

SOMMAIRE

■ Mot d'accueil	p. 02
■ Un peu d'histoire	p. 03
■ Présentation de l'établissement	p. 04
■ Admission - Frais d'hospitalisation	p. 05
■ Sortie	p. 06
■ Votre séjour	p. 08
■ Règles de vie à l'hôpital	p. 13
■ Lutter contre la douleur	p. 14
■ Droits et informations santé	p. 16



Madame, Mademoiselle, Monsieur,

Nous vous remercions pour la confiance que vous nous témoignez.

Nous ferons en sorte que ce séjour, nécessité par votre état de santé, se passe dans les conditions les plus favorables.



Réalisé par le personnel de la clinique, ce livret a été conçu pour vous aider. Il représente le premier pas vers la collaboration et la confiance nécessaires entre vous et l'équipe qui vous entoure.

Nous vous serons toujours reconnaissants de nous faire part de vos remarques et suggestions qui nous aideront à améliorer encore le séjour de nos patients. Nous vous remercions de répondre à l'enquête de satisfaction qui vous sera remise.

La direction, le corps médical et l'ensemble du personnel vous souhaitent un prompt et complet rétablissement.



La Fondation des Hôpitaux de la Catho s'est créée en 2014, sous l'égide de la Fondation de la Catho.

Cette Fondation a pour but de collecter des fonds pour financer, dans le domaine médical et

médico-social, des projets de recherche, des formations, des projets culturels, des matériels biomédicaux et hospitaliers, des dispositifs d'accompagnement des patients, des familles et des aidants...

Vos dons nous aident à donner un envol immédiat aux projets des professionnels mais aussi à des associations en tirant partie de l'expérience accumulée depuis longtemps dans

le domaine des soins et du « prendre soin ».

Faire un don à la Fondation des Hôpitaux de La Catho, c'est témoigner une reconnaissance du travail accompli depuis des décennies dans le domaine de la santé, de l'enseignement médical et de la recherche clinique.

Plus d'informations sur www.ghicl.fr

Toutes les actualités et activités de la Clinique Sainte Marie sont sur
www.saintemarie-cambrai.fr



L'Université Catholique de Lille

1875

La loi du 12 juillet 1975 relative à la liberté de l'enseignement supérieur permet la fondation de l'Université Catholique de Lille : un groupe de patrons chrétiens sociaux avec à leur tête Philibert Vrau permirent avec leur foi, leur dynamisme et leurs deniers la mise en place progressive de trois facultés : Droit, Lettres et Théologie.

1876

Son beau-frère, le Docteur Camille Féron- Vrau, est à l'origine de l'ouverture de la seule Faculté Libre de Médecine de France. Ainsi naquit l'Institut Catholique de Lille qui gère aujourd'hui, outre notre groupe hospitalier, des établissements et des services médico-sociaux, 6 facultés et des centres de recherche.

Avec une trentaine d'écoles et instituts, dont il partage les

mêmes valeurs humaines et chrétiennes, il forme l'Université Catholique de Lille dans une tradition forte de services à la société. Lieu de sens, les valeurs humaines et chrétiennes animent l'Université depuis sa création.

Au sein de cet ensemble, le pôle santé social représente une composante importante regroupant les établissements hospitaliers, la faculté de médecine, des écoles de formations paramédicales et des centres de recherche...

Le Groupement des Hôpitaux de l'Institut Catholique de Lille

1879, le premier Hôpital Saint Philibert est fondé. En **1977**, il ferme ses portes pour donner naissance à un nouvel établissement plus important construit à Lomme. La Maison Médicale Saint Camille, établissement de convalescence, s'ouvre en **1981** dans les locaux de l'ancien hôpital Saint Philibert de Lille.

Né du transfert et du regroupement des lits de l'Hôpital de la Charité et de la Clinique chirurgicale Saint Raphaël à Lille, le Centre Hospitalier Saint Vincent voit le jour en **1991**.

En **1999**, l'Hôpital pédiatrique Saint Antoine, fondé en 1890, précédemment géré par l'Association Féron-Vrau, rejoint le groupe hospitalier pour former un nouvel ensemble.



En **2003**, la maternité de Saint Philibert et les services pédiatriques de Saint-Antoine, sont transférés pour constituer un pôle de soins mère-enfant cohérent sur le site de l'hôpital Saint Vincent de Paul à Lille. L'unité de soins de suite Saint Camille intègre les locaux de Saint Philibert à Lomme.

2009, le GHICL développe de nouvelles activités dans le domaine de la prise en charge du handicap et de la dépendance. A ce titre, il gère un Etablissement pour Personnes Agées Dépendantes de 40 places, l'EHPAD l'Accueil situé à Lille. Il a ouvert un service d'Hospitalisation d'Aide à Domicile (HAD) dans le cadre d'un groupement de coopération sanitaire.

En **2011**, s'est ouvert à Saint Vincent de Paul, la dernière extension qui accueille de nouvelles activités.

2012, la clinique Sainte Marie à Cambrai rejoint le Groupe.

Soucieux d'apporter une réponse adaptée aux besoins de santé de la région Nord-Pas de Calais et de contribuer au développement de l'offre de soins, les hôpitaux Saint Philibert et Saint Vincent de Paul fusionnent avec la clinique Sainte Marie dans un ensemble hospitalo-universitaire. Ce regroupement facilite l'accès aux soins dans le cambrésis.

2013, ouverture de l'EHPAD Saint François de Sales de 82 logements dont 42 places sont dédiées à des personnes âgées, dépendantes, sourdes de naissance, communiquant en langue des signes.



Pour en savoir plus : www.univ-catholille.fr / www.ghicl.fr



La clinique Sainte Marie est un établissement de santé privé à but non lucratif, rattaché au Groupement des Hôpitaux de l'Institut Catholique de Lille. Nous nous engageons à prendre en charge les patients quelles que soient leurs ressources et leur couverture sociale.

