LIVRET D'ACCUEIL



GCS CLINIC ADOUR

16 Rue Chantemerle • 40 800 Aire-Sur-L'Adour • 05 58 06 64 64

LE GCS CLINICADOUR VOUS ACCUEILLE

La direction, les praticiens et tous les professionnels vous remercient d'avoir choisi le GCS CLINICADOUR pour vos soins et vous souhaitent la bienvenue.

Pour veiller à votre confort et dans le cadre de la qualité de votre prise en charge, ce livret vous guidera pas à pas dans toutes les étapes de votre parcours, en vous donnant les informations et conseils utiles qui faciliteront vos démarches et vos conditions de séjour. Il vous permettra également de connaître le fonctionnement de notre établissement.

Nous sommes à votre disposition pour que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions possibles.

Nous vous remercions de la confiance que vous nous témoignez et nous vous souhaitons un prompt rétablissement.

Les équipes du GCS CLINICADOUR

GCS CLINICADOUR

SOMMAIRE

1/ PRÉSENTATION DU GCS p.5

2/ VOS FORMALITÉS ADMINISTRATIVES p.6
L'admission non programmée p.6
L'admission programmée p.6
La pré-admission p.6
L'admission p.7
Confidentialité p.7
Les formalités de sortie p.8
Bien identifié(e), bien soigné(e) p.9
La prise en charge financière p.9
Les prestations hôtelières p.10

3/ VOTRE SÉJOUR p.11
Le personnel p.11
Votre linge personnel p.11
Vos objets personnels p.11
Vos traitements médicamenteux p.12
Les visites p.12
Vos promenades et sorties p.13
Le culte p.13

4/ VOS DROITS ET VOS DEVOIRS p.14
Les règles de fonctionnement p.14
Les droits des personnes hospitalisées p.16
Les instances p.19

5/ INFORMATIONS UTILES p.21

1

PRÉSENTATION
DU GCS CLINICADOUR

Le GCS CLINICADOUR , établissement privé de santé, se situe à Aire-sur-l'Adour dans le département des Landes (40) et les quelques **170 professionnels** qui y exercent vous accueillent depuis **plus de 40 ans**.

Notre établissement permet à la population des territoires landais et gersois de bénéficier d'une offre de soins élargie correspondant aux besoins de la population.
Il comprend :

Un service d'Accueil des Urgences (SU)

- Un service de Chirurgie Ambulatoire
- Un service de Chirurgie
- Une Unité de Soins Continus (USC)
- Un service de Médecine polyvalente
- Un service de Soins Médicaux et Réadaptation (SMR)
- Un Hôpital de Jour (HDJ)
- Un bloc opératoire composé de 4 salles, équipées d'un matériel chirurgical moderne et de qualité
- Consultations externes dans de nombreuses spécialités médicales et chirurgicales (liste en fin de livret)
- Un centre de périnatalité de proximité, géré par le Centre Hospitalier Intercommunal de Mont de Marsan et du Pays des Sources.

NOTRE CAPACITÉ D'ACCUEIL

24 LITS MÉDECINE

15 LITS CHIRURGIE HOSPITALISATION COMPLÈTE

10 PLACES CHIRURGIE AMBULATOIRE

6 LITS UNITÉ DE SURVEILLANCE CONTINUE

21 LITS SOINS MÉDICAUX ET RÉADAPTATION

4 PLACES UNITÉ D'HOSPITALISATION DE COURTE DURÉE

4 LITS HDJ MÉDECINE

2 LITS HDJ SMR

NOS PARTENAIRES :

- **Centre d'Autodialyse**
- **Centre de Radiologie et OCÉAN IMAGERIE :** en charge de la radiologie et de l'imagerie médicale.
- **Laboratoire SYNLAB ADOUR :** en charge des examens de biologie et d'analyses médicales.
- **Restalliance :** en charge de la restauration.



2

VOS FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

Nos équipes soignantes et administratives vous prennent en charge pour remplir au mieux les formalités d'entrée. Ensuite, elles vous accompagnent jusqu'au terme de votre parcours médicalisé.

L'ADMISSION NON PROGRAMMÉE

Vous pouvez être admis en urgence dans notre établissement. Si vous ne pouvez fournir les documents nécessaires à votre prise en charge au moment de votre arrivée (carte d'identité ou passeport, carte vitale ou attestation de droits, carte de mutuelle ou attestation CMUC ou AME), nous vous invitons à régulariser ou faire régulariser par un proche votre situation au plus tôt auprès du service des admissions.

L'ADMISSION PROGRAMMÉE

Votre hospitalisation nécessite des formalités administratives qui sont indispensables à votre prise en charge et aux frais qu'elle engendre.

LA PRÉ-ADMISSION

Dès que la date de votre séjour est programmée par votre praticien, merci de réaliser votre pré admission auprès du bureau des admissions. Vous devrez contacter votre mutuelle afin de procéder à une demande de prise en charge de votre hospitalisation à nous remettre le jour de votre admission. Si vous êtes concernés par une intervention chirurgicale, un passeport de chirurgie vous sera remis par votre chirurgien. Il a pour vocation d'expliciter votre parcours au sein de l'établissement pour cette prise en charge spécifique, et de vous préciser les documents indispensables à fournir.



L'ADMISSION

Le jour de votre hospitalisation, veuillez vous présenter à l'accueil afin d'enregistrer votre présence. N'oubliez pas de vous munir de :



- Votre carte d'identité ou passeport
- Votre carte vitale et votre complémentaire santé,
- Les documents demandés lors de la pré-admission et renseignés par vos soins (consentements, fiche de désignation de la personne de confiance...).

Nous vous invitons à ne pas ramener d'objets de valeur (argent, chéquier, bijoux...). Si cela n'est pas possible vous pouvez les remettre au personnel du service afin que ceux-ci soient placés au coffre.

Le GCS CLINICADOUR ne pourra être tenu responsable des pertes ou vols d'objets que vous décideriez de conserver avec vous pendant votre séjour.

CONFIDENTIALITÉ

Si vous souhaitez que votre présence ne soit pas divulguée, veuillez le signaler dès votre admission dans l'établissement.

Vous serez ensuite redirigé vers le service dans lequel vous allez être hospitalisé. Une fois dans le service de soins, veuillez vous présenter à l'infirmerie, afin qu'un infirmier vous prenne en charge, vous indique votre chambre et les conditions de votre prise en charge.



SI VOUS DEVEZ SUBIR UNE INTERVENTION :

Veuillez à bien suivre les consignes remises par votre chirurgien et anesthésiste réanimateur (voir passeport chirurgie).

Les informations relatives au soin reposent sur la responsabilité du chirurgien. Votre opération pourra être repoussée jusqu'à ce que toutes les conditions requisent par votre chirurgien et anesthésiste soient respectées.

