

CARNET DE SÉJOUR HOSPITALISATION



Madame, Monsieur,

Vous allez séjourner à la Polyclinique de Poitiers en vue d'une hospitalisation et/ou d'une intervention.

La Direction, les équipes médicales, paramédicales et l'ensemble des personnels techniques, administratifs et hôteliers, sont heureux de vous accueillir.








Autour d'un plateau technique performant, soyez assuré(e) que tout sera mis en œuvre pour que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions.

Dans un souci constant d'amélioration de l'organisation et de la sécurité des soins, la Polyclinique de Poitiers s'est engagée dans une démarche qualité. Elle a été certifiée par la HAS (Haute Autorité de Santé), les résultats de cette évaluation sont disponibles sur le site www.has-sante.fr.

Les médecins et le personnel vous remercient pour votre confiance et vous souhaitent un séjour répondant à vos attentes ainsi qu'un prompt rétablissement.

La Direction

Sommaire

	Bien préparer votre séjour	3
	Consignes pour les patients mineurs ou sous tutelle	7
	Le déroulement de l'intervention si vous êtes opéré(e)	8
	Informations pratiques pour votre séjour	9
	La sortie et le paiement du séjour	12
	Suites du séjour et contacts en cas d'urgence	14
	Les questions fréquentes durant le séjour	15

Bien préparer votre séjour

AVANT L'HOSPITALISATION

Ce qu'il faut retenir

Quoi ?

La réservation est obligatoire pour l'organisation de votre hospitalisation.

Quand ?

Il est impératif de faire votre réservation en amont de la consultation d'anesthésie.

Où ?

Au bureau des réservations.

Documents à fournir

Pensez à transmettre les documents qui vous seront demandés idéalement par mail à pdp.reservations@elsan.care avant le jour de votre hospitalisation (dès que possible) ou en papier le jour de la consultation d'anesthésie.

Assurez-vous que :

- La clinique dispose de votre numéro de téléphone portable pour vous envoyer l'heure d'admission et les dernières consignes indispensables ;
- Vous disposez des dispositifs médicaux prescrits le cas échéant ;
- Vous avez contacté votre mutuelle pour la prévenir des frais à venir.

La veille de votre hospitalisation

Vous serez contacté(e) par SMS ou appel téléphonique. Ce contact permet de confirmer l'heure d'entrée à la Clinique et de faire un dernier point sur l'organisation de votre séjour et les règles de préparation.

Ne prenez que les médicaments autorisés par l'anesthésiste.

Réalisez la veille de l'hospitalisation :

- La dépilation (si concerné) ;
- La 1^{ère} douche préopératoire (si concerné) ;
- La coupe des ongles des pieds et des mains.



Bien préparer votre séjour

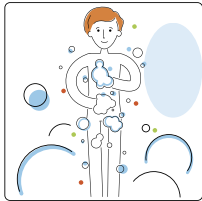
COMMENT RÉALISER LA DOUCHE PRÉ-OPÉATOIRE :



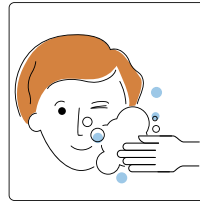
(1) Enlevez le vernis, coupez et nettoyez les ongles. Les faux ongles sont à proscrire. Brossez vos dents avec du dentifrice.



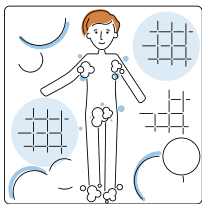
(2) Mouillez cheveux, visage et corps. Appliquez le savon en commençant par les cheveux.



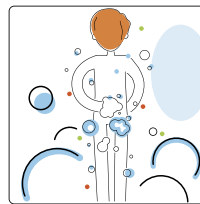
(3) Faites mousser abondamment.



(4) Savonnez le visage et le cou en insistant particulièrement derrière les oreilles.



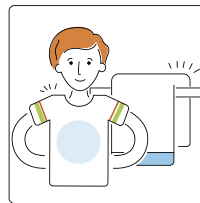
(5) Insistez sous les bras, sous les seins, le nombril, les plis, entre les orteils.



(6) Savonnez en dernier la région génitale, puis la région anale. Pour les hommes, se décalotter.



