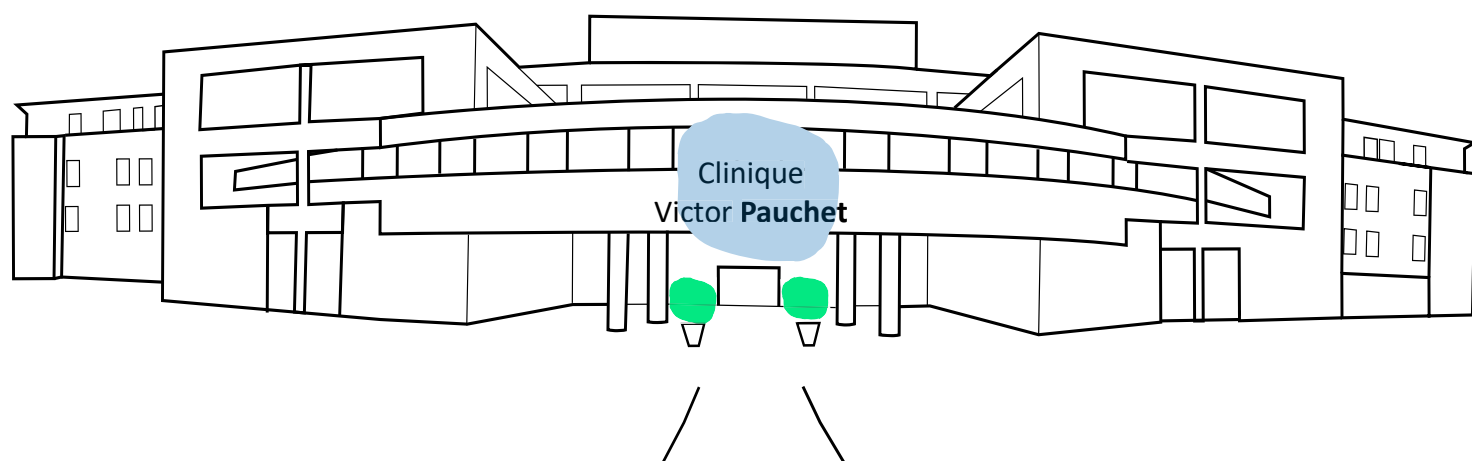


Livret d'accueil



**PAUCHET
SANTÉ**

L'avant-garde de la santé.



Le Groupe Santé Victor Pauchet vous souhaite la bienvenue

Mesdames, Mesdemoiselles, Messieurs,

Vous envisagez une hospitalisation dans l'un des établissements du Groupe Santé Victor Pauchet. Ce moment est important pour vous et votre famille.

Tout au long de votre parcours de soins, l'ensemble de nos équipes veille à vous accompagner et vous apporter toutes leur compétence et leur humanisme.

La Clinique Victor Pauchet avec son pôle Médico-Chirurgical et sa Maternité offre une structure d'hospitalisation d'amont complète, efficace et reconnue pour la qualité de ses soins.

L'unité de Cardiologie et d'Urgences au sein de la Clinique de l'Europe propose un accueil d'urgences pluridisciplinaires et une unité de cardiologie de haute technicité (Partenariat avec la Polyclinique de Picardie).

Le Centre de Soins de Suite Henriville assure le suivi post-opératoire (Partenariat avec le CHU d'AMIENS).

Le Centre de Rééducation des 3 Vallées prend en charge la rééducation des pathologies traumatologiques et neurologiques ainsi que la prise en charge des brûlés. (Partenariat avec le CH de CORBIE).

L'HADOS cogéré avec le CH de MONTDIDIER s'inscrit dans une participation active du groupe pour une prise en charge au domicile du patient après une hospitalisation.

La Clinique des 7 Vallées prend en charge les patients en chirurgie ambulatoire.

La Clinique Sainte Isabelle offre une prise en charge d'hospitalisation complète et dispose d'un centre de dialyse.

La Clinique Sainte Geneviève offre une prise en charge médicale et chirurgicale sur le territoire parisien.

Nous vous remercions de votre confiance.

La Direction du Groupe Santé Victor Pauchet

- > Président Directeur Général :
M. Stéphan de BUTLER
- > Directeurs Généraux Délégués :
M. Julien WALLOIS, Dr Jean ZAAROUR

La Direction et les responsables opérationnels de la Clinique Victor Pauchet

- > Directeur Général Délégué et Directeur Administratif et Financier :
M. Julien WALLOIS
- > Directrice adjointe :
Mme Sabine LAMY
- > Directeur des Ressources Humaines :
M. Christophe LAUZANNE
- > Directeur des Réseaux Informatiques :
M. Grégory FRANCOIS
- > Médecin DIM
Dr Anne HANSSENS
- > Pharmacien Gérant :
Mme Nathalie THOBOIS
- > Directrice Qualité – Gestion des risques :
Mme Isabelle FRAMERY-HECQUET
- > Responsable Achat-Travaux-Immobilier-Technique :
M. Julien PEREZ

Clinique Victor Pauchet

Tél. 03 22 33 70 00

Médecine - Chirurgie : Porte A

- > 2 secteurs d'hospitalisation de médecine.
- > 3 services d'hospitalisation en chirurgie polyvalente.
- > 1 service de soins intensifs.
- > 1 secteur de surveillance continue.
- > 3 services de chirurgie ambulatoire et circuit court.
- > 1 bloc opératoire polyvalent.
- > 1 secteur de soins de support.



Amiens - Pôle Hospitalier Privé -

Maternité Victor Pauchet

Tél. 03 22 33 71 00

Maternité-Obstétrique : Porte B

- > **Urgences Gynéco-obstétricales**
24h/24 - 7j/7 - Tél. 03 22 33 71 11
- > Secteur d'hébergement obstétrique.
- > Service de Néonatalogie niveau IIIa.
- > Bloc obstétrical et Bloc chirurgical.
- > 1 secteur d'hospitalisation de jour.
- > Centre Privé Picard d'Assistance Médicale à la Procréation.



Amiens - Pôle Hospitalier Privé -

Chirurgie gynécologique : Porte A

- > 1 secteur d'hospitalisation complète.
- > Bloc opératoire.

SAS Cardiologie Urgences

Tél. 03 60 12 52 00

Urgences

- > **Urgences Médico-chirurgicales**
24h/24 - 7j/7 - Tél. 03 60 12 52 25

Cardiologie

- > Hospitalisation complète (médecine, surveillance continue et soins intensifs).
 - > Secteur de cardiologie interventionnelle.
- En partenariat avec la Polyclinique de Picardie.