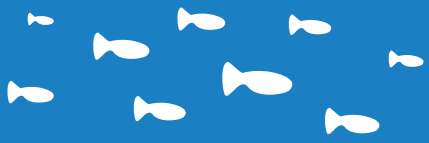
LES FORMALITÉS DE SORTIE

La sortie se prépare dès l'entrée. La date de votre départ sera confirmée par votre médecin. Nous vous demandons de ne pas quitter l'établissement avant de voir votre médecin, ainsi que l'infirmière, qui ont des recommandations importantes et des documents éventuels (radiographie, carte de groupe sanguin, carnet de santé...) à vous transmettre.

Si vous souhaitez interrompre la prise en charge de votre propre initiative, l'équipe soignante vous demandera de remplir le formulaire de sortie contre avis médical.

Après accord de votre médecin pour votre départ, le bureau des sorties (hors heures de fermetures et week-end) vous recevra pour les dernières formalités administratives :

- La clôture de votre dossier d'hospitalisation,
- Le règlement des honoraires et des frais de séjour (en espèces, par chèque ou carte bleue),
- La remise d'un bulletin d'hospitalisation et d'une facture acquittée,
- La restitution de votre caution pour la télévision,
- La restitution des biens déposés au coffre.



Si votre état de santé le nécessite, une ambulance ou un taxi de votre choix pourra être réservée par l'infirmière du service qui vous consultera pour organiser votre départ.

N'oubliez pas de remplir le questionnaire de satisfaction E.Satis que vous recevrez par mail à l'issu de votre séjour ou à défaut le questionnaire en fin de livret. Vos réponses nous aident à améliorer la qualité de nos prestations.

BIEN IDENTIFIÉ(E), BIEN SOIGNÉ(E)

La vérification de votre identité est obligatoire à toutes les étapes de votre hospitalisation. À votre arrivée, un bracelet d'identification vous sera remis, vous devrez y vérifier l'exactitude de votre identité. Vous serez également amené à décliner votre identité plusieurs fois au cours de votre séjour. Cette vérification systématique et répétée renforce ainsi la sécurité de votre prise en charge.

!INFO 1 ERREUR D'IDENTITÉ = 1 RISQUE MÉDICAL

LA PRISE EN CHARGE FINANCIÈRE

Une borne de mise à jour de la carte vitale est à votre disposition à l'accueil.

En constituant votre dossier, le bureau des admissions sera en mesure de vous indiquer le niveau de couverture par le régime d'assurance maladie et les frais qui resteront à votre charge :

Si vous êtes assuré social

- dans la majorité des cas (chirurgie, maternité, maladie longue durée, hospitalisation à partir du 31e jour,...) les frais de séjour sont pris en charge à 100%,
- dans certains cas (médecine,...), les frais de séjour sont pris en charge à 80% : le ticket modérateur de 20% est à votre charge ou à celle de votre mutuelle.

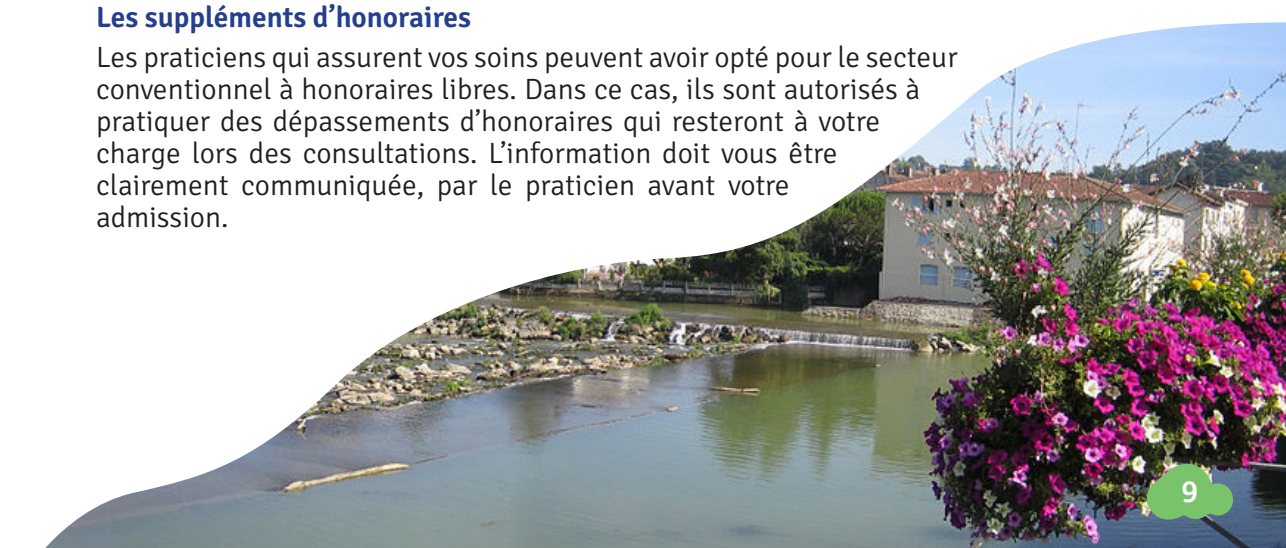
Si vous n'avez pas de couverture sociale ou d'assurance privée, vous êtes redevable de la totalité des frais de séjour. Un devis estimatif vous sera adressé par l'établissement dans les meilleurs délais avant votre admission.

Le forfait journalier

Conformément aux règlements en vigueur, vous aurez à vous acquitter du forfait journalier hospitalier. La plupart des mutuelles prennent en charge ce forfait hospitalier. En sont exonérés, les accidentés du travail ou les personnes souffrant d'une maladie professionnelle, les bénéficiaires de l'assurance maternité, les invalides et victimes de guerre.

Les suppléments d'honoraires

Les praticiens qui assurent vos soins peuvent avoir opté pour le secteur conventionnel à honoraires libres. Dans ce cas, ils sont autorisés à pratiquer des dépassements d'honoraires qui resteront à votre charge lors des consultations. L'information doit vous être clairement communiquée, par le praticien avant votre admission.



NOS PRESTATIONS HÔTELIÈRES

Diverses prestations sont mises à votre disposition pour vous aider à passer un agréable séjour :



Chambre individuelle

Dans la mesure des places disponibles, vous pouvez bénéficier d'une chambre particulière moyennant un supplément journalier. Compte tenu de l'activité de l'établissement, il se peut que le rythme des sorties et des urgences ne nous permettent pas dès votre arrivée de vous attribuer la chambre particulière que vous avez souhaitée lors de votre admission. Si tel est le cas, nous vous donnerons satisfaction le plus rapidement possible.



Courrier

Si vous souhaitez envoyer des lettres (à timbrer par vos soins), vous êtes priés de les remettre à l'accueil.