Tous les soins d'hospitalisation dispensés à la Clinique Sainte Marie sont sans dépassement d'honoraires.

La clinique Sainte Marie développe des activités de médecine, de chirurgie et d'obstétrique.

Ses pôles d'excellence :

- **Cancérologie** : la clinique est le seul établissement du secteur autorisé à prendre en charge la chirurgie des cancers digestifs, urologiques, ORL, gynécologiques et du sein. Ainsi que les séances de chimiothérapie.
- **Ambulatoire** : une unité spécifique d'anesthésie et de chirurgie permet d'accueillir les patients dans un environnement adapté et sécurisé.
- **Périnatalité** : la maternité, avec près de 1000 naissances et l'unité de néonatalogie forme l'unique centre de niveau IIA du Cambrésis.

La clinique Sainte Marie est un établissement dynamique qui développe de nouvelles activités afin de répondre aux besoins de ses patients. En 2014, la clinique a ainsi pu bénéficier de l'arrivée de 5 nouveaux chirurgiens dans les spécialités suivantes : chirurgie digestive, orthopédique, urologique et dentaire.



Quelques chiffres - 2014

156 lits et places autorisés

232 salariés et

45 médecins.

Naissances : 1 000

Nombre d'hospitalisation : 5 200

Nombre d'Ambulatoire : 16 000



3 nouveaux anesthésistes sont également venus nous rejoindre.

• **Orthopédie et traumatologie** : avec le renfort de chirurgiens orthopédistes lillois, élargissement de notre offre à la chirurgie du rachis, l'orthopédie pédiatrique, les membres supérieurs et inférieurs avec la chirurgie de la main et du pied.

• **Chirurgie dentaire** : avec le renfort de deux jeunes chirurgiens-dentistes formés à la chirurgie buccale.

• **Chirurgie des hémorroïdes par technique HAL-RAR®** : nouvelle technique moins invasive et moins douloureuse.

• **Polysomnographie** : création d'une unité de sommeil pour enregistrement des troubles et de l'apnée du sommeil.

• **Chirurgie de l'obésité** : mise en place d'une filière complète avec une prise en charge et un suivi par une équipe pluridisciplinaire.

Clinique Sainte Marie

22 rue Watteau
59400 CAMBRAI
Téléphone : 03 27 735 735

En bus

- Prendre la navette de la ville : arrêt clinique Sainte Marie (tous les matins à partir de 9h puis de 14h à 17h).
- Ligne de bus A : arrêt Floréal (à 2 minutes à pied de la clinique).

ADMISSION

A l'issue de votre consultation pré-anesthésique, ou au moins 3 jours avant, nous vous demandons de réaliser votre pré-admission.

Si vous êtes attendu(e) en hospitalisation dans l'un de nos services :

Munissez vous des pièces suivantes :

- votre carte vitale ou attestation,
- votre carte de mutuelle ou l'accord de prise en charge, ou votre attestation de C.M.U. (Couverture Maladie Universelle),
- une pièce d'identité.

N'oubliez pas d'apporter vos documents médicaux :

- Carte de groupe sanguin (deux déterminations avec phénotype) ;
- Résultats des examens de laboratoire ;
- Radiographies ;
- Dossier du bilan cardiaque ;
- Liste des médicaments que vous prenez habituellement ainsi que la dernière ordonnance de votre médecin traitant.

Si vous êtes accidenté(e) du travail ou en maladie professionnelle, ajoutez :

- votre déclaration d'accident de travail remplie par l'employeur et le certificat médical initial.

Si votre enfant est hospitalisé, présentez :

- son carnet de santé,
- à l'entrée dans le service, nous vous demandons un accord signé pour les soins prodigués à votre enfant.



FRAIS D'HOSPITALISATION

L'assurance maladie prend en charge la totalité de vos frais d'hospitalisation à 100 % y compris le forfait journalier* dans les situations suivantes :

- maternité,
- accident du travail,
- maladie professionnelle,
- blessé de guerre (article L.115),
- hospitalisation du bébé de moins de 30 jours.

L'assurance maladie prend en charge vos frais d'hospitalisation à 100 % à l'exception du forfait journalier qui reste à votre charge, dans les situations suivantes :

- reconnu médicalement à 100 % pour le séjour hospitalier en cause,
- affilié à la Caisse de Prévoyance SNCF ou au régime minier,
- à partir du 31^{ème} jour d'hospitalisation pour toute intervention ou examen en acte exonérant.

L'assurance maladie prend en charge 80 % des frais d'hospitalisation ; votre participation équivalente à 20 % du tarif de prestation, comprend :

- le forfait journalier,
- le ticket modérateur résiduel, soit 20 % du prix de journée moins le forfait journalier facturé (en aucun cas le forfait journalier ne se cumule avec le ticket modérateur).