(7) Rincez-vous abondamment du haut vers le bas jusqu'à élimination complète de la mousse. Répétez les opérations de 2 à 7 en respectant la même méthode.



(8) Séchez-vous avec une serviette propre et portez des vêtements propres.

ANESTHÉSIE

La consultation pré-anesthésique est obligatoire, avant toute admission, dès lors que vous devez subir une intervention chirurgicale.

Pour les patients mineurs, merci aux parents ou à la personne titulaire de l'autorité parentale d'être présent(s).

Le consentement d'anesthésie devra être impérativement signé par les deux parents ou par le titulaire de l'autorité parentale et remis en amont de l'admission.

Il existe plusieurs types d'anesthésie :

- L'anesthésie locale : elle prive la personne de sensibilité sur une zone restreinte ;
- L'anesthésie locorégionale : elle agit plus en amont au niveau de la racine d'un nerf ou d'un groupe de nerfs. Avec l'anesthésie locorégionale, toute une région est privée de sensibilité, comme par exemple les membres inférieurs.

Dans ces deux cas d'anesthésie locale ou locorégionale, le patient reste conscient, contrairement à l'anesthésie générale.

- L'anesthésie générale : elle induit une perte de conscience, un contrôle de la douleur, une relaxation musculaire et l'immobilité du patient.

Si vous êtes fumeur, vous serez questionné sur vos habitudes tabagiques et votre dépendance sera évaluée.

LE JOUR DE L'HOSPITALISATION

Le jour de votre hospitalisation, présentez-vous à l'heure et au lieu qui vous ont été indiqués.

Le passage par le service des admissions est obligatoire. Il permettra de vérifier et compléter votre dossier si besoin. Vous serez ensuite dirigé dans l'Unité D'Accueil Chirurgical (UDAC) où vous serez pris en charge par l'équipe soignante. Elle vous expliquera le déroulement de votre séjour, complétera votre dossier de soins et vous indiquera l'heure de votre intervention/examen. Vous vêtirez une tenue de bloc. Vous déposerez vos effets personnels dans une valise ou vestiaire roulant, que vous retrouverez après votre intervention.

Un bracelet d'identification vous sera posé et devra être conservé durant tout votre séjour. **Si vous constatez des erreurs sur ce bracelet signalez-les immédiatement.**

Vous patienterez dans un salon d'attente jusqu'à ce que le brancardier vienne vous chercher pour vous accompagner au bloc opératoire.

Assurez-vous que :

- Vous avez tous les documents attendus remplis et signés.

Traitements en cours

Tout traitement en cours doit être signalé à l'équipe soignante dès votre arrivée.

Les médicaments que vous possédez doivent être remis à l'infirmier(ère) qui vous les restituera lors de votre sortie. L'automédication est interdite durant votre séjour.

Le jour de votre hospitalisation :

- Respectez les consignes données par votre chirurgien et anesthésiste ;
- Enlevez bijoux, piercings, vernis à ongles ;
- Ne mettez pas de maquillage ;
- Respectez le jeûne (selon les consignes données par l'anesthésiste) ;
- N'amenez pas d'objet de valeur.

DURANT VOTRE HOSPITALISATION

Les équipes s'occuperont de vous tout au long de votre hospitalisation. Elles vous communiqueront les informations relatives à votre état de santé et assureront les relations avec votre famille et votre médecin traitant.

N'hésitez pas à questionner le médecin ainsi que le personnel soignant si vous avez des interrogations.

Bien préparer votre séjour

LA SORTIE ET LE RETOUR À DOMICILE

Toute sortie de l'établissement est soumise à une autorisation médicale préalable. La date et l'heure de sortie est fixée par votre praticien.

Vous devrez passer par le bureau des entrées / sorties pour régler les formalités de sortie (se référer p. 12).

Sortie contre avis médical

En cas de sortie contre avis médical, vous devrez obligatoirement signer le document officiel qui vous sera remis avec les explications nécessaires.

Sortie d'un mineur

Pour tout patient mineur, la sortie devra se faire en présence du ou des parents ayant l'autorité parentale ou du tuteur légal. Prévoir éventuellement la présence de deux adultes (un conducteur et un accompagnant).