Distributeurs de boissons et de nourriture

Des distributeurs de boissons chaudes ou froides ainsi que des en-cas sont à votre disposition dans le hall de l'entrée principale ainsi que dans la salle d'attente des urgences.



Parking

Un parking visiteur est mis à votre disposition. Des places de parking pour les personnes à mobilité réduite sont identifiées à proximité de la clinique. Nous vous prions de respecter ces emplacements et la signalétique en vigueur pour sortir du parking. L'établissement décline toute responsabilité pour un dégât ou vol d'un véhicule stationnant sur le parking.

Le GCS ClinicAdour est placé sous vidéoprotection pour la sécurité des personnes et des biens.



Téléphone

Chaque lit (hors chirurgie ambulatoire) dispose d'un numéro d'appel direct à transmettre à vos correspondants. Le numéro est affiché dans la chambre. La mise en service de la ligne est de 5€ à laquelle s'ajoute le coût de vos communications. La ligne sera fermée au moment de votre sortie.



Repas

- Le petit-déjeuner est servi à partir de **7h30**,
- Le déjeuner à partir de **12h15**,
- Le dîner à partir de **18h15**.

Les repas sont préparés au sein de l'établissement en respectant la réglementation et les normes d'hygiène. Vos habitudes alimentaires et convictions religieuses seront prises en compte. En cas de régime prescrit par le médecin, la diététicienne interviendra pour apporter des conseils requis en vue de la chirurgie.



REPAS ACCOMPAGNANT POSSIBLE (cf. p 12)



Télévision

Chaque chambre est équipée d'une télévision, qui peut être mise en service à votre demande. Le tarif vous sera communiqué à l'accueil. Le retrait de la télécommande s'effectue à l'accueil, avant 18h, contre remise d'un chèque de caution, restitué lors de la remise de la télécommande. Pour les chambres communes, l'utilisation d'un casque est obligatoire (vente de casques à l'accueil). La facturation de la télévision débute le jour de la remise de la télécommande par le personnel de l'accueil et prend fin le jour de la restitution.

Wifi : Vous avez accès au wifi gratuitement dans l'enceinte de l'établissement.

Se connecter à WIFI-PATIENT

3

VOTRE SÉJOUR

LE PERSONNEL

Une équipe pluridisciplinaire de professionnels est à votre écoute, vous accueille et vous accompagne durant votre prise en charge. Un accueil personnalisé sera organisé par l'équipe du service : l'infirmière et l'aide-soignante feront le nécessaire pour le confort de votre séjour et vous informeront de l'organisation des soins qui vous seront prodigués.

Vous pourrez facilement les identifier à l'aide de leur badge :



Médecins



Soignants et paramédicaux



Assistante sociale

Les informations relatives à votre état de santé vous seront délivrées par le médecin ainsi qu'à la personne de confiance que vous aurez désigné. Conformément à la réglementation, aucune information ne pourra être délivrée par téléphone. Nous vous remercions de bien en informer vos proches.

Une assistante sociale peut intervenir à votre demande pour organiser votre sortie. Ses coordonnées vous seront communiquées par l'équipe soignante. Selon votre situation un kinésithérapeute peut également intervenir sur prescription médicale.

Le personnel du bio-nettoyage assure l'entretien quotidien de votre chambre et de votre espace sanitaire en concertation avec l'équipe soignante.

VOTRE LINGE PERSONNEL

Le jour de votre hospitalisation, vous devez apporter votre linge personnel et affaires de toilette : sous-vêtements, pyjama, trousse de toilette... y compris serviettes et gants. La clinique n'assure pas l'entretien des effets personnels.

Pour des raisons de sécurité et d'hygiène, il est interdit d'entretenir son linge dans sa chambre.

INFO **JE PENSE À PRENDRE MES AFFAIRES DE TOILETTE**

VOS OBJETS PERSONNELS

Nous vous demandons de veiller à sécuriser vos objets personnels et plus particulièrement vos prothèses auditives, dentaires, verres de contact et lunettes.

Si vous souhaitez garder vos prothèses et/ou lunettes durant votre séjour, pensez à apporter une boîte de rangement adaptée. Nous vous déconseillons de les déposer dans un mouchoir, une compresse ou tout autre support susceptible d'être jeté lors des soins ou des repas.



VOS TRAITEMENTS MÉDICAMENTEUX

Tout traitement médicamenteux en cours doit être signalé à l'équipe soignante dès votre arrivée. Les médicaments que vous possédez, ainsi que l'ordonnance, doivent être remis à l'infirmière qui vous les restituera lors de votre sortie.

Le GCS CLINICADOUR est responsable des traitements prescrits par les médecins durant votre hospitalisation. L'utilisation de médicaments autres que ceux délivrés par l'établissement est interdite et peut présenter un grave danger d'interactions nuisible à votre santé et votre prise en charge. Vous vous engagez donc à ne conserver aucun médicament avec vous.

De la même façon, il est interdit à vos accompagnants de vous procurer un quelconque médicament lors de votre séjour.

INFO

JE VIENS AVEC MES ORDONNANCES

LES VISITES

Les visites sont autorisées de **14h à 20h** (hors contexte sanitaire exceptionnel), et ce afin de ne pas compromettre la réalisation des soins le matin. Dans les chambres doubles, il est demandé de limiter les visites à deux personnes à la fois*. Il sera demandé à vos visiteurs et accompagnants de quitter la chambre lors de la réalisation des soins afin de respecter votre intimité et garantir la confidentialité.

*Les visites sont déconseillées aux enfants de moins de 15 ans.

Un membre de la famille ou un ami peut être autorisé à passer la nuit auprès de vous, si vous êtes en chambre individuelle. La demande est à faire auprès du personnel soignant. Un ticket lit/petit déjeuner est à retirer à l'accueil qui vous communiquera le tarif de la prestation.

Les personnes accompagnantes peuvent prendre des repas en chambre aux mêmes horaires que les patients. Pour ce faire, il leur faudra acheter un ticket par repas, au jour le jour, auprès du personnel de l'accueil : **avant 11h pour le déjeuner et avant 17h pour le dîner.**





VOS PROMENADES ET SORTIES

Si votre état de santé le permet, vous pouvez profiter du parc du GCS CLINICADOUR tout au long de votre séjour. N'oubliez cependant pas de prévenir le personnel du service de votre sortie.

Les sorties à l'extérieur de l'enceinte de l'établissement ne sont pas autorisées sauf dans le cadre d'une permission de sortie délivrée par le médecin.

LE CULTE

Des bénévoles des différents cultes peuvent vous rendre visite si vous le souhaitez. Adressez-vous au personnel du service. Vous trouverez leur coordonnées en fin de livret.