Amiens - Pôle Hospitalier Privé / Clinique de l'Europe -

Centre de rééducation fonctionnelle des 3 Vallées

Tél. 03 22 33 17 00

Rééducation orthopédique, neurologique et grands brûlés

- > Hospitalisation complète ou de jour (1 secteur clinique, 1 secteur hopital).
- > Plateau technique partagé (Groupement de Coopération Sanitaire en partenariat avec l'hôpital de CORBIE et le CHU d'Amiens), comprenant : bassins de balnéothérapie, secteur de kinésithérapie, d'ergothérapie, gymnase, restaurant.



Corbie - 37 rue Gambetta -

Centre de soins de suite Henriville

Tél. 03 22 53 20 00

Soins de suite indifférenciés permettant une convalescence pour la poursuite des soins avant votre retour au domicile

- > Partenariat avec le CHU d'Amiens.



Amiens - 54 rue Albéric de Calonne -

HADOS (Hospitalisation à domicile Oise et Somme)

Tél. 03 22 78 70 10

Mode d'hospitalisation vous permettant de poursuivre vos soins à domicile avec une équipe pluridisciplinaire coordonnée en lien avec les professionnels de la clinique

- > Partenariat avec le CH intercommunal de Montdidier-Roye.



Montdidier - 25 rue Amand de Vienne -

Clinique des 7 Vallées

Tél. 03 21 06 83 00

Chirurgie ambulatoire

> Hospitalisation de jour

Marconne - D136 -



Clinique Sainte Isabelle

Tél. 03 22 25 33 33

Médecine, chirurgie ambulatoire, hospitalisation complète et unité de dialyse.

Abbeville - 236 Route d'Amiens -



Clinique Sainte Geneviève

Tél. 01 56 53 58 58

Médecine, chirurgie ambulatoire, hospitalisation complète

Paris 14 - 29 Rue Sarrette -



La Direction Générale doit constituer et manager un collectif de travail en liaison avec les équipes soignantes et le corps médical autour d'objectifs de qualité et de sécurité. L'équipe d'encadrement des services de soins, sous son impulsion assure la conception et la coordination des organisations de soins et prestations associées, la gestion et développement des compétences ou encore la mise en place et l'animation des projets en cohérence avec le projet de soins et la stratégie de l'établissement.

Les psychologues, l'assistante sociale, l'équipe de soins de confort (diététicienne, socio-esthéticienne et réflexologue plantaire) vous proposent, sous l'autorité de la Direction vous assureront sur demande un soutien adapté à vos besoins.

Les Sages-femmes, Puéricultrices, Infirmier(e)s, Auxiliaires de Puériculture, Aides-soignant(e)s prendront en charge vos soins tout au long du séjour.

Les Agents de Services Hospitaliers assurent le bionettoyage des locaux et la distribution des repas en collaboration avec les aides-soignants.

Votre date d'intervention ou d'accouchement a été confirmée par votre médecin ou votre chirurgien, inscrivez-vous dès votre sortie de consultation au bureau des pré-admissions et prenez rendez-vous en consultation pré-anesthésique pour une prise en charge chirurgicale.

Pour une grossesse, prenez vos deux derniers rendez-vous de suivi gynécologique puis réalisez votre préadmission en réservant votre chambre.

La pré-admission est une étape essentielle qui déterminera les conditions de séjour à la clinique. Elle facilitera les formalités d'admission le jour de votre entrée et permettra de réserver la chambre et la place au bloc opératoire.

Les bureaux des pré-admissions sont situés au rez-de-chaussée des pôles.

- Pré-admission maternité : 8h30 - 17h
- Pré-admission pôle médico-chirurgical : 8h - 17h45

La consultation pré-anesthésique est obligatoire et doit avoir lieu plusieurs jours avant l'intervention. Sans cette consultation, l'intervention sera reportée. Elle est obligatoire même si vous souhaitez accoucher sans péridurale. Veuillez téléphoner au secrétariat d'anesthésie pour prendre un rendez-vous.

L'heure de votre entrée est précisée lors de la pré-admission ; il est vivement conseillé de respecter cet horaire pour éviter d'attendre. Vérifiez que vous avez bien tous les éléments administratifs avant de vous présenter.

Dans le cas où votre dossier de pré-admission serait incomplet, présentez-vous à l'accueil pour y remettre les documents nécessaires à la constitution du dossier administratif.

Si votre dossier est complet, l'accueil vous orientera vers le service et une personne de l'équipe soignante vous prendra en charge et s'entretiendra avec vous pour que vous lui fournissiez tous les éléments médicaux et que vous l'informiez de vos habitudes de vie, afin de garantir une prise en charge en toute sécurité.

Le personnel est à votre service, n'hésitez pas à le solliciter pour tout renseignement nécessaire au bon déroulement du séjour.



L'ADMISSION EN URGENCE

L'urgence gynéco-obstétricale

Tél : 03 22 33 71 11

Vous serez accueilli au sein du Pôle Femme Enfant (Porte B) au 61 rue Alexandre Dumas.

Vous serez pris en charge par une sage-femme et/ou un obstétricien.

L'équipe de garde composée entre autres d'un anesthésiste et d'un gynécologue-obstétricien assure une prise en charge 24h/24.

L'urgence médico-chirurgicale

Tél : 03 60 12 52 25

Vous serez accueilli au service des urgences du Pôle Hospitalier Privé de la Clinique de l'Europe, avenue de Belgique.

Si l'hospitalisation est prescrite, vous serez orienté vers l'établissement du pôle privé selon votre pathologie ou votre décision. Le Groupe Santé Victor Pauchet met à votre service un nombre conséquent de spécialistes pour mieux prendre soin de vous.

Les formalités administratives

Si les formalités administratives n'ont pu être effectuées, un de vos proches devra faire les démarches dans les 24 heures auprès du Bureau des pré-admissions.

Votre identité est une priorité. Afin d'éviter les erreurs d'identification et de garantir votre sécurité tout au long de votre séjour, nous vous demandons de présenter votre carte d'identité (ou pièce d'identité officielle) dès votre arrivée et de porter un bracelet d'identification lors de votre séjour. Votre identité sera recueillie durant toute votre hospitalisation afin d'assurer « le bon soin au bon patient » et de garantir le contenu de votre dossier de soins.

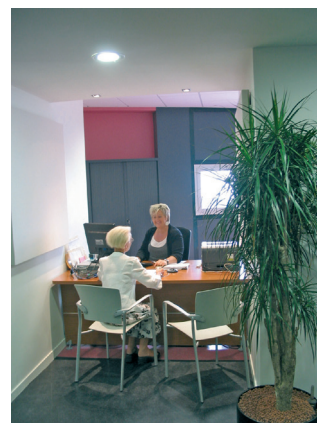
- > Pièce d'identité avec photo.
- > Carte d'assuré social ou carte vitale et attestation de droits ouverts ou Carte CMU.
- > Carte de mutuelle.