Assurez-vous que :

- Vous n'avez rien oublié dans votre chambre ;
- Vous avez récupéré ce que vous avez éventuellement confié à l'équipe soignante (traitement médicamenteux, pack réfrigérant, ...)
- Vous avez récupéré tous les documents de sortie.

Transports

Le recours à un transport sanitaire est une décision de votre médecin qui se fait sur **prescription médicale**. Le choix de la société de transport est laissé à votre discrétion. Le personnel de la Clinique peut se charger de la contacter.

ÉVALUATION DE VOTRE SÉJOUR

Dans un souci constant d'améliorer la qualité de l'accueil des usagers, nous vous encourageons à compléter le **questionnaire en ligne du Ministère de la santé appelé e-SATIS**. Il est destiné à recueillir vos appréciations sur les conditions de votre séjour et de votre prise en charge au sein de notre établissement et mesure votre satisfaction.

Vos suggestions et vos critiques nous sont précieuses pour améliorer la qualité de nos services. Concrètement entre 2 et 10 semaines après votre sortie, vous serez invité par mail à donner votre point de vue sur la qualité de votre prise en charge via le questionnaire e-Satis en ligne. Il vous suffira de cliquer sur le lien pour répondre au questionnaire de satisfaction.

Ce questionnaire est totalement anonyme.

Pour cela, n'oubliez pas de donner votre adresse mail lors de votre (pré)admission !

Consignes pour les patients mineurs ou sous tutelle

Toute intervention ou toute anesthésie générale sur un mineur nécessite une autorisation signée par les parents ou le représentant légal.

Chaque fois que cela est possible, le praticien en charge d'un patient mineur ou majeur protégé informe l'intéressé(e) de manière adaptée à sa maturité ou à son discernement et le fait participer dans la même mesure à la prise de décision le concernant. Son consentement est systématiquement recherché.

Si le refus d'un traitement par le titulaire de l'autorité parentale ou du tuteur entraîne des conséquences graves pour la santé de l'intéressé(e), le médecin délivre les soins indispensables.

POUR LE PATIENT MINEUR

Avant l'intervention

Lors des consultations avec le chirurgien et l'anesthésiste, il est impératif d'avoir la présence d'un des deux parents au minimum ou de la personne détentrice de l'autorité parentale.

Lors des formalités administratives (pré-admission et admission), il est nécessaire :

- Que l'autorisation d'opérer le mineur soit signée par tous les détenteurs de l'autorité parentale ;
- Que le consentement d'anesthésie soit signé par tous les détenteurs de l'autorité parentale ;
- D'avoir le livret de famille ;
- D'avoir la pièce d'identité de tous les détenteurs de l'autorité parentale et éventuellement celle du mineur ;
- D'apporter le carnet de santé.

Si les détenteurs de l'autorité parentale ne sont pas les parents inscrits sur le livret de famille, merci de présenter une décision de justice donnant l'identité du ou des détenteurs de l'autorité parentale.

Après l'intervention

La présence d'un des parents ou du tuteur légal est indispensable pour autoriser la sortie du mineur.

POUR LE PATIENT SOUS TUTELLE

Si le patient sous tutelle n'est pas en capacité de comprendre et/ou d'exprimer sa volonté, il devra être accompagné du tuteur justifiant de ses droits sur la personne.

Le déroulement de l'intervention si vous êtes opéré(e)

Bonjour, je viens pour une intervention.

Bureau des entrées / sorties

Bonjour, je vous remercie de m'indiquer vos noms, prénoms et date de naissance. Je vérifie votre pré-admission afin de valider votre admission.

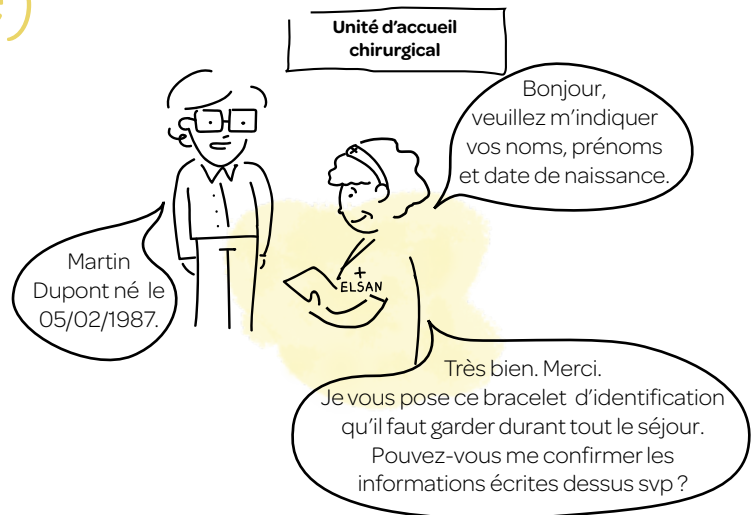


Unité d'accueil chirurgical

Bonjour, veuillez m'indiquer vos noms, prénoms et date de naissance.