4

VOS DROITS ET DEVOIRS

LES RÈGLES DE FONCTIONNEMENT ET DE BIENSÉANCE

Les règles de bienséance que nous vous demandons de bien vouloir appliquer tout au long de votre séjour portent sur le respect :

- De l'équipe soignante et professionnels de la clinique
- Des lieux et des équipements
- De l'hygiène et de la propreté
- Des consignes de sécurité
- De votre voisin de chambre

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.



Animaux

Par mesure d'hygiène, les animaux, à l'exception des chiens guides d'aveugles, sont interdits dans l'enceinte de l'établissement.



Appareils électriques

Il est interdit de brancher des appareils électriques ou de radio à l'exception de ceux mis à disposition des patients lors de leur séjour.



Ascenseurs

L'accès aux ascenseurs est interdit aux enfants de moins de 15 ans non accompagnés.



Dégradation du matériel

Les patients doivent respecter le bon état des locaux, du matériel et du mobilier mis à leur disposition. Toute dégradation pourra faire l'objet de poursuites.



Denrées alimentaires

Les visiteurs doivent s'abstenir de remettre aux patients des denrées ou boissons (même non alcoolisées) sauf accord exprès du médecin en charge du patient.



Détentions illicites

La détention et l'introduction d'armes blanches ou à feu, de substances illicites ou de toute autre matière dangereuse est prohibée. Elle sera retirée pour remise aux forces de police immédiatement.



Effets personnels

L'établissement est un lieu ouvert et malgré la vigilance du personnel, des vols* peuvent s'y produire. N'apportez que le strict nécessaire lors de votre hospitalisation et ne gardez aucun objet de valeur (argent, bijoux, chéquiers, titres, cartes bancaires).

*L'établissement décline toute responsabilité en cas de vol d'argent ou d'objets de valeur. L'établissement n'est responsable que des objets et valeurs dont la garde lui a été confiée au coffre.



Fleurs

Dans le cadre de la maîtrise des risques infectieux en établissement de santé, il est interdit de conserver des fleurs ou des plantes dans votre chambre.

Hygiène

Afin de maîtriser le risque infectieux durant votre temps d'hospitalisation, il est demandé aux patients ainsi qu'à leurs visiteurs d'observer les règles d'hygiène en se lavant les mains ou en se les décontaminant en entrant et en sortant des chambres. Des distributeurs de solution hydroalcoolique sont à votre disposition à cet effet dans chaque chambre.

Clinique sans tabac

Dans l'intérêt de tous et pour répondre aux normes de sécurité et à la réglementation en vigueur, il est formellement interdit de fumer dans l'enceinte de l'établissement. La cigarette électronique est également prohibée.

Nuisances sonores

Pour préserver le repos de tous, il vous est demandé, ainsi qu'à vos visiteurs, de respecter le silence qui contribue au rétablissement des patients.

Photographies

Il est strictement interdit de réaliser dans l'enceinte de l'établissement des photos des patients ou du personnel (téléphones portables, appareils photo, etc.) La vie privée est protégée en droit français par des dispositions civiles (article 9 du code civil) et pénales (articles 226-1 à 3 du code Pénal).

Pourboires et cadeaux

Aucune somme d'argent ne doit être versée aux membres du personnel par les patients ou leur famille. Si vous souhaitez faire un don pour le service ou la clinique, veuillez vous adresser à la direction.

!INFO **EN REVANCHE ON ADORE LE CHOCOLAT ! ;-)**

Sécurité Incendie

Les consignes d'évacuation des locaux sont affichées dans les services et dans tous les lieux communs. En toute situation, il est important de garder votre calme et de suivre les indications du personnel.

Tenue vestimentaire

Les patients et les accompagnants sont tenus d'avoir une tenue décente à l'intérieur et à l'extérieur de leur chambre.





LES DROITS DES PERSONNES HOSPITALISÉES

Dossier médical

- **Tenue et accès à votre dossier** (Lois du 17 juillet 1978 et du 4 mars 2002)

Les informations relatives aux traitements, aux soins et aux examens sont rassemblées dans un dossier personnalisé, en partie informatisé et dont le contenu est soumis au secret médical. Le dossier est conservé par l'établissement selon la réglementation en vigueur (R.1112-9 du CSP).

- **Demande de dossier médical** (art. L1111-7 et R. 11-2 à R. 1111-9 du CSP)

Conformément à la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades, **vous avez accès aux informations médicales contenues dans votre dossier en effectuant la demande par écrit auprès du directeur de l'établissement.**

- Les informations sont disponibles au plus tôt 48h après votre demande et au plus tard sous 8 jours.
- Si les informations datent de plus de 5 ans, ce délai est porté à 2 mois. Vous pouvez consulter gratuitement votre dossier sur place ou demander la copie des documents.

Les frais de reproduction et d'envoi sont à votre charge.

- **État de santé**

La loi du 4 mars 2002 a réglementé le droit à l'information du patient par le médecin. Elle concerne les investigations, traitements, actions de prévention : leur utilité, leur urgence, leurs conséquences, les risques fréquents ou graves normalement prévisibles, les autres solutions possibles, les conséquences prévisibles en cas de refus et les nouveaux risques identifiés. Votre volonté d'être tenu dans l'ignorance d'un diagnostic ou d'un pronostic sera respectée, sauf lorsque des tiers sont exposés à un risque de transmission.

- **Informatique et Libertés**

(Loi 78-17 du 07/01/1978 - D. n°2002-303 du 04/03/2002 - D. n°2002-643 du 29/04/2002)

Conformément aux obligations de l'arrêté ministériel du 22 juillet 1996, l'établissement gère un fichier **informatisé des données médicales et administratives des patients** qu'il prend en charge.

Ces données sont transmises au médecin responsable de l'information médicale dans l'établissement et sont **protégées par le secret médical**. Conformément à la déontologie médicale, et aux dispositions de la Loi Informatique et Libertés, tout patient peut exercer ses droits d'accès et rectification auprès du médecin responsable de l'information médicale. Le droit d'opposition pourra s'exercer sous réserve qu'elle n'aille pas à l'encontre d'une obligation légale.

Droit d'expression des usagers (art. R 1112-79 à R 1112-94 du CSP)

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, **nous vous invitons à vous adresser au responsable du service.** Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez demander **à rencontrer le représentant des usagers**. Vous pouvez également adresser **un courrier à la Direction** de l'établissement, afin de formuler vos remarques ou vos réclamations.

Une réponse vous sera adressée par l'établissement après la réalisation des investigations nécessaires.