Si accident du travail

- > Feuille d'accident du travail ou de maladie professionnelle délivrée par l'employeur (Cerfa 11383*02).

Si vous êtes ressortissant de la CEE

- > Formulaires Européens.



Ne pas oublier votre dossier médical avec :

- > la lettre du médecin traitant ou du médecin adresseur,
- > votre carnet de santé,
- > vos dernières ordonnances,
- > les radiographies et examens de laboratoire,
- > votre carte de groupe sanguin.

AFIN D'ASSURER UNE PRISE EN CHARGE EN TOUTE SÉCURITÉ, LORS DE VOTRE ADMISSION DANS LE SERVICE, IL EST IMPORTANT :

- > de communiquer toute information sur votre santé en lien ou non avec votre prise en charge,
- > de remettre les traitements en votre possession à l'équipe soignante. Le traitement personnel est celui que vous prenez à domicile. Vous ne devez plus le prendre à la clinique sans avis médical et ce, afin éviter certains risques tels que le surdosage ou les interactions médicamenteuses. Apportez-le à la clinique avec votre ordonnance afin que le médecin adapte votre nouveau traitement en fonction de votre traitement personnel et de vos besoins au cours de l'hospitalisation. Votre traitement personnel sera alors remis à votre famille ou conservé dans l'unité de soins en toute sécurité. Si votre traitement personnel ne peut être remplacé ou suspendu ou s'il n'est pas disponible à la clinique, il sera exceptionnellement utilisé. Il vous sera restitué à la sortie ou détruit si le praticien prescrit son arrêt.
- > de respecter les consignes d'hygiène qui vous sont exposées.

Le médecin référent durant votre hospitalisation est celui qui coordonne votre prise en charge. Il adressera un compte rendu d'hospitalisation à votre médecin traitant lors de votre sortie.

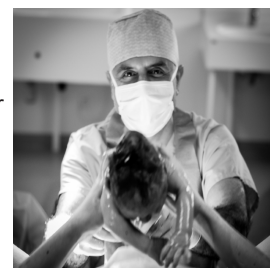
LA CHIRURGIE AMBULATOIRE

Ce mode de prise en charge vous permet de sortir le jour même de l'intervention (hospitalisation de quelques heures). Vous recevrez un appel 48h avant votre séjour afin de faire le point avec notre équipe sur la préparation préopératoire et la complétude de votre dossier. Vous serez également contacté le lendemain de l'intervention afin de valider avec vous que tout aille bien.

Pour des raisons de sécurité, le médecin peut décider de vous hospitaliser pour la nuit.

Dans cette éventualité, préparez un nécessaire de toilette et un change.

Les sorties se font accompagnées et il est impératif que vous ne restiez pas seul(e) le soir qui suit votre intervention. Un livret spécifique vous sera remis lors de votre préadmission.



Un livret d'accueil spécifique est mis à votre disposition à l'accueil de la maternité.

VOTRE SÉJOUR

Tarifs

Les tarifs pratiqués par la Clinique Victor Pauchet sont affichés aux bureaux des pré-admissions et dans les chambres.

Le téléphone

Vous bénéficiez d'un numéro de téléphone personnel qui vous sera communiqué lors de votre pré-admission ou lors de votre entrée. Ainsi, vous pourrez être joint par vos proches sans utiliser le standard. Pour joindre l'extérieur, une notice d'explication vous sera remise. Veuillez proposer à un membre de votre famille de se faire le porte-parole, il communiquera avec vos proches sur votre état de santé.

La télévision

Vous en faites la demande lors de votre pré-admission ou le jour de votre entrée. Une télécommande vous sera remise. Nous vous demandons d'en prendre soin, car en cas de perte ou de casse, nous serions contraints de vous la facturer.

La chambre

L'établissement dispose de chambres doubles, particulières, confort avec terrasse, suite avec lit double, selon le secteur de prise en charge.

Si vous souhaitez une chambre particulière, faites-en la demande dès votre pré-admission. Son obtention se fera sous réserve des disponibilités du moment. Nous ferons notre maximum afin de satisfaire votre demande dans les meilleurs délais et selon les disponibilités de l'établissement.



La restauration

Le personnel du service et la diététicienne veillent à ce que vos repas soient équilibrés et adaptés à votre état de santé. Conformément aux recommandations de société française de nutrition et du Comité de Liaison Alimentation et Nutrition de l'établissement. Vous pouvez indiquer les aliments que vous ne désirez pas. Vos repas seront réalisés en fonction de vos goûts. Vous pouvez également demander à ce que vos repas soient adaptés à vos croyances religieuses. Un régime ou des restrictions alimentaires pourront être prescrits par le médecin (repas léger, régime sans résidu). Une carte gastronomique vous est également proposée.

Les heures de service sont les suivantes :

- > petits-déjeuners : à partir de 8 heures,
- > déjeuners : à partir de 12 heures,
- > dîners : à partir de 18 heures.

Les visites

Vos visiteurs sont les bienvenus dans les secteurs d'hospitalisation tous les jours de la semaine de 12 h à 20 h, sauf dans certains cas où, pour des raisons médicales, les visites sont interdites.

En soins intensifs, les visites sont autorisées de 15 h à 18 h 30 et 2 visiteurs à la fois. Les enfants ne sont pas admis dans ce service.

En néonatalogie, les parents sont libres de rendre visite à leur enfant à tout moment de la journée.

Dans le cadre de l'accompagnement de fin de vie, il vous est possible de rester 24h/24 auprès de votre proche en limitant le nombre de personnes présentes.

Les prestations accompagnant

Un proche peut être autorisé à demeurer avec vous durant votre hospitalisation si vous êtes en chambre particulière. Vous devez le préciser et en demander les conditions lors de votre pré-admission.

Un repas accompagnant peut également être servi dans la chambre sur commande auprès de la diététicienne avant 10 h pour le déjeuner et avant 16 h pour le souper. Des distributeurs de sandwiches, boissons, viennoiseries et friandises sont également à votre disposition.

Le tarif de ces prestations est affiché dans les chambres.

Règles d'hygiène

Par mesure d'hygiène et de sécurité :

- > vernis à ongle et faux ongles à retirer avant l'intervention,
- > port de bijoux interdit, y compris les piercings et l'alliance,
- > douche antiseptique la veille ou le matin de l'intervention.