Martin Dupont né le 05/02/1987.

Très bien. Merci. Je vous pose ce bracelet d'identification qu'il faut garder durant tout le séjour. Pouvez-vous me confirmer les informations écrites dessus svp ?



Je vais regarder si nous avons bien tous les documents (radio, bilan, passeport...) Avez-vous effectué votre dépilation/préparation ? Je me permets de vérifier. Vous pouvez vous mettre en tenue et attendre dans le salon/box. Un brancardier viendra vous chercher.



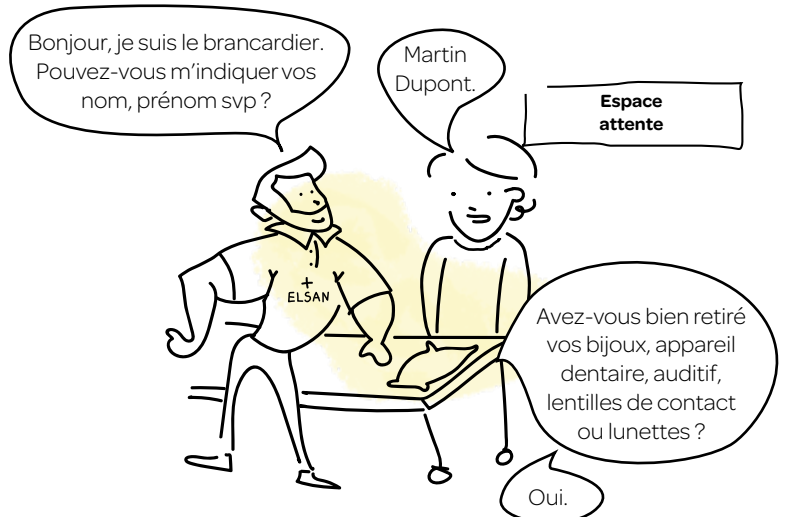
Bonjour, je suis le brancardier. Pouvez-vous m'indiquer vos nom, prénom svp ?

Martin Dupont.

Espace attente

Avez-vous bien retiré vos bijoux, appareil dentaire, audif, lentilles de contact ou lunettes ?

Oui.

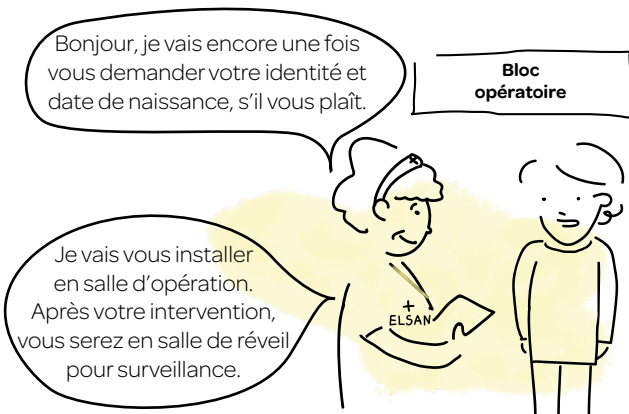


Bonjour, je vais encore une fois vous demander votre identité et date de naissance, s'il vous plaît.

Bloc opératoire

Je vais vous installer en salle d'opération. Après votre intervention, vous serez en salle de réveil pour surveillance.

Martin Dupont né le 05/02/1987.



Pouvez-vous évaluer votre douleur ?