Patients mineurs, patients majeurs sous tutelle (art. L1122-2 du CSP)

- **Mineurs :** L'hospitalisation d'un mineur nécessite une autorisation signée des deux parents ou du tuteur. Nous vous demandons de bien vouloir apporter la photocopie de la carte d'identité des deux parents ou du tuteur (ou photocopie du livret de famille).
- **Majeurs protégés :** Si vous accompagnez **un majeur sous tutelle, le tuteur devra l'assister ou le représenter** selon les dispositions du Code Civil. Nous vous demandons de bien vouloir **signaler au moment de la consultation chirurgicale**, anesthésique et au moment de l'admission, ces mesures particulières de protection des personnes. Nous vous demandons également de vous munir des documents de justification (jugement de tutelle,...).

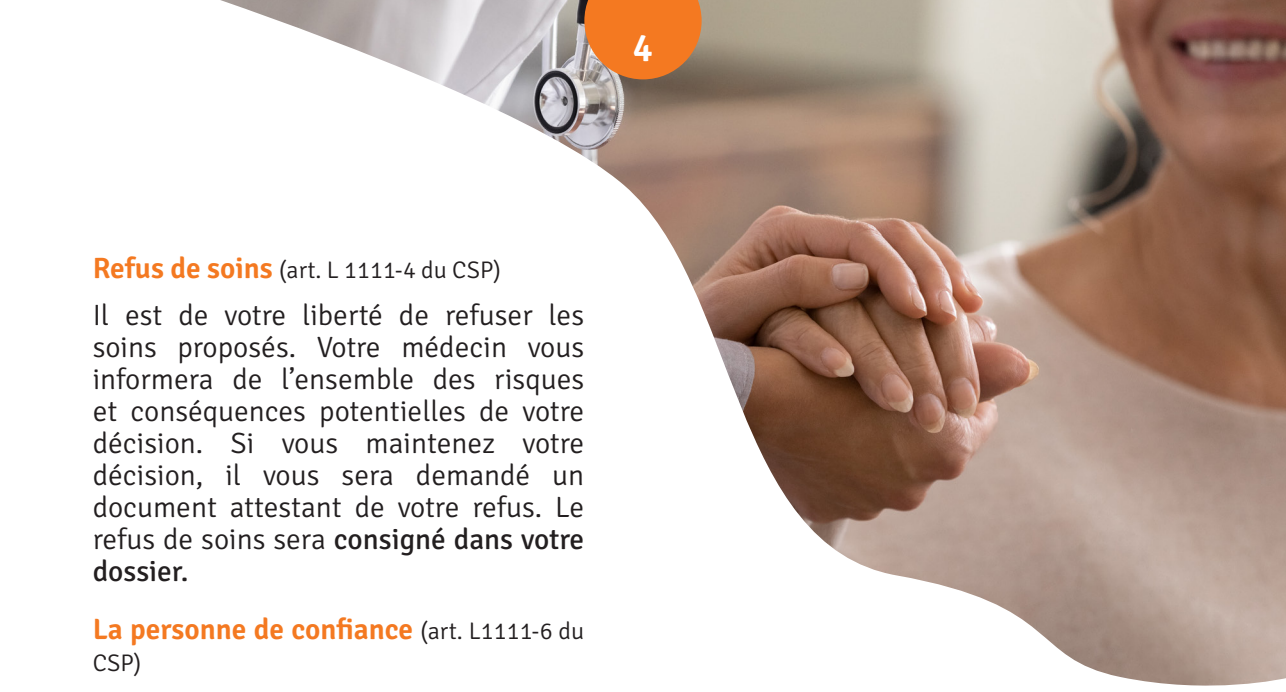
Informations en cas de dommages liés aux soins (art. L 1142-4 du CSP)

Lorsqu'un patient est victime d'un dommage imputable à une activité de prévention, de diagnostic ou de soins, le Code de la Santé Publique impose qu'il en ait reçu l'information. Le patient doit en effet **être informé par le médecin responsable de sa prise en charge dans les 15 jours sur :**

- Les circonstances et causes de survenue du dommage,
- L'étendue réelle du dommage,
- Les dommages potentiels,
- La marche à suivre pour exprimer son mécontentement ou former une réclamation.

Cette information doit être délivrée au cours d'un entretien réunissant au minimum le patient et le médecin responsable de la prise en charge. L'information délivrée au patient est tracée dans le dossier du patient par un compte rendu résumant les propos tenus lors de l'entretien.





Refus de soins (art. L 1111-4 du CSP)

Il est de votre liberté de refuser les soins proposés. Votre médecin vous informera de l'ensemble des risques et conséquences potentielles de votre décision. Si vous maintenez votre décision, il vous sera demandé un document attestant de votre refus. Le refus de soins sera **consigné dans votre dossier.**

La personne de confiance (art. L1111-6 du CSP)

En prévision de votre séjour ou à votre arrivée, vous pouvez désigner une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre.

Cette personne sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin.

Elle pourra en outre, si vous le souhaitez, assister aux entretiens médicaux afin de participer aux prises de décision vous concernant.

Sachez que vous pouvez annuler cette désignation ou en modifier les termes à tout moment.

Les directives anticipées (art. L1111-11 du CSP)

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite, appelée « directives anticipées », afin de préciser ses souhaits quant à sa fin de vie, prévoyant ainsi l'hypothèse où elle ne serait pas, à ce moment-là, en capacité d'exprimer sa volonté.

Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement.

Confidentialité (art. L 1111-4 du CSP)

L'ensemble du personnel est tenu à la discrétion et au secret professionnel. Vous pouvez également demander à ce qu'aucune indication ne soit donnée sur votre présence. Pour cela, renseignez-vous auprès de l'accueil.

Politique éthique (art. L 1111-4 du CSP)

La direction est particulièrement vigilante au respect auprès des personnes en situation de vunérabilité.

Si vous-même êtes victime ou si vous avez connaissance de situation de maltraitance, vous pouvez vous adresser à :

- Votre médecin ou aux personnels paramédicaux et médicotechniques,
- Au cadre de service
- Aux personnels administratifs de l'établissement et des institutions (mairies...),
- À l'association ALMA (Allo Maltraitance des personnes âgées) qui a un rôle d'écoute, d'information, et d'orientation des personnes âgées et des familles (anonymat respecté) - n° de Tél. ALMA : 08 92 97 64 37

LES INSTANCES

Commission Des Usagers (C.D.U.)

La C.D.U. veille au respect de vos droits et elle est mise en place pour faciliter vos démarches. Elle contribue également par ses avis et propositions à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge. Elle est composée de représentants des usagers, d'un représentant de l'établissement, et de médecins.

En cas de plainte ou de réclamation, vous avez plusieurs possibilités :

- Remplir le questionnaire de satisfaction du service,
- Informer le cadre de soins du service par l'intermédiaire des soignants,
- Demander à rencontrer le représentant des usagers.
- Adresser une lettre à la direction afin de saisir la C.D.U.

Vous trouverez les informations utiles relatives au rôle et à la saisie de la CDU en fin de livret.