Vous pouvez vous même participer à la prévention des infections nosocomiales et à l'hygiène de votre environnement : différentes recommandations d'hygiène vous seront formulées par l'équipe soignante : hygiène corporelle, respect de la préparation préopératoire, lavage des mains, mesures particulières relatives à une intervention chirurgicale ou une pathologie infectieuse.

Suivez-les et transmettez-les à votre entourage, refusez qu'un de vos proches souffrants vienne vous rendre visite (la grippe, la varicelle, la rougeole sont des viroses très contagieuses), ne conservez pas de denrée périssable auprès de vous, pour vos déchets, utilisez les poubelles prévues à cet effet et respectez la propreté des locaux.

Dans la lutte contre les infections associées aux soins vous êtes notre premier partenaire, respectez nos consignes, mais aussi faites-les respecter et demandez nous si nous nous sommes lavé les mains avant de vous faire un soin.

- > les animaux ne sont pas admis dans les locaux,
- > nous vous conseillons de ne pas offrir de fleurs.

Le sevrage tabagique avant une intervention chirurgicale baisse le taux de complications (amélioration de la cicatrisation, réduction des infections). Nous vous conseillons de vous munir de patchs nicotiques et de débiter le sevrage quelques jours avant l'intervention, de poursuivre pendant et après l'intervention. Un sevrage de 4 à 6 semaines réduit les risques.

Effets personnels à amener

Nous vous demandons de bien vouloir apporter votre linge personnel (vêtements, pyjama, robe de chambre, pantoufles...) ainsi que votre nécessaire de toilette en quantité suffisante pour tout votre séjour.

Pour des raisons d'hygiène, il vous faudra amener au minimum :

- > un nécessaire de toilette propre pour la 1ère douche opératoire,
- > un second nécessaire de toilette propre pour la 2e douche opératoire,
- > un pyjama propre pour votre hospitalisation.

Pour la maternité : un livret spécifique vous sera remis, vous indiquant le contenu des valises bébé et maman.

Objets de valeur et/ou d'argent

Nous vous déconseillons d'emporter avec vous des objets de valeurs (vêtements de marque, portable, bijoux, parfum, ordinateur...) ou d'importantes sommes d'argent. Conformément à la loi n° 92614 du 06 juillet 1992, la clinique met à votre disposition un coffre dans lequel vous avez la possibilité de déposer vos objets de valeur contre reçu. La clinique ne pourra être tenue pour responsable en cas de vol, de perte ou de détérioration des objets de valeur non déposés.

Vos prothèses (dentaires, auditives, lunettes...)

Par ailleurs, afin de garantir la sécurité des prothèses dentaires, auditives... une boîte est mise à votre disposition sur demande auprès du personnel du service. La prothèse devra ainsi être systématiquement rangée dans cette boîte quand vous ne la portez pas. La clinique ne pourra pas être tenue responsable en cas de vol, perte ou détérioration en cas de non-respect de ces consignes.

Les mineurs

Les mineurs doivent être accompagnés d'un parent ou d'un représentant légal durant le séjour.

Le consentement des 2 parents est requis pour toute intervention chirurgicale (hors urgence vitale).

Les majeurs protégés

> Majeur sous sauvegarde de justice : vous conservez l'exercice de vos droits pour toutes les questions relatives à votre santé.

> Majeur sous curatelle : vous conservez l'exercice de vos droits pour toutes les questions relatives à votre santé. Toutefois, votre curateur peut décider une hospitalisation, si elle se révèle être strictement nécessaire pour mettre fin au danger que vous encourez du fait de votre propre comportement ou dans le cadre de l'urgence.

> Majeur sous tutelle : votre tuteur est le décideur concernant votre hospitalisation, c'est lui qui signe l'autorisation d'opérer. Vous conservez toutefois vos droits d'information et de participation à la décision concernant votre santé.

Le médecin peut délivrer les soins indispensables en cas d'urgence lorsque le tuteur ne peut être joint ou oppose un refus susceptible de nuire gravement à la santé du patient.

VOTRE SORTIE



L'organisation de votre sortie débute le plus tôt possible après l'admission. Une évaluation médicale et sociale peut être effectuée. En collaboration avec les acteurs de soins de ville, les conditions de votre retour au domicile sont vérifiées.

Le médecin du service fixe votre sortie en fonction de votre état de santé. Les sorties se font à partir de 10 h. Il vous appartiendra de prévenir votre compagnie d'ambulance.

L'équipe soignante vous rendra les documents médicaux que vous avez remis lors de votre admission, ainsi que les clichés radiographiques, une lettre de sortie et si nécessaire une ordonnance de sortie. Le compte rendu sera envoyé à votre médecin traitant sous 8 jours.

Si vous avez besoin de justificatifs médicaux, de prescription médicale de transport, d'arrêt de travail, n'oubliez pas de le demander à votre médecin lors de sa visite.

L'infirmière coordinatrice de ADOM sera à vos côtés si nécessaire pour l'aide aux démarches, la coordination avec les acteurs de santé du territoire et la mise à disposition de matériel facilitant le maintien à domicile.

Une hôtesse passera dans votre chambre dans la matinée (sauf le dimanche) afin de :

- > régulariser votre dossier administratif et éviter ainsi toute correspondance ultérieure,
- > vous délivrer votre bulletin de situation nécessaire pour valider votre hospitalisation et obtenir certains remboursements,
- > procéder au règlement des frais restant à votre charge.

Sur prescription médicale, une ambulance peut être appelée pour votre retour. Renseignez-vous auprès de l'infirmière. Vous avez le libre choix de votre ambulancier. Vous pouvez en demander la liste au personnel soignant de votre service.

Selon l'arrêté du 23 décembre 2006, un transport assis professionnalisé mentionné à l'article R. 322-10-1 peut être prescrit pour l'assuré ou l'ayant droit qui présente au moins une déficience ou incapacité suivante :

- > déficience ou incapacité physique invalidante nécessitant une aide au déplacement technique ou humaine mais ne nécessitant ni brancardage ni portage,
- > déficience ou incapacité intellectuelle ou psychique nécessitant l'aide d'une tierce personne pour la transmission des informations nécessaires à l'équipe soignante en l'absence d'un accompagnant,
- > déficience nécessitant le respect rigoureux des règles d'hygiène,
- > déficience nécessitant la prévention du risque infectieux par la désinfection rigoureuse du véhicule.

Un transport assis professionnalisé peut également être prescrit pour l'assuré ou l'ayant droit soumis à un traitement ou ayant une affection pouvant occasionner des risques d'effets secondaires pendant le transport.