Salle de réveil

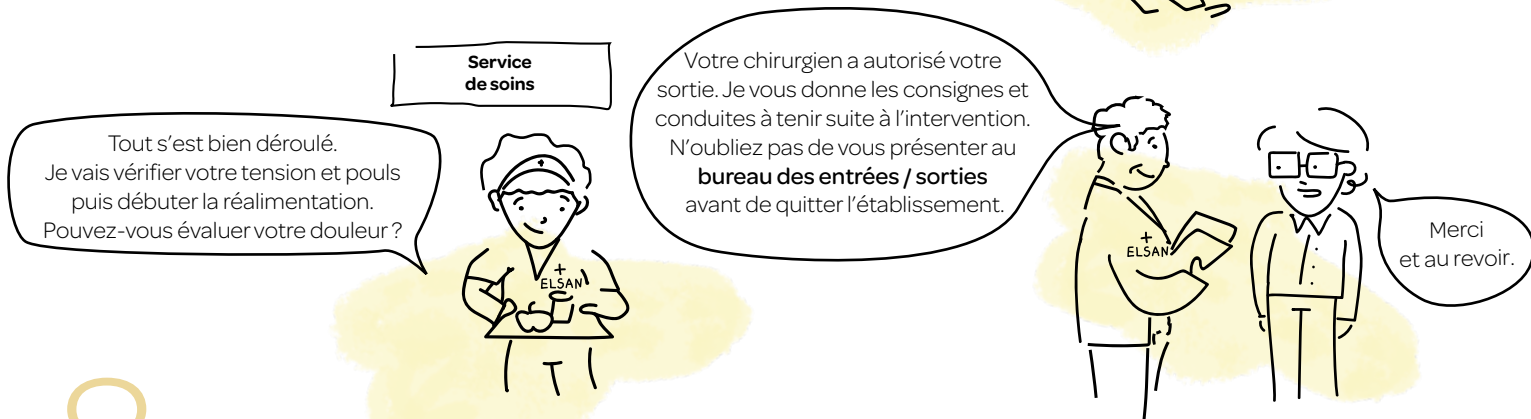


Tout s'est bien déroulé. Je vais vérifier votre tension et pouls puis débiter la réalimentation. Pouvez-vous évaluer votre douleur ?

Service de soins

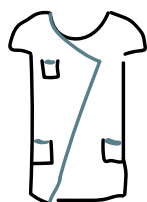
Votre chirurgien a autorisé votre sortie. Je vous donne les consignes et conduites à tenir suite à l'intervention. N'oubliez pas de vous présenter au **bureau des entrées / sorties** avant de quitter l'établissement.

Merci et au revoir.



Informations pratiques pour votre séjour

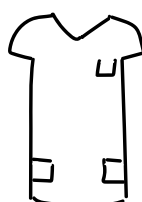
IDENTIFICATION DES DIFFÉRENTES CATÉGORIES DE PROFESSIONNELS



Infirmier(ère)



Aide-soignant(e)



Brancardier

VOTRE CHAMBRE (SI VOUS RESTEZ MINIMUM UNE NUIT)



Individuelle ou double, elle est équipée d'une salle de douche, d'un téléphone et d'un téléviseur. Selon nos disponibilités le jour de votre entrée, vous serez installé(e) dans une chambre correspondant à votre demande de prestation. Si vous souhaitez bénéficier d'une chambre particulière, nous vous invitons à en faire la demande au bureau des entrées/sorties dès la connaissance de votre date d'hospitalisation. Certaines complémentaires santé remboursent les frais de chambre particulière.



REPAS

L'alimentation est adaptée aux différents régimes ou religions et respectent les besoins nutritionnels. Si vous suivez un régime, veuillez le signaler à l'équipe soignante dès votre arrivée.



PRESTATIONS POUR EXIGENCE PARTICULIÈRE DU PATIENT

Pour votre confort, nous vous proposons une gamme de prestations hôtelières variées. Pour toutes demandes de renseignement, contactez le bureau des entrées / sorties.



TÉLÉPHONE

Toutes les chambres sont équipées d'un téléphone. Pour appeler l'extérieur, composez le 0 avant le numéro de téléphone de votre interlocuteur. Afin de respecter la tranquillité des autres patients, merci de placer votre mobile en mode silencieux.

Informations pratiques pour votre séjour

ACCOMPAGNANT

Hospitalisation avec nuit



Si vous êtes en chambre particulière, un membre de votre famille pourra passer une ou plusieurs nuits à vos côtés, et prendre ses repas avec vous. Renseignez-vous à l'accueil ou auprès du bureau des entrées/sorties pour connaître l'offre réservée aux accompagnants.