Comité de Lutte contre les Infections Associées aux Soins (C.L.I.A.S)

L'établissement est doté d'une équipe Opérationnelle d'Hygiène (E.O.H.) chargée de prévenir et de surveiller les infections associées aux soins, d'engager des actions et de les évaluer périodiquement. Un programme annuel est décidé, évalué et transmis aux autorités sanitaires. Nous vous demandons de respecter les règles d'hygiène personnelles et collectives.

Comité de Sécurité Transfusionnelle et d'hémovigilance (C.S.T.H)

Si votre état de santé le nécessite, une transfusion pourra vous être prescrite avec votre accord. Ce comité s'assure de l'application des directives en matière de sécurité transfusionnelle.

Comité de Pilotage Vigilances et Risques (COPIL VIGIRISQ)

Ce comité est garant de la qualité et sécurité des soins au sein de l'établissement il coordonne, en lien avec les instances, la politique qualité, l'évaluation des soins et la gestion des risques.

Le GCS CLINICADOUR évalue régulièrement la qualité des soins prodigués au patient par le biais :

- d'audits internes grâce à l'appui de la cellule qualité et gestion des risques de l'établissement,
- de sa participation aux enquêtes nationales pilotées et à la certification par la Haute Autorité de Santé. Les résultats sont affichés dans l'établissement et consultables en ligne sur le site : **http://www.scopesante.fr**
- de la démarche de certification des établissements de Santé menée par la Haute Autorité de Santé. Les résultats sont accessibles sur le site de la **HAS : http://www.has-sante.fr**

Comité de Lutte contre la Douleur (C.L.U.D.)

Nous nous engageons à prendre en charge votre douleur. Nous devons la prévenir, l'évaluer, la traiter ou la soulager en adaptant notre programme de prise en charge à chaque patient hospitalisé.

!NFO

Avoir mal n'est pas une fatalité.

Prévenez pour que nous puissions soulager votre douleur.

Parlez-en à votre médecin et à l'équipe soignante.

Vous avez mal...

- **Parlez-nous de votre douleur :** La douleur, une fois qu'elle a cessé d'être un signal d'alarme, n'a plus d'utilité. Vous seul(e) connaissez votre douleur, vous seul(e) pouvez en parler. Traiter la douleur, c'est améliorer votre qualité de vie, c'est favoriser la reprise de vos activités et prévenir les complications dues à l'immobilité.
- **Participer à l'évaluation de votre douleur :** L'intensité de votre douleur peut être mesurée à l'aide d'une échelle ou d'une réglette, que vous présentera l'équipe soignante au cours de votre prise en charge.
- **Votre douleur peut être soulagée :** La douleur peut être traitée par des médicaments et par des méthodes non médicamenteuses. N'attendez pas qu'elle soit importante car plus elle est traitée tôt, plus le traitement est efficace.
- **Les traitements, des alliés :** Si la douleur est intense et que les antalgiques classiques (anti-douleurs) sont inefficaces, les morphiniques sont souvent les plus adaptés. Les effets secondaires ne sont pas systématiques, ils sont en général contrôlables et peuvent être prévenus.

Commission Médicale d'établissement (C.M.E.)

La C.M.E. a pour objet d'être consultée sur tous les thèmes intéressant l'activité médicale et son organisation au sein de l'établissement. De fait, elle participe à l'élaboration des différents projets de l'établissement.



INFORMATIONS UTILES

Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

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



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.



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.



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.



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.



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.



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.



La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, **quitter à tout moment l'établissement** après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.



La personne hospitalisée est traitée avec égards. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.



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.



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.



La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. 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.

Éditions Sicom 06042 - Direction de l'hospitalisation et de l'organisation des soins - Direction générale de la santé Avril 2006

CHARTE DE L'ENFANT HOSPITALISÉ



Le droit aux meilleurs soins possibles est un droit fondamental, particulièrement pour les enfants – UNESCO

1. L'admission à l'hôpital d'un enfant ne doit être réalisée que si les soins nécessités par sa maladie ne peuvent être prodigués à la maison, en consultation externe ou en hôpital de jour.

2. Un enfant hospitalisé a le droit d'avoir ses parents ou leur substitut auprès de lui jour et nuit, quel que soit son âge ou son état.

3. On encouragera les parents à rester auprès de leur enfant et on leur offrira pour cela toutes les facilités matérielles, sans que cela n'entraîne un supplément financier ou une perte de salaire.
   On informera les parents sur les règles de vie et les modalités de fonctionnement propres au service afin qu'ils participent activement aux soins de leur enfant.

4. Les enfants et leurs parents ont le droit de recevoir une information sur la maladie et les soins, adaptée à leur âge et leur compréhension, afin de participer aux décisions les concernant.
   On essaiera de réduire au maximum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.

5. Les enfants et les parents ont le droit d'être informés pour participer à toutes les décisions concernant la santé et les soins.
   On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable.

6. Les enfants ne doivent pas être admis dans des services adultes. Ils doivent être réunis par groupes d'âge pour bénéficier de jeux, loisirs, activités éducatives adaptés à leur âge, en toute sécurité. Leurs visiteurs doivent être acceptés sans limite d'âge.

7. L'hôpital doit fournir aux enfants un environnement correspondant à leurs besoins physiques, affectifs et éducatifs, tant sur le plan de l'équipement que du personnel et de la sécurité.

8. L'équipe soignante doit être formée à répondre aux besoins psychologiques et émotionnels des enfants et de leur famille.

9. L'équipe soignante doit être organisée de façon à assurer une continuité dans les soins donnés à chaque enfant.

10. L'intimité de chaque enfant doit être respectée. Il doit être traité avec tact et compréhension en toute circonstance.

Cette « Charte » a été préparée par plusieurs associations européennes à Leiden en 1988. Elle résume et réaffirme les droits des enfants hospitalisés.

Pour en savoir plus : http://www.apache-france.org

CHARTE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ÂGÉE EN SITUATION DE HANDICAP OU DE DÉPENDANCE

Lorsqu'il sera admis et acquis que toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance est respectée et reconnue dans sa dignité, sa liberté, ses droits et ses choix, cette charte sera appliquée dans son esprit.

1. Choix de vie

Toute personne âgée devenue handicapée ou dépendante est libre d'exercer ses choix dans la vie quotidienne et de déterminer son mode de vie.

2. Cadre de vie

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir choisir un lieu de vie - domicile personnel ou collectif - adapté à ses attentes et à ses besoins.

3. Vie sociale et culturelle

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance conserve la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie en société.

4. Présence et rôle des proches

Le maintien des relations familiales, des réseaux amicaux et sociaux est indispensable à la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance.

5. Patrimoine et revenus

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

6. Valorisation de l'activité

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit être encouragée à conserver des activités.