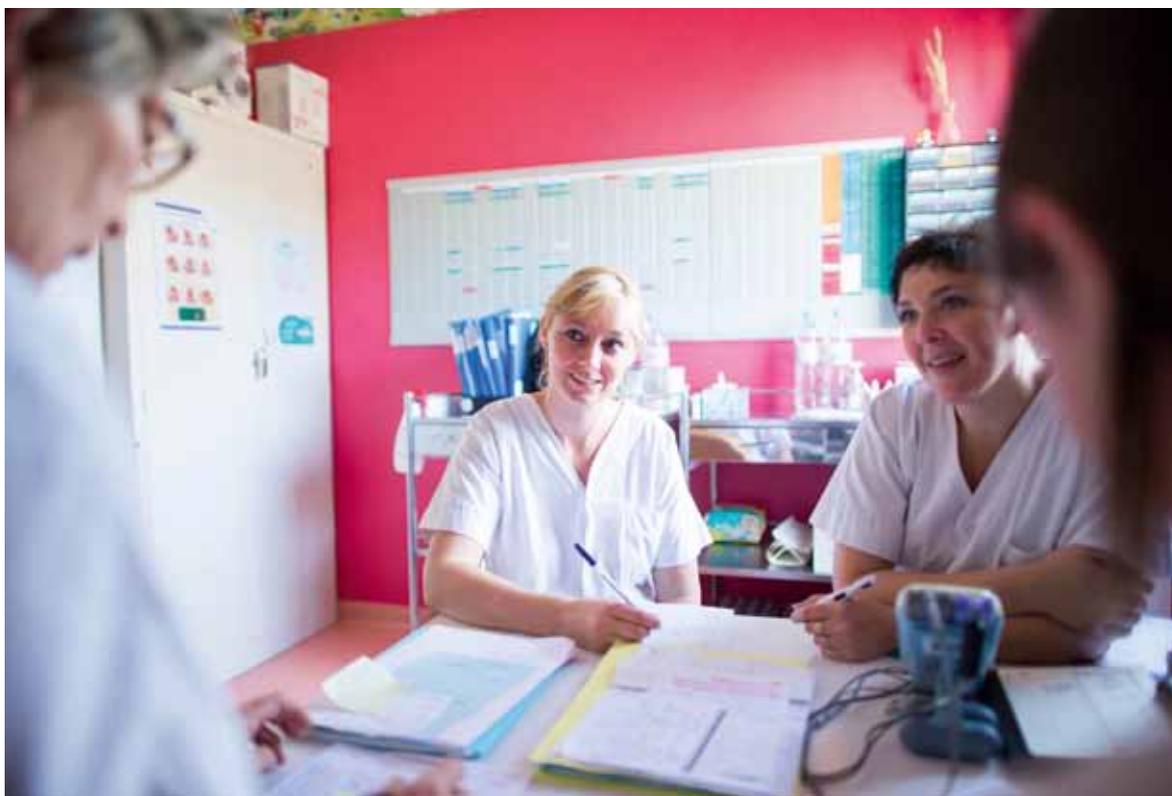
La chambre particulière donne lieu à un supplément journalier, à votre charge, mais peut être remboursé en tout ou partie par votre mutuelle. Renseignez-vous préalablement.

**Votre mutuelle ou la C.M.U. (Couverture Maladie Universelle), sous certaines conditions, peut prendre en charge partiellement ou totalement la somme à payer. Si toutefois, vous rencontrez des difficultés lors du paiement de la facture, vous avez la possibilité de faire une demande de prestations supplémentaires auprès de la Sécurité Sociale.*

Les tarifs d'hospitalisation sont affichés dans votre chambre, dans le service et aux différents points d'accueil des établissements.



Aidez-nous à améliorer la qualité des services et des soins



Avant de quitter l'établissement, veuillez avoir l'amabilité de répondre à l'enquête de satisfaction et de la déposer dans la boîte aux lettres située dans votre service de soins ou au point accueil. Vous pouvez également l'adresser par la poste au directeur de la clinique.



Préparez votre départ

Votre passage au bureau est obligatoire pour l'accomplissement des formalités de sortie :

**Retirer votre certificat d'hospitalisation,
Régler le forfait journalier.**

La sortie d'un enfant n'est autorisée qu'en présence d'un des parents ou de la personne qui exerce l'autorité parentale, sur présentation du bulletin de sortie et d'une pièce d'identité.



Comment rentrer chez vous ?

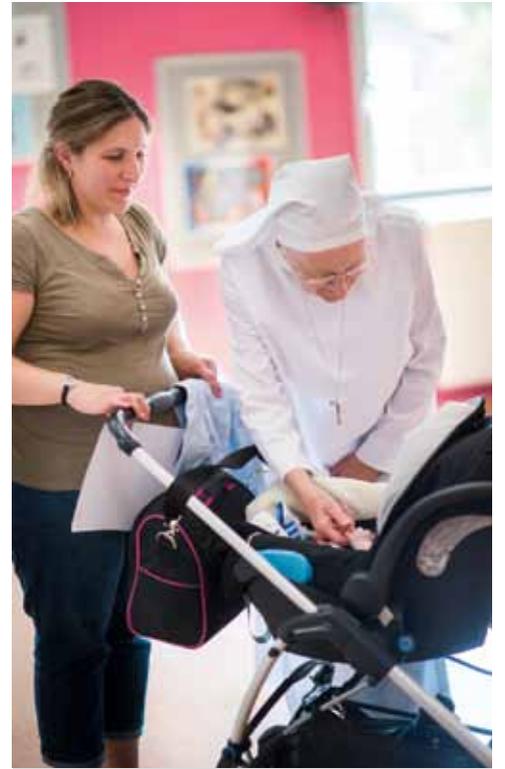
A l'issue de votre hospitalisation, différentes solutions seront envisageables en collaboration avec vous, votre famille, le praticien responsable, le cadre de santé de l'unité et l'assistante sociale.

Pour le retour à domicile, vous utiliserez :

Soit la voiture particulière d'un de vos parents ou amis,

Soit un taxi que vous pourrez faire appeler de la clinique,

Si votre état de santé le justifie et uniquement sur prescription médicale, vous pourrez utiliser une ambulance ou un Véhicule Sanitaire Léger, de votre choix. Un certificat médical vous sera alors délivré, indispensable pour obtenir le remboursement des frais auprès de votre caisse d'assurances.



Remarques

Vos remarques et suggestions, qui resteront anonymes, sont systématiquement étudiées par le cadre de santé du service et font l'objet d'une analyse dans le cadre de la démarche d'amélioration de la qualité afin de mettre en œuvre des mesures correctives. Les résultats des différentes procédures d'évaluation de la qualité sont communiqués à la Commission des Relations avec les Usagers.