Lors de l'hospitalisation de votre enfant, nous mettrons tout en œuvre pour que vous puissiez rester auprès de lui.

VISITES



Les visites sont autorisées de 13h à 19h dans tous les services d'hospitalisation, sauf en soins continus où elles sont autorisées de 15h à 19h. 2 visiteurs maximum peuvent être admis simultanément. Les enfants de moins de 15 ans ne sont pas acceptés, sauf exception (se renseigner auprès du médecin ou de l'équipe soignante).

Tout accompagnant ou visiteur doit quitter la chambre au moment des soins.

LINGE ET EFFET PERSONNEL



Pour votre hospitalisation, vous devez apporter vos effets personnels (pyjama, robe de chambre, chaussures d'intérieur, etc.) et votre nécessaire de toilette (serviette et gants de toilette) sauf s'il est inclus dans votre prestation. L'établissement n'assure pas l'entretien des effets personnels. Il est recommandé d'avoir une tenue correcte lors de vos déplacements hors de votre chambre.

HYGIÈNE ET ENVIRONNEMENT



La Clinique met à votre disposition des locaux propres et entretenus qui doivent être respectés tant par les patients que les visiteurs.

Pour limiter les risques infectieux, les animaux, les fleurs et les plantes en terre sont strictement interdits dans l'enceinte de l'établissement.

TABAC



En application de la réglementation en vigueur relative à la lutte contre le tabagisme, nous vous rappelons qu'il est strictement interdit de fumer et de vapoter dans tout l'établissement et aux abords des entrées. Des espaces fumeurs couverts sont à votre disposition.





PROTHÈSES DENTAIRES, PROTHÈSES AUDITIVES, LUNETTES, LENTILLES DE CONTACT ET PIERCING

À votre arrivée, signalez aux infirmier(ère)s que vous portez un appareil dentaire, auditif, des lentilles de contact ou piercing. Il vous sera remis un boîtier pour y déposer vos prothèses dentaires pendant votre séjour afin d'éviter les incidents (perte ou casse). Pensez également à apporter votre étui à lunettes et/ou à lentilles de contact ainsi que vos boîtes à prothèses auditives.



OBJETS DE VALEUR

Nous vous déconseillons d'apporter des bijoux ou de vous munir d'une importante somme en espèces. Nous vous recommandons de n'apporter que les objets strictement utiles à votre séjour. Vous pouvez cependant en cas de besoin déposer vos objets de valeur dans le coffre du bureau des entrées / sorties. Ils vous seront remis lors de votre sortie aux heures d'ouverture du bureau des entrées / sorties et contre reçu. À défaut de cette précaution, la Clinique décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol d'objets personnels.



SÉCURITÉ

En cas d'incendie, le personnel est formé pour assurer votre sécurité. Il est important de rester calme et de suivre ses indications. Prévenez-le immédiatement de tout départ de feu. Les consignes et les plans d'évacuation sont affichés dans tous les lieux communs et dans votre chambre. Nous vous demandons d'en prendre connaissance.

La détention d'armes blanches ou à feu, de substances illicites, d'alcool ou de toute autre matière dangereuse ou illégales est interdite. Il vous sera demandé de remettre au personnel tout produit inflammable.



PARKING

Nous vous recommandons de ne laisser aucun objet de valeur dans votre véhicule. La Clinique décline toute responsabilité en cas d'accident, de vandalisme, de vol et/ou d'effraction.



INTERPRÈTES

Vous avez la possibilité d'être mis en relation avec une personne parlant votre langue. N'hésitez pas à vous renseigner auprès du personnel soignant de votre service.



SILENCE

Le calme constitue l'un des éléments du confort et du rétablissement des patients. Il est donc de rigueur dans toute la Clinique. Il vous est demandé, ainsi qu'à vos visiteurs, de le respecter.



CULTE

Vous pouvez faire appel à un représentant de votre confession. Adressez-vous au responsable du service.

La sortie et le paiement du séjour

CE QU'IL FAUT RETENIR

Toute sortie de l'établissement est soumise à une autorisation médicale préalable. La date de sortie est fixée par votre praticien.