7. Liberté d'expression et liberté de conscience

Toute personne doit pouvoir participer aux activités associatives ou politiques ainsi qu'aux activités religieuses et philosophiques de son choix.

8. Préservation de l'autonomie

La prévention des handicaps et de la dépendance est une nécessité pour la personne qui vieillit.

9. Accès aux soins et à la compensation des handicaps

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit avoir accès aux conseils, aux compétences et aux soins qui lui sont utiles.

10. Qualification des intervenants

Les soins et les aides de compensation des handicaps que requièrent les personnes malades chroniques doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant, à domicile comme en institution.

11. Respect de la fin de vie

Soins, assistance et accompagnement doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

12. La recherche : une priorité et un devoir

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement, les maladies handicapantes liées à l'âge et les handicaps est une priorité. C'est aussi un devoir.

13. Exercice des droits et protection juridique de la personne vulnérable

Toute personne en situation de vulnérabilité doit voir protégés ses biens et sa personne.

14. L'information

L'information est le meilleur moyen de lutter contre l'exclusion.

fng
Fondation Nationale de Gérontologie
49, rue Mirabeau – 75016 PARIS
Tel : 01 55 74 67 00 – www.fng.fr

Version révisée 2007

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
MINISTÈRE DU TRAVAIL, DES RELATIONS SOCIALES ET DE LA SOLIDARITÉ

5

OÙ NOUS TROUVER ?



Établissement de Médecine, Chirurgie, Soins Médicaux et Réadaptation et Hôpital de jour.

HORAIRES D'OUVERTURE DU STANDARD

Entre 08h00 et 18h00 / 05 58 06 64 64

HORAIRES DES VISITES

Entre 14h00 et 20h00

NOS COORDONNÉES

GCS CLINICADOUR

16 Rue Chantemerle
40 800 Aire-sur-l'Adour
Mail : contact@clinicadour.fr

www.clinicadour.fr

Tél : 05 58 06 64 64 / Fax : 05 58 06 64 38

!INFO

Vous trouverez annexé à ce livret des informations complémentaires à votre prise en charge.

ANNEXES

LES SPÉCIALISTES

Ces praticiens sont libéraux. Pour toute réclamation ou demande de rendez-vous avec un spécialiste, merci de bien vouloir prendre contact avec son secrétariat.

SPÉCIALITÉS	SECRÉTARIAT
Addictologie	05 58 06 02 80
Anesthésie	05 58 06 66 34
Cardiologie	05 58 06 64 08
Digestif - Viscéral	05 58 06 64 05
Endocrinologie	05 58 05 17 30
Gastro-entérologie	05 58 06 64 15
Gynécologie	05 58 06 64 30
Hématologie	05 58 05 11 60
Hôpital de jour	05 59 80 85 91
Médecine Polyvalente	05 58 06 64 75
Oncologie	05 58 05 17 25
Ophtalmologie	05 58 06 64 18
Orthoptie	05 58 06 64 18
Orthopédie - Traumatologie	05 58 06 64 60
Oto-Rhino-Laryngologie	05 24 57 21 08
Pédiatrie	05 58 06 64 30
Phlébologie	05 58 06 64 05
Pneumologie	05 58 06 64 96
Sage-femme	05 58 06 64 30
Stomatologie	05 58 06 64 64
Urologie	05 58 06 64 06
Laboratoire	05 58 71 98 70
Radiologie – Imagerie médicale	05 58 71 61 23

COMMISSION DES USAGERS

À l'écoute du patient

Soucieux des conditions de votre hospitalisation et des soins qui vous ont été prodigués, le GCS CLINICADOUR met à votre disposition un questionnaire de sortie complété par des enquêtes de satisfaction.

Le questionnaire est à renseigner à l'issue de votre séjour. Il est anonyme.

Il peut aussi accueillir vos remarques et suggestions. Si vous le souhaitez, vous pouvez laisser vos coordonnées en vue d'une réponse à vos interrogations ou à votre réclamation.

Vous pouvez faire part de vos observations ou posez vos questions aux professionnels de santé du service de soins, en particulier au cadre de santé ou au médecin. Ceux-ci auront à cœur de répondre à vos préoccupations et d'améliorer la qualité des services et des prestations. **Si vous le jugez nécessaire, vous pouvez toutefois adresser vos observations par courrier au directeur du GCS CLINICADOUR ou saisir la direction des relations avec les usagers, de vos difficultés éventuelles.**

Des enquêtes annuelles sont réalisées auprès des consultants externes sur une courte période à partir d'un questionnaire auto-renseigné.

L'ensemble de ces éléments (questionnaire de sortie, questionnaire consultant externe, enquête de satisfaction complémentaire, plaintes et réclamations) sont analysés en vue d'une amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge.

En cas de litige persistant, vous pouvez rencontrer un médiateur médical ou soignant ainsi que les représentants de la commission dont le secrétariat est assuré par la direction des relations avec les usagers. Une séance de médiation favorise les échanges entre professionnels et usagers avec la participation des médiateurs et du directeur.

La commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge, travaille à l'amélioration de la qualité hospitalière.

Si vous, vous estimez victime d'une prise en charge insatisfaisante, le Directeur accueillera votre plainte avec l'objectif de vous donner les réponses précises à vos interrogations et, s'il y a lieu, de réparer le préjudice estimé.

Vous trouvez auprès de lui, l'ensemble des réponses appropriées à votre entretien y compris en terme de procédure amiable, contentieuse ou de conciliation.

Les représentants des usagers sont là pour vous écouter, vous conseiller et vous représenter, tout en étant astreints au secret professionnel.

Nous vous invitons à contacter le GCS CLINICADOUR par mail contact.usagers@clinicadour.fr pour toute information complémentaire et toute demande de rendez-vous.