Ils peuvent être obtenus auprès du cadre de santé.

Transfert dans un autre établissement de soins.



Votre convalescence ou votre rééducation en établissement peut s'avérer nécessaire. Dans ce cas, ce transfert sera envisagé avec vous par le praticien responsable et le cadre de santé.

Si votre lieu de résidence est couvert par un service d'hospitalisation à domicile et si votre situation l'y autorise, vous pouvez demander une prise en charge à l'issue de votre séjour.

Pour bénéficier d'un soutien à domicile, veuillez consulter **le cadre de santé de l'unité de service** en lien avec l'assistante sociale



Les personnels qui vous entourent

Dès votre installation dans votre chambre, vous serez entouré(e) par une équipe soignante composée :

- de médecins du service qui assurent la responsabilité de votre traitement ;
 - d'externes en formation qui participent à l'ensemble des activités du service sous la responsabilité du chef de service. A ce titre ils sont amenés à assister ou participer aux soins. Ils sont tenus aux mêmes obligations que les professionnels de santé.
 - de l'équipe du service de soins infirmiers, chargée de vous dispenser les soins et de veiller à votre confort. Elle comprend le cadre de santé, les infirmières, les aides-soignantes, les agents de service logistique, les brancardiers.
- A la maternité et en néonatalogie, vous ou votre enfant êtes pris en charge par des sages-femmes, des puéricultrices et des auxiliaires de puériculture. Le personnel soignant est placé sous la responsabilité du directeur de soins et du cadre de santé du service.
- D'autres professionnels peuvent intervenir auprès de vous ou de votre enfant : psychologue, masseur-kinésithérapeute, diététicienne et assistante sociale.



VOUS ET VOS MÉDICAMENTS

Lors de votre arrivée dans le service d'hospitalisation, en collaborant avec les professionnels de santé qui vous prennent en charge, vous contribuez à sécuriser la prescription et l'administration de vos médicaments :

- **fournissez au personnel soignant les ordonnances**, sur lesquelles figure votre traitement médicamenteux habituel, afin d'en faciliter le recueil et d'éviter toute interaction médicamenteuse avec un traitement nouvellement prescrit par le médecin du service ;
- **confiez au soignant tout traitement personnel amené avec vous**, ces traitements personnels ne doivent pas rester en chambre (sauf accord exceptionnel des soignants). Vos traitements personnels vous seront, bien entendu, restitués lors de votre sortie ;
- **n'hésitez pas à interroger les professionnels de santé** si vous avez des questions sur les médicaments que l'on vous a prescrits ou administrés.



A votre intention, tous les membres du personnel portent un badge, de couleur différente selon leur qualification indiquant leur prénom, nom et fonction :

Praticien	Praticien
SF	Sage-femme
IDE	Cadre de santé, Infirmière Diplômée d'Etat, Puéricultrice
AP	Auxiliaire de Puériculture
AS	Aide Soignant, brancardier
ASL	Agent de Service Logistique
accueil	Administratif



L'assistante sociale

L'assistante sociale peut vous rencontrer, soit dans le service où vous êtes hospitalisé(e) ou à son bureau au sein de l'établissement.

Elle est à votre écoute pour toutes les difficultés sociales, administratives et personnelles rencontrées lors de votre hospitalisation et vous aidera à préparer au mieux votre sortie.

Il existe à la clinique Sainte Marie une permanence d'accès aux soins pour les personnes les plus démunies qui peuvent, à cette occasion, être aidées dans leurs démarches, par l'assistante sociale.

Tél. : 03 27 73 56 42
le lundi et jeudi

La liste et les coordonnées des représentants des différents cultes est disponible à l'accueil de l'établissement.



Le culte

Un service d'aumônerie, animé par une équipe de bénévoles religieux et laïcs, est attaché à l'établissement. Si vous désirez la visite d'un membre de l'aumônerie ou d'un ministre de votre culte, il vous suffit d'en faire la demande au cadre de santé du service.

Une Chapelle est à votre disposition pour vous y recueillir, dans le hall d'accueil au rez de chaussée. Elle est ouverte toute la journée. Les horaires des offices religieux sont affichés à l'entrée. Une information sur l'organisation de l'aumônerie est affichée dans chaque service de soins et aux points d'accueil.



Les bénévoles

Différentes associations de bénévoles sont présentes au sein de la clinique et interviennent dans des domaines divers : animation, bibliothèque, accompagnement...

Ces associations ont passé une convention avec la clinique qui précise notamment que les bénévoles ont les mêmes obligations que le personnel soignant.

Pour obtenir la liste des associations présentes dans l'établissement et leurs coordonnées, vous pouvez vous adresser au cadre de santé ou au personnel soignant de votre service d'hospitalisation.



Bénévoles de l'association Aubépine.

Pour une meilleure sécurité, vous serez invité à porter un bracelet permettant de vous identifier en toutes circonstances.



Votre chambre

Selon les disponibilités du service, vous pouvez bénéficier d'une chambre particulière. Dans ce cas, un supplément vous sera facturé qui pourra, selon les garanties offertes par votre contrat, être pris en charge par votre mutuelle. Les tarifs d'hospitalisation sont disponibles aux points d'accueil.

Si votre état de santé le justifie, une chambre particulière vous sera attribuée sans supplément.

L'attribution de votre chambre est organisée par le cadre de santé du service.



Les valeurs et objets précieux

Nous vous invitons à ne pas conserver vos objets de valeurs personnels (bijoux, argent, chéquier, carte bleue, téléphone portable...). Vous pouvez néanmoins disposer d'un accès à un coffre. Pour ce faire adressez vous au responsable de votre service d'hospitalisation.