> Si nécessite une prise en charge urgente :

- se rendre aux URGENCES

URGENCES MÉDICO-CHIRURGICALES DU PÔLE DES CLINIQUES : Tél. 03 60 12 52 25

> Sinon, consulter votre médecin traitant ou le médecin référent durant votre séjour.

INFORMATIONS UTILES

Les règles de bienséance que nous vous demandons de bien vouloir respecter tout au long de votre séjour sont les suivantes :

- > le respect des lieux et des équipements,
- > le respect de l'hygiène et de la propreté,
- > le respect des consignes de sécurité,
- > le respect des professionnels de santé,
- > le respect de l'organisation des services.

D'autre part, dans l'intérêt de tous, nous vous demandons de bien vouloir nous aider à maintenir le silence dans les services de soins et à respecter les horaires de visite. Toute incivilité, violence verbale ou physique fera l'objet d'une déclaration sur observatoire des violences hospitalières.

Le respect de l'hôpital sans tabac (le décret n° 2006-1386 du 15 novembre 2006 stipule qu'il est interdit de fumer dans tous les lieux à usages collectifs).

La vidéo surveillance : Afin d'assurer la sécurité des biens et des personnes, l'établissement est sous vidéosurveillance. Pour toute information complémentaire, vous pouvez vous rapprocher du responsable du système de vidéoprotection.

La sécurité incendie : Pour des raisons de sécurité, il est impératif que vous respectiez l'interdiction de fumer. Si vous détectez une odeur de brûlé, appelez le personnel. En cas d'incendie, gardez votre calme. Tout le personnel reçoit régulièrement une formation spécifique. Si l'on vous demande de rester dans votre chambre, n'ouvrez ni porte, ni fenêtre. Si vous êtes dans un local enfumé, la règle est de vous mettre près du sol où vous trouverez l'air le plus sain. Si l'évacuation s'avère nécessaire, respectez les consignes de nos équipes et suivez calmement vos guides. Dirigez-vous vers les accès de secours, ne revenez pas en arrière et ne prenez pas les ascenseurs.

Les ascenseurs : Les enfants de moins de 10 ans doivent être accompagnés d'un adulte. Ne prenez pas les ascenseurs en cas d'incendie.

Les dépassements d'honoraires : Certains praticiens peuvent demander des dépassements d'honoraires dans le cadre conventionnel du secteur 2. Leurs tarifs sont affichés dans leurs secrétariats. Certaines mutuelles prennent en charge ces dépassements. La clinique ne peut en aucun cas intervenir à ce sujet.

Lutte contre les infections associées aux soins

Chaque année, le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (C.L.I.N.) élabore un programme d'actions pour la prévention des infections (évolution des équipements et des pratiques de soins) et organise leur surveillance (identification, mesures spécifiques, protection des patients, des familles et du personnel). Le travail de terrain est assuré par l'Équipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH), qui prend aussi en charge les actions de prévention et d'éducation des équipes soignantes et hôtelières, les programmes de surveillance, le programme de formation du personnel, en collaboration avec la CME, la Direction des soins, le CHSCT, la CRU, la DRH.

Dans certaines situations, le renforcement des mesures d'hygiène peut être prescrit pour prévenir le risque de transmission d'un agent infectieux aux autres patients, au personnel, parfois aux familles. La mise en place de ces mesures complémentaires d'hygiène est indiquée au moyen d'une signalisation qui permet d'informer facilement toutes les personnes qui interviennent auprès du patient : nous installons des modules d'isolement sur lesquels sont indiquées les mesures préventives à respecter. Il est recommandé de s'informer auprès du personnel soignant pour connaître les mesures à appliquer.

Le don d'organes et de tissus

Faire don de ses organes et/ou de certains tissus est un geste généreux et utile pour les malades en attente de greffe. Il peut sauver leur vie ou les aider à mieux vivre. Le don d'organes est réglementé par la loi bioéthique du 07 juillet 2011. En application des principes de consentement présumé de la gratuité et de l'anonymat, un prélèvement d'organes peut être pratiqué sur une personne décédée, dès lors qu'elle n'a pas fait connaître de son vivant son refus d'un tel prélèvement. Pensez à exprimer votre volonté auprès de votre entourage qui sera appelé à en témoigner dans ces circonstances. Vous êtes favorable au don de vos organes : parlez-en avec votre famille ; dites-leur votre décision ; portez sur vous une déclaration sur papier libre ou une carte de donneur disponible sur le site de l'agence de biomédecine et de l'association France A.D.O.T. (cf. ci-dessous). Si vous êtes opposé(e) au don de vos organes : dites-le à votre famille ; portez sur vous un document indiquant votre refus et inscrivez-vous sur le registre national du refus (R.N.R.), par courrier accompagné d'une copie d'une pièce d'identité (Agence de Biomédecine - R.N.R. - TSA 90001 - 93572 Saint-Denis La Plaine Cedex).

Pour toute information sur le don d'organes, de tissus et le don de moelle osseuse, consultez les sites : www.agence-biomedecine.fr et www.france-adot.org

Inscription au registre du cancer

Un registre du cancer a été créé en 1982 dans la Somme afin de mieux connaître l'épidémiologie des tumeurs et d'améliorer la lutte contre les différentes formes de cancers.

Dans le respect de la loi relative au recueil des données nominatives (loi du 6 janvier 1978 modifiée par la loi du 1er juillet 1994), ce registre permet d'enregistrer « tous les nouveaux cas survenant parmi les personnes résidant dans la Somme au moment du diagnostic de la maladie ». Les données recueillies concernent les malades (identité) et leur maladie (type de tumeur, traitement réalisé). L'inscription dans ce registre est systématique pour tous les patients sauf opposition de leur part.

Le registre du cancer de la Somme a reçu l'agrément du Comité National des Registres et l'autorisation de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL). Toute personne concernée a un droit d'information, d'accès, de rectification ou de suppression des informations qui la concernent en contactant le médecin responsable du registre à l'adresse suivante : Registre du cancer de la Somme - Bâtiment de santé publique - Place Victor Pauchet - Hôpital nord - 80054 Amiens Cedex 1 - Mail : registre.80@chu-amiens.fr.

* Les données concernant chaque personne sont couvertes par le secret médical le plus absolu et sont strictement confidentielles puisque seules les personnes des registres ont un accès aux données nominatives. Seules les données anonymes font l'objet d'analyses statistiques et de publications ou sont adressées à l'INVS et au Centre International de Recherche sur le Cancer qui synthétise les données mondiales.

INFORMATIONS UTILES

Nous mettons en œuvre tous les moyens à notre disposition pour prévenir et soulager votre douleur, même si nous ne pouvons pas garantir l'absence totale de douleur. Nous avons pour missions de faciliter, développer et organiser l'évaluation, le diagnostic et le traitement des douleurs et de favoriser la formation et la recherche dans ce domaine. Vous êtes également acteur dans la prise en charge de votre douleur. Vous seul pouvez l'évaluer. Une échelle d'évaluation de la douleur vous sera proposée.