Le jour de votre départ, vous seront remis :

- Vos examens, bilans, traitements personnels ;
- Les ordonnances de sortie et consignes éventuelles ;
- Votre bulletin de situation précisant la durée de votre hospitalisation (destiné à votre employeur) ;
- La lettre de liaison ;
- La date du prochain rendez-vous médical (s'il y a lieu) ;
- La prescription de transport (si nécessaire) ;
- L'arrêt de travail (si nécessaire).

Vous devez récupérer les dépôts de valeurs que vous auriez éventuellement déposés au coffre.

Pour valider votre sortie, rendez-vous au bureau des entrées / sorties dans le hall.

Le paiement en ligne est accessible depuis le site de votre établissement. www.elsan.care/fr/polyclinique-poitiers

Tous les documents administratifs qui vous sont nécessaires vous seront remis au moment de votre sortie. La Clinique est un établissement conventionné.

Les frais de séjour ou frais d'hospitalisation seront réglés en fonction de votre situation à l'égard des organismes obligatoires d'assurance maladie.

Pour obtenir des informations concernant vos frais de séjour/d'hospitalisation ou toutes informations sur les montants concernant votre hospitalisation, vous pouvez vous adresser au service facturation de la Clinique dont les coordonnées sont mentionnées sur la facture.

Si vous êtes assuré social :

- Soit les frais de séjour ou frais d'hospitalisation sont pris en charge à 100%, c'est le cas si vous relevez d'une situation d'exonération du ticket modérateur ;
- Soit les frais de séjour ou frais d'hospitalisation sont pris en charge à 80% : les 20% restants (le ticket modérateur) sont à votre charge ou, le cas échéant, à votre mutuelle pendant les trente premiers jours de votre hospitalisation. Ce ticket modérateur vous sera envoyé après votre hospitalisation ;
- Certains actes de biologie ne sont pas pris en charge dans le cadre de l'hospitalisation. Le laboratoire peut vous demander par courrier, après votre hospitalisation, de régulariser le règlement de vos examens biologiques.

Si vous n'êtes pas assuré social, vous êtes redevable de la totalité des frais liés à votre prise en charge. Un devis sera établi, et le montant des frais vous sera demandé dès votre admission dans l'établissement.

Remarques : si vous n'habitez pas le département, votre organisme de sécurité sociale peut imposer le tarif de l'établissement le plus proche de votre domicile, même si vous êtes pris en charge à 100%. Dans ce cas, la différence sera à votre charge.

Indépendamment de ce(s) règlement(s), certains frais peuvent rester à votre charge :

- Le forfait journalier hospitalier de 20€ représente la participation des assurés aux frais d'hébergement et d'entretien entraînés par l'hospitalisation. Ce montant est établi par la sécurité sociale et peut être pris en charge, le cas échéant, par votre organisme complémentaire. En sont exonérés les malades dont l'hospitalisation est imputable à un accident du travail, ou une maladie professionnelle, les bénéficiaires de l'assurance maternité, et les bénéficiaires de l'article L 212-1 du Code des pensions militaires d'invalidité et des victimes de guerre ;
- Le forfait 24 € « participation assuré social » demandé pour tout acte chirurgical ou médical dont le montant est égal ou supérieur à 120 € (selon le décret 2006-707 du 19 juin 2006) ou ayant un coefficient égal ou supérieur à 60 que ce soit en hospitalisation à temps complet ou en ambulatoire ;
- Les prestations pour exigence particulière du patient que vous aurez choisies dans le cadre de l'offre hôtelière de l'établissement.

Compléments d'honoraires

Certains praticiens ayant opté pour le secteur 2 (secteur conventionné à honoraires libres), sont habilités à prendre des compléments d'honoraires parfois pris en charge par certaines complémentaires santé.

Les praticiens concernés vous donneront préalablement toutes les informations sur les honoraires qu'ils comptent pratiquer.

Vous avez la possibilité de leur demander un devis (ils doivent présenter un devis pour toute prestation supérieure à 150 €).

Continuité des soins

Si un traitement ou des soins doivent être poursuivis après votre départ de la Clinique, il vous sera remis une ordonnance. Votre médecin traitant recevra un bilan et un compte-rendu de votre hospitalisation. Ces documents lui permettront d'assurer la continuité de vos soins.