Isolement



Si vous êtes porteur d'un germe résistant à la plupart des traitements antibiotiques (ou difficile à traiter), les précautions prises autour de vous visent à éviter la transmission de ce germe (à d'autres patients, au personnel soignant...).

L'habillage et le lavage des mains, imposés à vos visiteurs, sont nécessaires pour ne pas amener de germe à la maison où il y a peut-être des personnes âgées fragiles ou des enfants en bas âge.



Les visites



Vos parents et amis sont les bienvenus. Parfois, dans certains cas, les visites peuvent être déconseillées, le cadre de santé du service vous expliquera pourquoi.

La présence des jeunes enfants peut vous sembler bénéfique mais elle peut être préjudiciable à votre repos, à votre voisin et à l'enfant lui-même. Les enfants de moins de 14 ans sont autorisés à rendre visite à leurs proches parents **UNIQUEMENT** avec l'accord du cadre de santé du service.

Horaire des visites : **de 13 h 30 à 19 h 30**, sauf particularités de certains services.



Mesures d'hygiène des mains

L'hygiène des mains est la première mesure de prévention des infections nosocomiales. Les soignants sont formés aux différentes techniques d'hygiène des mains afin de vous garantir des soins de qualité. Pour votre sécurité, nous vous proposons de vous associer ainsi que vos visiteurs à cette démarche en ayant une bonne hygiène des mains.

Utilisation du produit hydroalcoolique = SHA



1 Deux doses de SHA, la friction dure 30 secondes



2 Paume contre paume



3 Paume de la main droite sur le dos de la main gauche et inversement



4 Paume contre paume, doigts entrelacés



5 Friction des poignets



6 Dos des doigts contre la paume opposée avec les doigts emboltés



7 Pouce droit dans la main gauche et vice versa



8 Doigts joints dans la paume de la main



9 Mains visuellement propres

Source INPES

Des gestes simples suffisent à éviter la dissémination des germes et à éviter les transmissions par le contact des mains :

- Vous laver les mains si elles sont sales, avant et après les repas, et après être passé aux toilettes.
- Les solutions hydro alcooliques sont très efficaces et très pratiques à utiliser, elles sont à votre disposition dans les services de soins, et à l'entrée de la chambre pour vos visiteurs.
- Frictionnez-vous les mains avant de sortir de votre chambre, après un geste contaminant.

Vous ferez ainsi barrière à la transmission.

Les repas

Les repas sont préparés par nos soins et adaptés à votre état de santé. Les menus proposés sont à votre disposition dans le service d'hospitalisation. Ils sont servis aux heures suivantes :

- **petit-déjeuner :**
entre 7 h et 8 h 00,
- **déjeuner :**
entre 12 h 00 et 13 h 00,
- **dîner :**
entre 19 h 00 et 20 h 00.

La diététicienne veille au bon équilibre des repas qui vous sont servis durant votre séjour. Vous pouvez la rencontrer lors



de votre hospitalisation si vous devez suivre un régime particulier ou pour la planification des repas. Un suivi peut vous

être proposé dans le cadre de consultations (conseils, explications de régimes spécifiques).

Tél. : 03 27 73 56 44

Le téléphone et la télévision

Si vous le souhaitez, vous pouvez bénéficier d'une ligne téléphonique dans votre chambre obtenir l'abonnement de votre téléviseur pour la durée de votre séjour.

Où et à qui s'adresser ?

L'hôtesse d'accueil est disponible pour vous ouvrir la ligne et vous expliquer la mise en service du téléphone et la télévision.

Certaines mutuelles prennent en charge les frais de location du téléviseur (redevance journalière) : n'hésitez pas à vous renseigner auprès de votre mutuelle. Les tarifs sont disponibles aux points d'accueil.

Les accompagnants

Un proche peut être autorisé à passer la nuit auprès de vous si vous disposez d'une chambre particulière.

Les prestations d'accompagnant (nuit-repas) sont payées en supplément.

Les tickets repas sont à retirer à l'accueil.

La réservation des repas doit se faire auprès du service de soins avant :



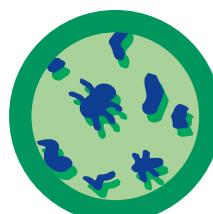
- 10h, pour le déjeuner,
- 12h, pour le dîner,
- 14h, pour le petit-déjeuner du lendemain.

A l'issue de votre séjour, vous pouvez demander une facture qui reprend l'ensemble des frais d'accompagnant. Certaines mutuelles couvrent ces frais.

RÈGLES DE VIE À L'HÔPITAL

La vie à l'hôpital, comme toute vie en collectivité, ne peut s'envisager sans le respect de quelques règles qui visent à rendre le séjour de tous le plus agréable possible. En voici quelques unes que nous croyons utile de vous rappeler :

Le respect d'un hôpital sans tabac.



Le respect des règles d'hygiène «Le lavage des mains prévient les infections à l'hôpital.»

Le respect du calme et du repos d'autrui.



Le respect de la propreté «Les restes de boissons et de denrées alimentaires sont à déposer uniquement dans les sacs noirs».

Le respect des locaux et du matériel.



Le respect des consignes générales de sécurité affichées dans l'hôpital ou données par le personnel.

Le respect des appareils électroniques médicaux.



Le respect de la sécurité du patient «Les germes contenus dans la terre et dans l'eau peuvent être dangereux pour nos malades. Ne pas apporter de plantes en pot et éviter les fleurs coupées».

En cas de non utilisation, veiller à ranger vos lunettes, prothèses dentaires ou prothèses auditives dans les étuis prévus à cet effet.



Nous vous conseillons de ne garder avec vous que les espèces et objets de valeur dont vous avez strictement besoin et de les déposer impérativement dans le coffre mis à disposition dans votre chambre.