SERVICES PROPOSÉS

Cafétéria

Des distributeurs de boissons et encas sont également à votre disposition du public. Par précaution, demandez l'accord du personnel soignant et informez-le si vous quittez le service.

Boutique

Une boutique située porte A vous propose des collations, du snacking, de la presse, des produits de toilette ainsi qu'une sélection des souvenirs.



Coiffeur / Esthéticienne / Réflexologue plantaire / Diététicienne / Sophrologue / Socio-esthéticienne

Pour bénéficier d'un de ces services payants, vous pouvez en parler aux personnes de nos équipes qui vous renseigneront.

Courrier

Vous pouvez déposer votre courrier affranchi à l'accueil avant 16 heures. Le courrier que vous recevrez vous sera déposé dans votre chambre.

Culte

Le personnel respecte vos opinions et croyances. Vous avez la possibilité d'accueillir un membre du culte de votre religion si vous en exprimez le désir. Vous pouvez vous adresser aux personnels de votre service qui faciliteront vos démarches.

Psychologue

En cas de besoin, une psychologue est à votre disposition. Vous pourrez vous adresser au cadre soignant pour vous mettre en rapport avec elle et prendre éventuellement rendez-vous.

Assistante sociale

En cas de besoin, une assistante sociale peut vous aider dans vos démarches. Elle est présente le lundi, mardi, jeudi et vendredi de 9h à 17h. Vous pouvez vous adresser au service pour vous mettre en rapport avec elle.

Associations de bénévoles

Des associations de bénévoles interviennent sur demande dans l'établissement. Vous pourrez vous adresser au cadre soignant pour vous mettre en rapport avec elles et prendre éventuellement rendez-vous.

Interprète Langue des signes française

La clinique peut faire appel à un interprète si nécessaire. Vous pourrez vous adresser au cadre soignant.

Chambre mortuaire

L'établissement dispose d'une chambre mortuaire. L'hébergement y est gratuit durant les 3 jours qui suivent le décès.

Toute personne accompagnée d'un membre de la famille (ascendants, descendants et fratrie) peut rendre visite au défunt du lundi au vendredi de 13 h à 17 h et les week-ends et jours fériés de 10 h à 17 h en se présentant à l'accueil.

Dans le respect des règles de conservation de corps, la présentation ne pourra excéder 15 minutes.

L'anonymat

Si vous souhaitez que votre présence dans l'établissement soit strictement confidentielle, veuillez le préciser dès la pré-admission. Nous ne vous orienterons ni appel, ni visite durant votre séjour.

La désignation d'une personne de confiance

La personne de confiance est celle qui sera consultée au cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté ou hors d'état de recevoir l'information nécessaire à exprimer votre volonté. Si vous le souhaitez, la personne de confiance peut vous accompagner dans vos démarches et assister aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions. L'établissement donnera à cette personne des informations sur votre santé en vue de la consulter pour des prises de décisions médicales. Cette personne peut être un parent, un proche ou le médecin traitant. Elle est révocable à tout moment.

Vos directives anticipées

Toute personne majeure a la possibilité de rédiger des directives anticipées afin de faire connaître ses souhaits quant à sa fin de vie. Si vous souhaitez que des directives soient prises en compte, vous devez les transmettre à la personne que vous avez désignée comme personne de confiance. Toutefois, les directives n'ont pas de valeur contraignante pour le praticien qui reste libre d'appliquer les orientations exprimées compte tenu de la situation concrète et de l'éventuelle évolution de l'état de l'art médical.

Le respect de vos droits et de votre identité

Nous vous informons que, conformément à l'article R.710-567 du code de la santé publique :

- > les données vous concernant font l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions fixées par la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 ;
- > ces données sont rendues anonymes, regroupées et transmises au médecin responsable de l'information médicale dans l'établissement et sont protégées par le secret médical ;
- > vous avez un droit d'accès et de rectification de ces données par l'intermédiaire du médecin de votre choix, ce droit s'exerce auprès d'un médecin responsable de l'information médicale dans l'établissement par l'intermédiaire du médecin responsable de la structure médicale ou par l'intermédiaire du praticien qui a constitué le dossier. Votre demande doit être effectuée par écrit auprès du Président du Conseil d'administration de l'établissement ;
- > vous avez le droit de vous opposer pour des raisons légitimes au traitement des données nominatives vous concernant, dans les conditions fixées par l'article 26 de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi du 6 août 2004 ;
- > le droit d'opposition ne peut s'exercer que pour autant que le traitement de données nominatives mis en cause ne réponde pas à une obligation légale.

Limitation ou arrêt de traitements en fin de vie (Loi du 22 avril 2005)

La décision de limitation ou d'arrêt de traitement s'inscrit dans le cadre d'un projet de soins partagé entre le patient ou ses proches dans le respect des procédures prévues dans le texte de loi et du droit d'accompagner le patient dans ses derniers instants grâce aux soins palliatifs appropriés à son état. Ce projet est établi dans le respect du principe de proportionnalité des traitements par rapport à la situation du patient, à ses attentes et aux savoirs médicaux.

Il concerne le patient en phase avancée ou terminale d'une affection grave et incurable ou le patient maintenu artificiellement en vie.

Si le patient est considéré comme capable d'exprimer sa volonté, il peut demander la limitation ou l'interruption de tout traitement (ce refus doit être réitéré dans un délai raisonnable), et en dehors des situations d'urgences non anticipées, le médecin a l'obligation de respecter ce refus.

Si le patient est hors d'état d'exprimer sa volonté, le médecin en charge du patient est responsable de la décision de limitation ou de l'arrêt d'un traitement (jugé inutile, disproportionné ou n'ayant d'autre objet que la seule prolongation artificielle de la vie) ; le médecin doit pour prendre cette décision respecter la procédure suivante :

- > Prendre en compte l'histoire, le contexte et l'environnement du patient.
- > Rechercher et prendre en compte les directives anticipées éventuelles.
- > Recueillir l'avis de la personne de confiance (si elle a été désignée) ou à défaut celui de la famille ou des proches.
- > Respecter la procédure collégiale : le médecin doit se concerter avec l'équipe de soins et obtenir l'avis motivé d'au moins un autre médecin, appelé en qualité de consultant. Il ne doit exister aucun lien de nature hiérarchique entre le médecin en charge du patient et le consultant. L'avis motivé d'un deuxième consultant est demandé par ces médecins si l'un d'eux l'estime utile.