ASSOCIATION BÉNÉVOLES

● Association chirurgie bariatrique (obésité) : Baria33 - BORDEAUX

07 68 35 66 24
contact@baria33.fr

● Association Française pour le Dépistage et Prévention des Handicaps de l'Enfant : ARAq - Hôpital Groupe Pellegrin, BORDEAUX

05 56 79 87 00

● Association Nationale de Prévention en Alcoologie et Addictologie

MONT-DE-MARSAN
05 58 75 46 04

PAU
05 59 82 90 13

● Équipe Mobile soins palliatifs : CHI - MONT-DE-MARSAN

05 58 05 11 80

soins-palliatifs-secretariat@
ch-mt-marsan.fr

● Association Décès Deuil Adour AIRE-SUR-L'ADOUR

06.88.26.23.52

● LIGUE NATIONALE Contre le Cancer : MONT-DE-MARSAN

09 80 99 75 20
cd40@ligue-cancer.net

DAX
05 58 90 23 19

PAU
05 59 81 03 74

● Maison des Sourds - PAU

05 59 62 51 14

● MALTRAITANCE
SOS Enfance Maltraitée des Landes - MONT-DE-MARSAN

08 00 40 05 05

● ALMA 64 : Allô Maltraitance aux personnes âgées et aux adultes handicapés - PAU

05 59 02 47 84

● Phénix écoute et Paroles (prévention suicide) - BORDEAUX

05 56 02 24 01

NUMÉROS UTILES

● CCAS - AIRE-SUR-L'ADOUR
Centre Communal d'Action Sociale

05 58 71 35 57

● CCAS -NOGARO
Centre Communal d'Action Sociale

05 62 09 02 17

● CLIC - AIRE-SUR-L'ADOUR
Centre local d'information et de coordination

05 58 71 47 00

● CLIC - NOGARO
Centre local d'information et de coordination

05 62 67 40 93

● MDPH - MONT-DE-MARSAN
Maisons départementales des personnes handicapées

05 58 51 53 73

● MDPH 32 - AUCH
Maison départementale des personnes handicapées du Gers

05 62 61 76 76

NUMÉROS UTILES / CULTES

- **Association des Musulmans des Landes - MONT-DE-MARSAN**

05 58 46 37 88

- **Association Mosquée de Pau - PAU**

05 59 80 21 67

- **Communauté juive de Pau - PAU**

05 59 62 37 85

- **Église protestante Unie des Landes - MONT-DE-MARSAN**

05 58 06 03 79

- **Église protestante évangélique - PAU**

05 59 06 12 38

- **Mosquée Rahma - MONT-DE-MARSAN**

05 58 46 37 88

- **Paroisse Catholique Notre Dame des Trois Rivières - MONT-DE-MARSAN**

05 58 46 68 41

- **Paroisse Sainte Quitterie - AIRE-SUR-L'ADOUR**

05 58 71 64 87

Qualité des Soins

VOTRE AVIS EST PRÉCIEUX !



e-Satis

Votre expérience est utile à tous !

Renseignez votre email à l'admission et répondez à e-Satis, l'enquête nationale de la Haute Autorité de santé.

Scannez-moi

HAS
HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

Avec le soutien de
France Assos Santé
La voix des usagers

Comment répondre à l'enquête ?

Vous donnez votre adresse e-mail* à l'admission ou à la sortie de l'établissement pour recevoir le questionnaire e-Satis, une fois rentré chez vous.

Que contient le questionnaire ?

En répondant de façon anonyme au questionnaire e-Satis, vous donnez votre avis sur :

- **l'accueil dans l'établissement ;**
- **votre prise en charge par les professionnels de santé ;**
- **votre chambre et vos repas ;**
- **l'organisation de votre retour à domicile.**

Pourquoi votre avis est important ?

- **Vous aidez votre hôpital ou votre clinique à connaître ses points forts et ses points à améliorer.**
- **Vous participez à l'amélioration de la qualité des soins des établissements de santé.**
- **Vous permettez à chaque personne de s'informer sur le niveau de satisfaction des patients de l'établissement de son choix sur QualiScope.**

Une des missions de la HAS est de mesurer et d'améliorer la qualité des établissements de santé, sociaux et médico-sociaux. Pour cela, elle met en place différents indicateurs de qualité, dont e-Satis.

Tous les résultats par établissement sont disponibles sur QualiScope, le service d'information en ligne de la HAS, accessible sur www.has-sante.fr/QualiScope

Plus d'information sur les missions de la HAS sur www.has-sante.fr

* Votre adresse e-mail ne sera utilisée qu'à cet usage et ne sera pas partagée à des tiers. Aucune utilisation publicitaire ou commerciale n'en sera faite.

CRÉATION : PARTIES PRENANTES

HAS
HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

Développer la qualité dans le champ sanitaire, social et médico-social

QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION : VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE

Soucieux de la qualité de votre prise en charge et de votre satisfaction, nous vous remercions de prendre quelques instants pour répondre à ce questionnaire. Lors de votre sortie, vous pourrez déposer ce questionnaire dans l'une des boîtes aux lettres disponibles dans les étages et à l'accueil.

Vous avez été accueilli en service de :

○ Médecine ○ Chirurgie ○ SSR ○ USC ○ Ambulatoire ○ Hôpital de jour

Vous étiez en chambre ? ○ Individuelle ○ Double

Très satisfait *Plutôt satisfait* *Peu satisfait* *Pas satisfait* *Non concerné*

INFO

Dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) de ?

ACCUEIL	☺	☺	😐	☹	😐
De l'accueil au bureau des admissions					
De l'accueil dans les unités de soins					

La personne qui vous a accueilli dans les services s'est-elle présentée ? ○ Oui ○ Non

Dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) de l'attente dans les services suivants ?

ATTENTE	☺	☺	😐	☹	😐
Le bureau des admissions					
Le bloc opératoire avant l'intervention					
Service de radiologie					
Bureau des sorties					

Dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) des soins ?

LES SOINS	☺	☺	😐	☹	😐
De la disponibilité du personnel soignant					
Du respect de la confidentialité des informations vous concernant					
Du respect de votre intimité et dignité					
De votre prise en charge au bloc opératoire					
De la prise en charge de votre douleur					
Du suivi médical					
Des actes pratiqués par le personnel soignant et de l'attention portée à votre égard					
Sollicitation de votre consentement au cours de la prise en charge					

SVP, cochez la bonne réponse. merci.

QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION (SUITE)

Dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) du niveau des informations reçues ?

LES INFORMATIONS					
Des informations médicales qui vous ont été données sur votre état de santé					
De l'information donnée concernant la personne de confiance					
De l'information donnée concernant les directives anticipées					
Des explications données pour les traitements et examens pratiqués					

Dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) de l'hôtellerie ?

HÔTELLERIE					
De la propreté et du confort de votre chambre/box					
Du calme de la chambre/box					
De la qualité et de la quantité des repas					
De la propreté du linge mis à votre disposition					

Dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) de votre sortie ?

SORTIE					
De l'organisation de votre sortie					
Du traitement et des précautions à suivre après la sortie					

Dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) de votre séjour en général ?

SATISFACTION GÉNÉRALE					
Au moment de quitter la clinique, vous êtes globalement :					

COMMENTAIRES OU SUGGESTIONS :

.....

.....

.....

Merci de nous avoir consacré ces quelques minutes pour remplir ce questionnaire.

Votre nom et prénom : .....

(Vous êtes libre de communiquer une réponse anonymement. Cependant, spécifier votre nom pourra permettre d'étudier plus précisément votre demande ou éventuellement vous apporter des éléments de réponse).



16 Rue Chantemerle 40 800 Aire-sur-l'Adour
Standard : 05 58 06 64 64
contact@clinicadour.fr