Bien identifier pour bien soigner

Soyez acteur de votre santé
Tout au long de votre séjour,
lors de chaque acte de soins,
nous allons vous demander
votre identité.
Ne quittez pas votre bracelet,
il est un gage de votre sécurité.

En cas de vol ou de perte, la responsabilité de la clinique ne peut être engagée que pour les biens qui lui ont été confiés.

CONTRAT D'ENGAGEMENT

Dans notre établissement, nous nous engageons à prendre en charge votre douleur.

Avoir moins mal, ne plus avoir mal, c'est possible.



Vous avez peur d'avoir mal... prévenir, traiter ou soulager votre douleur c'est possible.

PRÉVENIR

Les douleurs provoquées par certains soins ou examens : piqûres, pansements, pose de sondes, de perfusion, retrait de drains... Les douleurs parfois liées à un geste quotidien comme une toilette ou un simple déplacement...

TRAITER OU SOULAGER

Traiter ou soulager

Les douleurs aiguës comme les coliques néphrétiques, celles de fractures...

Les douleurs après une intervention chirurgicale.

Les douleurs chroniques comme le mal de dos, la migraine, et également les douleurs du cancer, qui nécessitent une prise en charge spécifique.

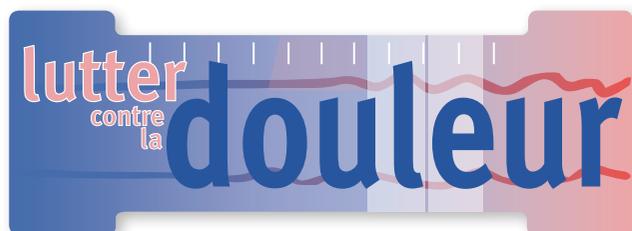
**Vous avez mal...
votre douleur, parlons-en !**

Tout le monde ne réagit pas de la même manière devant la douleur ; il est possible d'en mesurer l'intensité.

Pour nous aider à mieux adapter votre traitement, vous pouvez nous indiquer "combien" vous avez mal en notant votre douleur de 0 à 10 ou en vous aidant d'une réglette.

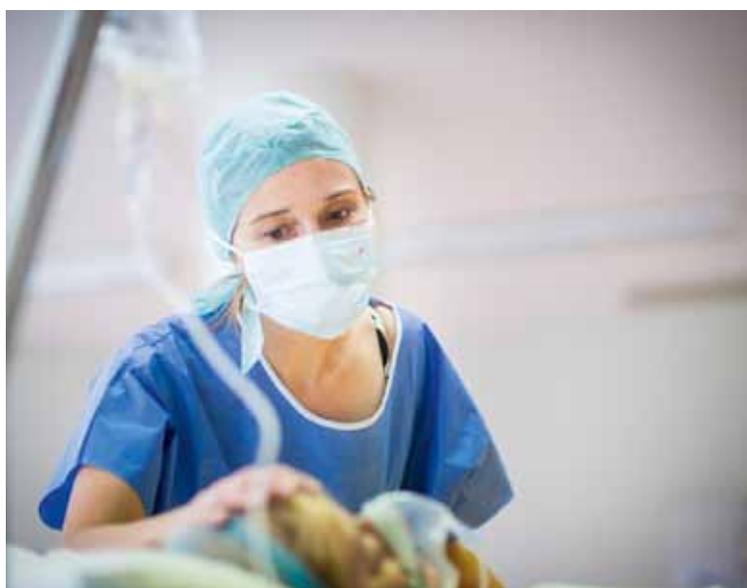


Article L.1110-5 du code de la santé publique
“...toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée...”



Nous allons vous aider à ne plus avoir mal ou à avoir moins mal :

- en répondant **à vos questions** ;
- en vous expliquant **les soins que nous allons vous faire et leur déroulement** ;
- en utilisant **le ou les moyens les mieux adaptés**.



Les antalgiques sont des médicaments qui soulagent la douleur. Il en existe de différentes puissances. La morphine est l'un des plus puissants. Mais certaines douleurs, mêmes sévères, nécessitent un autre traitement. D'autres méthodes non médicamenteuses sont efficaces et peuvent vous être proposées comme par exemple la relaxation, les massages, le soutien psychologique, la physiothérapie...

*Votre participation est **essentielle** nous sommes là pour vous **écouter**, vous soutenir, vous **aider**.*

La clinique Sainte Marie s'engage à soulager votre douleur. Un Comité de LUTte contre la Douleur travaille en concertation avec les médecins, pharmaciens et soignants pour mettre à disposition de l'ensemble des professionnels des protocoles et recommandations de bonnes pratiques. Dans chaque unité, au moins une infirmière référente est formée à la prise en charge de la douleur. Dès votre entrée dans un service, les professionnels se soucient de l'existence et de l'intensité d'une éventuelle douleur. Celle-ci est évaluée à l'aide de l'outil le plus approprié à votre état de santé. Cette mesure est notée dans votre dossier pour permettre un suivi tout au long de votre hospitalisation. Nous vous remercions de signaler aux soignants dès que vous ressentez une douleur pour permettre à l'ensemble de l'équipe de tout mettre en œuvre pour la soulager. Nous réalisons régulièrement des enquêtes pour vérifier votre satisfaction. Votre avis est essentiel pour nous aider à mieux prévenir, traiter et soulager votre douleur.

MAJEURS PROTÉGÉS

En application du Code Civil, si vous bénéficiez d'une mesure de tutelle, l'avis de votre tuteur sera demandé, sauf cas d'urgence, avant tout acte de soins.

INFORMATIQUE ET LIBERTÉ

Des données vous concernant font l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions fixées par la Loi N° 78-17 du 6 janvier 1978 relative aux traitements des données nominatives. Ces données sont transmises au médecin responsable de l'établissement et sont protégées par le secret médical.