La qualité et la sécurité des soins sont au cœur des préoccupations de l'établissement et de ses professionnels. Des démarches ont été structurées dès 1998 et sont maintenant au cœur de tous les processus de prise en charge. L'objectif de cette démarche est d'optimiser nos organisations afin de maximiser la sécurité et la satisfaction des patients, de leur entourage, ainsi que celle du personnel de l'établissement.

La procédure de certification

Le Groupe Santé Victor Pauchet a fait l'objet d'une visite de certification par la Haute Autorité de Santé en décembre 2017. La HAS a attribué une notation A marquant un fort engagement de nos professionnels dans la démarche d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins.

Quelques indicateurs

La HAS met en place des indicateurs de qualité et sécurité des soins (IQSS) qui mesurent la qualité et la sécurité des soins dans tous les hôpitaux et cliniques français. Ils sont développés avec les professionnels de santé, les patients et usagers pour améliorer le service rendu au patient.

Les résultats de ces indicateurs annuels sont disponibles sur le site internet de la Clinique et affichés dans l'établissement.

Les questionnaires de sortie

Un questionnaire d'évaluation de votre satisfaction est disponible sur le site www.pauchet.com et à l'accueil de l'établissement. Nous vous remercions de nous aider à améliorer le service rendu aux patients en consacrant quelques instants de votre temps à compléter cette enquête.

Les réclamations patients

Vous pouvez nous faire part de vos réclamations :

- > soit oralement auprès d'un responsable de service,
- > soit en complétant l'encart d'expression libre sur le questionnaire de satisfaction,
- > soit en adressant un courrier à l'intention de la Direction Générale de l'établissement.

Vous pouvez également demander la saisine du médiateur de l'établissement. Sa mission est de répondre au possible aux interrogations du patient ou de sa famille sur une prise en charge, et de faciliter leur démarche.

Articles R.1112-91 à R.1112-94 du code de santé publique :

« Tout usager d'un établissement de santé doit être mis à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.

L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine.

Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non-médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, la rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.

Dans les huit jours suivants la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant. ».

Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier. Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission. »

La commission des usagers

Une commission des relations avec les usagers se réunit trimestriellement conformément à la législation. Elle analyse les enquêtes de satisfaction et les réclamations et rédige des recommandations quant au respect des droits des usagers et à l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins.

Les représentants des usagers à la Clinique Victor Pauchet

La Clinique Victor Pauchet associe des représentants des usagers au sein de ces instances.

Membres d'association en lien avec le domaine de la santé, ils ont pour rôle de :

- > mobiliser les interlocuteurs en utilisant la possibilité d'agir au nom des usagers qu'ils représentent,
- > être vigilants sur la qualité de la communication entre les différents acteurs,
- > agir en « militant diplomate », avec pour objectifs la défense de l'intérêt de l'usager et le maintien du lien entre les différents acteurs,
- > veiller à la qualité de la prise en charge sanitaire afin d'intervenir lorsqu'il a connaissance de dysfonctionnements.

Vous pouvez solliciter un entretien auprès de nos représentants des usagers en contactant le service qualité qui organisera cette entrevue.

Le droit d'accès à votre dossier

Conformément à l'instruction ministérielle du 14 août 2007 relative à l'accès aux informations personnelles détenues par les professionnels et les établissements de santé en application des articles L.1111.7 et L.1112.1 du code de la santé publique, le dossier médical constitué dans l'établissement est conservé pendant 20 ans à compter de votre dernière hospitalisation. Ce délai est prolongé à 70 ans pour les dossiers concernant certaines pathologies (maladies chroniques, pédiatrie, stomatologie, neurochirurgie).

Selon le décret du 29 avril 2002, vous pouvez consulter votre dossier médical. Il vous faudra formaliser votre demande par courrier au Directeur de l'établissement.

La clinique vous proposera de mettre à votre disposition un médecin qui vous aidera à interpréter les données médicales. Le dossier sera soit consulté sur place, soit photocopié et envoyé (les frais de photocopie et d'envoi seront à votre charge).

LA CHARTE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE

Circulaire n° DHOS/E1/DG5/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée.

Les principes généraux

- 1 | Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est accessible à tous, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.
- 2 | Les établissements de santé garantissent la qualité de l'accueil, des traitements et des soins. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.
- 3 | L'information donnée au patient doit être accessible et loyale. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.
- 4 | Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec le consentement libre et éclairé du patient. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.
- 5 | Un consentement spécifique est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.
- 6 | Une personne à qui il est proposé de participer à une recherche biomédicale est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. Son accord est donné par écrit. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.
- 7 | La personne hospitalisée peut, sauf exception prévues par la loi, quitter à tout moment l'établissement après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.
- 8 | La personne hospitalisée est traitée avec égards. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.
- 9 | Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que la confidentialité des informations personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.
- 10 | La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'un accès direct aux informations de santé la concernant. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.
- 11 | La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçu. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du droit d'être entendue par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site internet www.sante.gouv.fr
Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.

Créons le partenariat soignants-patients pour une meilleure sécurité des soins

Pour votre sécurité, exprimez vos questions et vos inquiétudes, signalez tout symptôme, toute douleur survenant après l'intervention, informez-nous sur vos antécédents, vos allergies, vos médicaments.