Suites du séjour et contacts en cas d'urgence

Toute intervention chirurgicale/acte invasif et anesthésique a des suites prévisibles telle que la tuméfaction de la cicatrice mais aussi d'éventuels effets indésirables liés à la sédation. Ceux-ci peuvent se traduire en particulier par des troubles cognitifs et de vigilance pendant les 12 premières heures.

Lors de votre retour à domicile, respectez bien les consignes et les prescriptions médicamenteuses de votre médecin. N'hésitez pas à prendre les médicaments prescrits pour traiter ou prévenir la douleur.

TRÈS IMPORTANT : Dans les jours qui suivent votre sortie de l'établissement, si vous constatez l'un des symptômes suivants :

- Douleur forte non calmée par la prise d'antalgique ;
- Saignements ;
- Vomissements ;
- Température supérieure à 38,5° ;
- Autres symptômes ?

Appelez sans attendre l'un des numéros ci-dessous :

Du lundi au vendredi en journée : Appelez le secrétariat du médecin responsable de votre intervention ou, à défaut, votre médecin traitant.

Ou

**En-dehors de ces horaires : Appelez le Service d'Accès aux Soins (SAS) en composant le 15
En cas d'urgence, déplacez-vous au service des urgences de la Polyclinique de Poitiers.**

Dans tous les cas :

- 👉 Préparer à l'avance repas légers et provisions pour vous permettre de vous reposer les premiers jours suivant votre retour à domicile. Évitez l'alcool.
- 👉 N'oubliez pas qu'aucune décision importante ne doit être prise dans les 24 heures suivant une anesthésie générale.
- 👉 La conduite automobile est à éviter durant les premières 48 heures après l'intervention. Il est à noter que certaines assurances ne couvrent pas les accidents survenant dans cet intervalle de temps.

Les questions fréquentes durant le séjour

J'ai une question au sujet de mon traitement, à qui m'adresser ?

Vous êtes libre à tout moment d'accepter ou de refuser un traitement (sauf en cas d'urgence vitale). Le médecin est qualifié pour déterminer le traitement le plus adapté. Il doit vous en informer : n'hésitez pas à le questionner ou à solliciter l'équipe soignante.

J'ai une question d'ordre administratif (admission, frais de séjour, etc.), qui contacter ?

Le bureau des entrées / sorties est à votre écoute pour la gestion administrative de votre hospitalisation.

Je souhaite faire une réclamation ou déclarer un évènement indésirable, comment faire ?

Pendant le séjour : Vos interlocuteurs directs sont les personnels des services où vous êtes hospitalisé(e), en particulier le responsable du service. N'hésitez pas à les solliciter en premier recours.

Après le séjour : Vous pouvez faire part de vos difficultés par écrit auprès de la Direction de l'établissement. Dès réception de votre réclamation écrite, la Direction ou son représentant en accuse réception et diligente une enquête afin de vous apporter une réponse dans les meilleurs délais. Elle peut également vous conseiller de rencontrer un médiateur ou le saisir elle-même.

Pourquoi me demande-t-on aussi souvent mon identité ?

Ne soyez pas étonné(e) qu'à chaque étape de votre prise en charge, on vérifie votre identité pour vous garantir les soins qui vous sont effectivement destinés. À votre arrivée au sein de l'unité de soins, un bracelet d'identification vous sera mis par un soignant.

Ce bracelet permet à l'ensemble des professionnels qui participent à votre prise en charge de s'assurer de votre identité tout au long de votre séjour et plus particulièrement, avant la réalisation d'un soin, d'un examen ou d'une intervention hors de votre unité d'accueil.

Soyez vigilant sur tout document portant mention de votre identité et signalez-nous toute anomalie.

Pourquoi vais-je au bloc opératoire à 11h30 alors que j'ai été convoqué à 7h30 ?

Dès votre admission, vous êtes pris en charge en fonction de l'ordre du programme opératoire et non en fonction de votre heure d'arrivée.

Nous ne sommes pas en mesure de convoquer les patients en fonction de leur heure réelle de passage car l'ordre du programme opératoire est déterminé la veille de l'intervention au regard de nombreux critères.

De plus, les aléas le jour de l'intervention sont fréquents : urgences...