Pour des raisons légitimes, vous pouvez vous opposer au traitement de ces informations pour autant que le traitement mis en cause ne réponde pas à une obligation légale.

ACCÈS AUX INFORMATIONS

Vous avez un droit d'accès ou de rectification aux informations de votre dossier administratif.

Vous pouvez obtenir communication de ces informations et les faire modifier si nécessaire. Votre demande doit être formulée par écrit auprès du Directeur de l'établissement, accompagnée d'une pièce d'identité.

COMMUNICATION DU DOSSIER MÉDICAL

En application de la loi du 04 mars 2002 sur le droit des malades, vous pouvez obtenir **communication des informations médicales vous concernant**. Cette demande doit être adressée au Directeur de la clinique accompagnée d'un justificatif d'identité. Vous pouvez également obtenir en qualité de représentant légal

le dossier médical de votre enfant mineur. Cette demande doit être adressée au directeur de la clinique accompagnée d'un justificatif d'identité.

Pour un patient décédé, les ayant-droits peuvent obtenir le dossier médical pour l'un des trois motifs suivants :

- Connaître les causes du décès,
- Défendre la mémoire du défunt,
- Faire valoir leur droit.

La demande doit préciser le motif, être accompagnée d'un justificatif d'identité et d'un certificat d'hérédité.

Conformément à la réglementation en vigueur et à l'article R. 1112-9 du Code de la Santé Publique, les dossiers médicaux sont conservés 20 ans à compter de la dernière hospitalisation ou consultation dans nos établissements. Pour les mineurs, ce délai de conservation court à partir de la majorité.



CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ

L'ensemble des informations relatives à votre état de santé vous sera délivré au cours d'un entretien individuel avec votre médecin, sauf en cas d'urgence ou d'impossibilité.

Vous prenez avec le professionnel de santé et suivant les informations qui vous ont été fournies, les décisions concernant votre santé. Votre consentement est fondamental, vous pouvez le retirer ou revenir sur une éventuelle décision de soins à tout moment.

VIDÉOSURVEILLANCE

Pour améliorer votre sécurité, un système de vidéosurveillance est en place dans chaque établissement. Vous disposez d'un droit d'accès aux images enregistrées auprès de la direction.



RESPECT DE VOTRE VIE PRIVÉE

L'ensemble des agents de la clinique est soumis à la règle du secret professionnel. Aucune information concernant votre hospitalisation ou votre état de santé ne sera donnée à des tiers sans votre accord préalable.

Vous pouvez également vous opposer à la divulgation de votre présence dans l'établissement, il vous appartient de le signaler à l'équipe soignante.

PERSONNE DE CONFIANCE

Il vous est possible de désigner une personne, librement choisie par vous dans votre entourage et en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long de vos soins et des décisions à prendre.

Cette personne, que la clinique considérera comme votre « personne de confiance », pourra, si vous en faites la demande, assister aux entretiens médicaux et vous aider à formuler vos souhaits.

Elle pourra également faire connaître aux personnes qui vous soignent votre avis ou les décisions que vous souhaitez



prendre pour vos soins si vous n'étiez pas en mesure de les exprimer vous-même.

Le recueil de l'identité de la personne de confiance est réalisé par l'infirmière le jour de votre arrivée dans le service. L'infirmière est à votre disposition pour vous apporter toutes informations complémentaires.

DIRECTIVES ANTICIPÉES

Toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées en vue du jour où elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté.

Cet écrit, daté et signé, permet à son auteur d'exprimer ses souhaits quant à la fin de sa vie et la limitation ou l'arrêt de traitement. Le document doit contenir l'indication des nom, prénom, date et lieu de naissance.



Si l'auteur est dans l'impossibilité d'écrire et de signer, il peut demander à deux témoins d'attester que l'écrit est l'expression de sa volonté.

Etablies moins de trois ans avant l'état d'inconscience, ces directives sont valables pour une période de trois ans renouvelable sur simple confirmation. Elles peuvent être modifiées ou révoquées à tout moment.

Le médecin tient compte de ces volontés pour toute décision d'investigation, d'intervention ou de traitement vous concernant. Aussi, il est important que ce document soit aisément accessible par le médecin et que, le cas échéant, vous lui communiquiez les coordonnées de la personne à qui vous avez confiées vos directives.

DON D'ORGANES

Même si cette situation est rare, mieux vaut y être préparé : « c'est parce que personne ne peut décider à votre place que vous devez en parler et dire votre choix ».

La greffe est un acte médical de la dernière chance : elle est envisagée quand l'état d'un malade se dégrade, et que seul le remplacement du ou des organes défaillants peut permettre son amélioration.

Vous acceptez que vos organes et vos tissus puissent être greffés à des malades : vous devez en informer explicitement vos proches (famille, conjoint...). C'est également l'occasion de connaître en retour leur position sur la question. Il est aussi possible de laisser une trace écrite de votre décision. Vous pouvez vous procurer une carte de donneur, sur le site.

Vous êtes opposé au prélèvement d'éléments de votre corps après la mort : dites-le à vos proches. Vous pouvez demander votre inscription au registre national des refus, automatiquement consulté si un prélèvement est envisagé.

Téléchargez-les sur le site :
www.ledonlagreffeetmoi.com



Pour plus d'informations, vous pouvez consulter le site : www.dondorganes.fr ou vous renseigner auprès de l'équipe soignante du service.