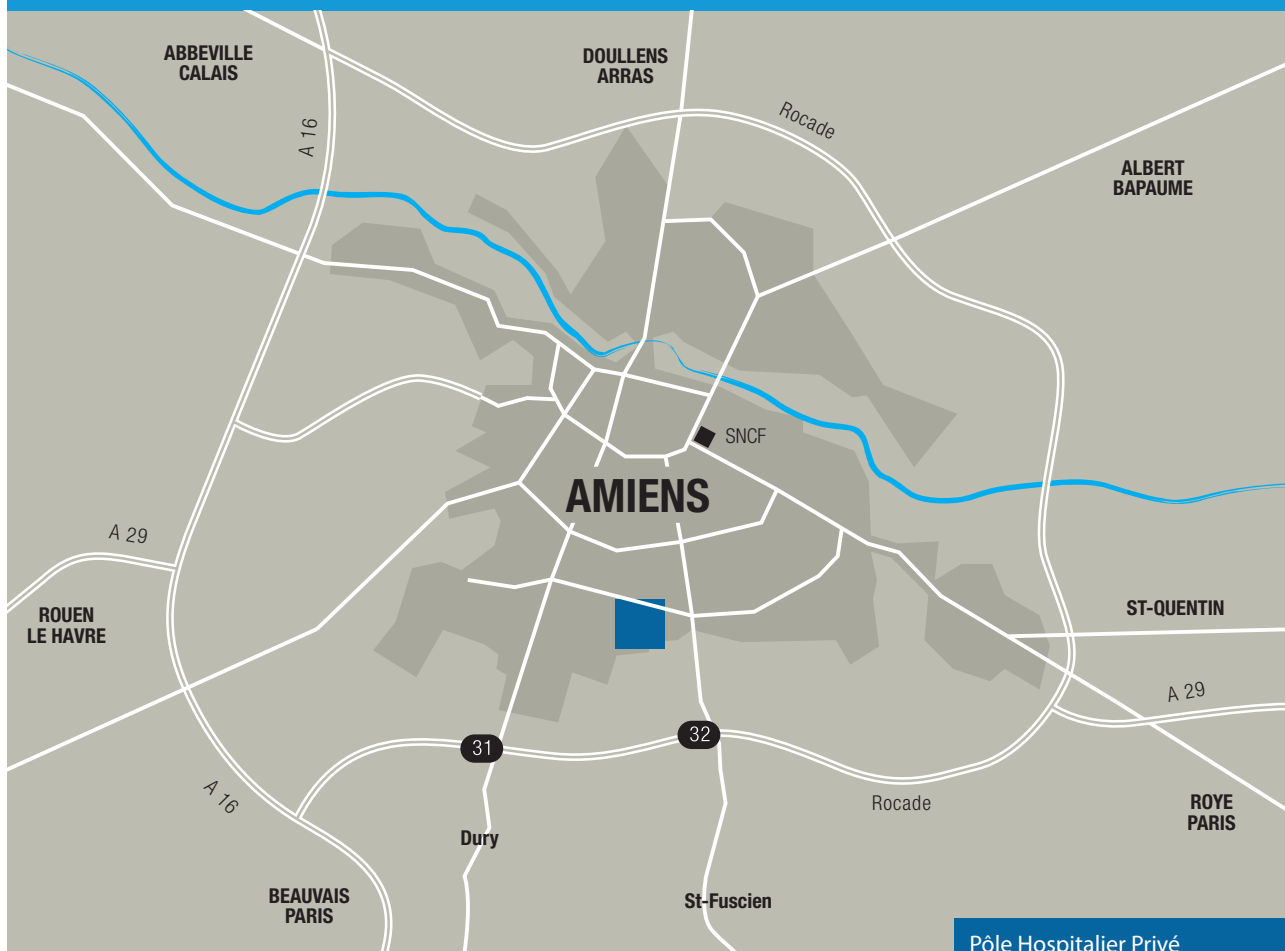
Nos équipes sont vos partenaires et s'attachent à ouvrir le dialogue, à vous écouter vous et votre famille, à vous informer sur les éventuels symptômes et sur le suivi à effectuer.

Vos devoirs sont liés aux obligations qu'imposent la vie commune et le respect des conditions d'hygiène et de sécurité. Les abords, les locaux et le matériel de la clinique sont à votre disposition pour assurer un séjour confortable. Veillez à les garder propres et accueillants, à éviter toute dégradation et tout gaspillage.

Vous et votre entourage pouvez contribuer à votre propre sécurité : pour éviter les erreurs d'administration de médicaments ou de produits sanguins :

- > donnez correctement votre identité (l'identité de naissance est la seule sans risque),
- > ne dérangez pas l'infirmier lorsqu'il prépare vos médicaments,
- > signalez que vous êtes porteur d'une BMR,
- > respectez scrupuleusement les consignes que le praticien et l'anesthésiste vous auront données,
- > ne vous absentez pas du service sans prévenir l'équipe soignante.

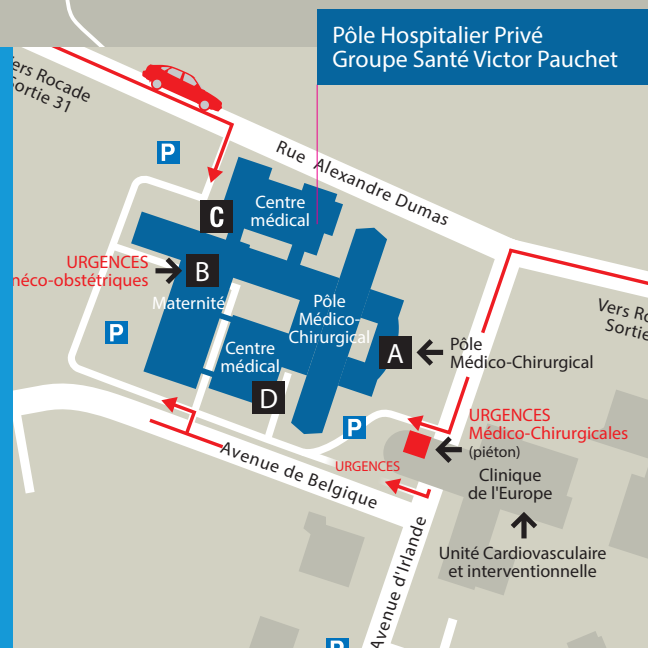
La Clinique Victor Pauchet est situé au Sud d'Amiens
au sein du Pôle Hospitalier Privé de la Vallée des Vignes.



En voiture

- > Par la rocade sortie n°31, prendre la direction AMIENS CENTRE DURY, suivre AMIENS CENTRE puis PÔLE HOSPITALIER PRIVÉ DE LA VALLÉE DES VIGNES.
- > Par la rocade sortie n°32, prendre la direction AMIENS HENRIVILLE, descendre vers AMIENS CENTRE puis PÔLE HOSPITALIER PRIVÉ DE LA VALLÉE DES VIGNES.
- > Par le centre ville d'Amiens, prendre la rue Saint Fuscien jusqu'à la rue Alexandre Dumas et suivre la direction PÔLE HOSPITALIER PRIVÉ DE LA VALLÉE DES VIGNES.

La ligne verte du BHNS passe devant le pôle des Cliniques (N3) ainsi que les lignes 5A, 5B et 15.



**PAUCHET
SANTÉ**

L'avant-garde de la santé.

Clinique Victor Pauchet (Amiens) - Clinique Sainte Isabelle (Abbeville) - Clinique Sainte Geneviève (Paris) - Clinique des 7 Vallées (Hesdin)
Centre de Rééducation Fonctionnelle des 3 Vallées (Corbie) - Centre de Soins de Suite et de Réadaptation Henriville (Amiens)
Service d'Hospitalisation à Domicile HADOS (Montdidier) - SAS Cardiologie & Urgences (Amiens) - Réseau de crèches Phileas (Amiens, Beauvais)
Résidence Services Senior Novage (Amiens)