DÉMARCHE D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ



La clinique est engagée depuis de nombreuses années dans une démarche d'amélioration de la qualité. Celle-ci, à partir d'évaluations régulières de nos activités, vise à identifier des améliorations souhaitables et à les mettre en œuvre dans le cadre d'un plan d'amélioration de la qualité. Elle couvre tous les secteurs d'activités. A ce titre, nous vous invitons par le biais du questionnaire de satisfaction à exprimer votre appréciation sur votre séjour ou votre prise en charge. C'est une source d'information importante et nous vous en remercions de prendre un peu de temps pour y répondre.

La clinique Sainte Marie fait l'objet d'une certification quadriennale de la part de la Haute Autorité en Santé (HAS) et assure le suivi d'indicateurs qualité nationaux concernant la sécurité des patients et le parcours patient. La clinique a obtenu sa certification en 2012.

Vous pouvez trouver le rapport de certification sur le site de la HAS : www.has-sante.fr et le suivi des indicateurs nationaux sur www.scopesante.fr



L'Espace Ressources Cancers de Caudry

ESPACE RESSOURCES CANCERS (ERC)



Les espaces ressources cancers, situés en ville, sont des lieux d'accueil, de soutien et d'accompagnement qui proposent plus particulièrement des activités individuelles et collectives de proximité aux personnes et à leurs proches.

ENVIE

Espace Ressources Cancers

35, rue Léon Gambetta
59540 CAUDRY
03 27 75 51 35

Il est ouvert à tous les malades, quel que soit leur établissement de prise en charge, à leurs proches et au personnel hospitalier sans rendez-vous et gratuitement.

CENTRE DE COORDINATION EN CANCÉROLOGIE



Six établissements sont rattachés au Centre de Coordination en Cancérologie (3C) Lille Flandre Lys Cambrésis.

Le 3C a pour mission d'améliorer la qualité de prise en charge des patients atteints de cancer et de veiller à l'application des mesures du Plan Cancer au sein des différents établissements. Il travaille en collaboration avec tous les professionnels concernés au sein de ces structures.

LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES

La Clinique Sainte Marie dispose d'un Comité de Lutte contre les Infections Associés aux Soins (CLIAS) chargé :

- d'élaborer et de mettre en œuvre des recommandations de bonnes pratiques d'hygiène,
- de surveiller les infections nosocomiales,
- de définir des actions d'information et de formation de l'ensemble des professionnels de l'établissement en matière d'hygiène hospitalière et de lutte contre les infections nosocomiales.

Une équipe opérationnelle d'hygiène composée de membres du personnel médical et paramédical, s'assure de la mise en œuvre de ces orientations et participe au contrôle de la qualité de l'environnement et de l'hygiène générale des établissements.

Des précautions sont exigées du personnel médical et paramédical. Le respect de certaines mesures d'hygiène vous est également demandé ainsi qu'à votre entourage : elles sont destinées à vous protéger d'une contamination, voire d'une infection.



Les infections nosocomiales constatées au sein de nos établissements font l'objet d'une déclaration selon la réglementation en vigueur.

PROGRAMME ANNUEL

Chaque année, l'hygiène des mains, la surveillance et la déclaration des infections nosocomiales, la surveillance de la qualité de l'air et de l'eau font partie des objectifs prioritaires du CLIAS.

Le programme annuel de lutte contre les infections nosocomiales de l'établissement, présenté de façon synthétique, en application de l'article R. 6111-9 du code de la santé est à votre disposition. Vous pouvez le demander auprès du cadre de santé ou du personnel soignant de votre service d'hospitalisation.



La clinique participe au recueil d'indicateurs qualité nationaux portant sur la sécurité patient. Les résultats sont consultables dans le hall de la clinique, sur le site www.saintemarie-cambrai.fr

Les renseignements pratiques concernant la commission sont affichés dans votre service. Vous pouvez également obtenir ces informations ou la liste de ces membres en vous adressant au personnel soignant.

COMMISSION DES RELATIONS AVEC LES USAGERS

Le cadre de santé du service ou le médecin responsable de votre prise en charge doivent être vos premiers interlocuteurs en cas d'insatisfaction.

Si, malgré toute l'attention que nous portons à vous prodiguer des soins de qualité, vous estimez avoir subi un préjudice du fait de votre séjour dans notre établissement, ou que vos droits n'ont pas été respectés, vous pouvez saisir notre Commission des Relations avec les Usagers.

Celle-ci a pour mission de veiller au respect de vos droits et de faciliter vos démarches en cas de litige. Vous pouvez rencontrer les membres de la commission présents dans l'établissement.

Un médiateur médical est plus particulièrement à votre disposition pour traiter des différends d'ordre médical. Il pourra, avec votre accord, accéder aux informations médicales vous concernant. Vous pouvez également saisir directement par écrit le Directeur de l'établissement. Si vous éprouvez des difficultés à écrire, n'hésitez pas à en faire part au personnel soignant qui vous apportera son aide.

Dans tous les cas, votre demande ou votre réclamation sera enregistrée et une réponse vous sera apportée dans les meilleurs délais.

Vous pouvez obtenir les articles R. 1112-91 à R. 1112-94 du Code de la santé publique concernant l'examen des plaintes et des réclamations en vous adressant à l'accueil.

Satisfait ou mécontent, n'hésitez pas à nous faire part de vos remarques, c'est une aide précieuse pour nous permettre d'améliorer nos prestations.

CHARTRE DE BIENTRAITANCE

Les professionnels de la clinique Sainte Marie, s'engagent à :

- P**rodiguer des soins de qualité
- R**especter les droits et libertés individuelles
- E**couter avec attention et empathie
- N**ouer un climat de sécurité et de confiance
- D**onner du sens aux soins
- R**éagir avec professionnalisme
- E**clairer nos pratiques professionnelles d'un regard éthique

- S**outenir la personne soignée et ses proches
- O**ffrir l'accès au soin pour tous sans discrimination
- I**mpliquer la personne soignée dans sa prise en soin
- N**égocier un projet de soin individualisé

