



ELSAN

HÔPITAUX PRIVÉS DU HAINAUT

POLYCLINIQUE VAUBAN

POLYCLINIQUE DU PARC

CENTRE DE RÉÉDUCATION FONCTIONNELLE DE LA ROUGEVILLE

CARNET DE SÉJOUR AMBULATOIRE



Madame, Monsieur,

Vous allez séjourner à la Polyclinique Vauban en vue d'une hospitalisation et ou d'une intervention. La Direction de la Clinique, les équipes médicales, paramédicales et l'ensemble des personnels techniques, administratifs et hôteliers, sont heureux de vous accueillir.

Autour d'un plateau technique performant associé à un environnement hôtelier de choix, 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 Vauban 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 de la Clinique.

Sommaire

	Bien préparer votre séjour	3
	Consignes pour les patients mineurs ou sous tutelle	6
	Le déroulement de votre journée en ambulatoire	7
	Informations pratiques pour votre séjour	8
	La sortie et le règlement du séjour	9
	Suites de l'intervention et contacts en cas d'urgence	10
	Les questions fréquentes durant le séjour	11

Bien préparer votre séjour

AVANT L'HOSPITALISATION

Ce qu'il faut retenir

Quoi ?

La pré-admission est obligatoire pour l'organisation de votre hospitalisation.

Quand ?

Nous vous conseillons de faire votre pré-admission après votre consultation auprès du médecin ou avant la consultation d'anesthésie.

Où ?

Bureaux administratifs – Hall du rez-de-chaussée.

Assurez-vous que :

- Vous avez reçu la confirmation de votre heure d'arrivée la veille de l'hospitalisation ;
- Vous disposez des médicaments et dispositifs médicaux prescrits ;
- Vous avez contacté votre mutuelle pour la prévenir des frais à venir.

La veille de votre hospitalisation

Ne prenez que les médicaments autorisés par l'anesthésiste.

Réalisez la veille de l'hospitalisation (si intervention le jour de l'admission) :

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

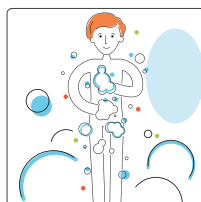
COMMENT RÉALISER LA DOUCHE PRÉ-OPÉRATOIRE :



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



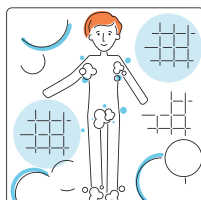
Mouillez cheveux, visage et corps. Appliquez le savon en commençant par les cheveux.



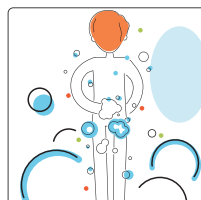
Faites mousser abondamment.



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



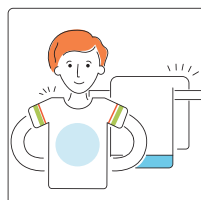
Insistez sous les bras, sous les seins, le nombril, les plis, entre les orteils.



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



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.



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

Bien préparer votre séjour

ANESTHÉSIE

En fonction de l'intervention, une consultation d'anesthésie peut être nécessaire. 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 le jour de l'admission.

Il existe plusieurs types d'anesthésies :

- 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'anesthésiologie 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.

LE JOUR DE L'HOSPITALISATION

Le jour de votre intervention, présentez-vous à l'heure et au lieu qui vous ont été indiqués la veille. Le passage par le service des admissions est obligatoire. Il permettra de vérifier et compléter votre dossier si besoin. Une heure approximative de sortie vous sera indiquée (sous réserve de conditions médicales). Le déroulé de votre journée est expliquée plus bas dans le document.

- **Respectez toutes les consignes données par votre praticien et l'anesthésiste ;**
- Respectez le protocole de préparation (douche, traitement...) ;
- Apportez tous les documents demandés ;
- Enlevez bijoux, piercings, vernis à ongles ;
- Ne mettez pas de maquillage ;
- **Respectez le jeûne (selon les consignes données par l'anesthésiste) ;**
- N'apportez pas d'objet de valeur.

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'infirmière qui vous les restituera lors de votre sortie. L'automédication est interdite.

LA SORTIE ET LE RETOUR À DOMICILE

Toute sortie de l'établissement est soumise à une autorisation médicale préalable. L'heure de sortie dépendra de la décision de l'équipe médicale qui vous aura pris en charge suite à validation de tous les critères requis.

Elle peut juger que votre état de santé ou votre situation nécessite une hospitalisation prolongée.

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.

Vous devrez passer par le bureau administratif pour régler les formalités de sortie (se référer p. 9).

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 la présence **de deux adultes** (un conducteur et un accompagnant). Pour les nouveau-nés, pensez à prévoir un siège auto homologué pour le retour à domicile et tout le nécessaire utile pour le transport (produits alimentaires et d'hygiène).

Assurez-vous que :

- Vous n'avez rien oublié dans votre chambre ;
- L'accompagnant est présent ;
- Une personne majeure sera près de vous jusqu'au lendemain matin ;
- Votre suivi post-opératoire est organisé ;
- Vous avez récupéré tous les documents de sortie.

Transports

Le choix de la société de transport est laissé à votre discrétion. Le personnel de la Clinique peut se charger de la contacter. Le recours à un transport sanitaire est une décision de votre médecin qui se fait sur prescription médicale. Pour toute information concernant le transport sanitaire, vous pouvez vous adresser au personnel soignant.

CONTACT APRÈS L'INTERVENTION

Dans les 3 jours suivants votre intervention, vous serez contacté par l'établissement afin de faire le point sur les suites de votre intervention, les conditions de votre retour à domicile et l'évolution de votre état de santé. **Merci de vérifier que votre répondeur vous identifie clairement** (nom et/ou prénom) car aucun message ne sera laissé si ce n'est pas le cas.

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.

Consignes pour les patients mineurs ou sous tutelle

Toute intervention ou toute anesthésie générale sur un mineur nécessite une autorisation signée par les 2 parents ou le représentant légal.

Les informations concernant la santé des mineurs et des majeurs sous tutelle et les soins qu'ils doivent recevoir, sont délivrées exclusivement à leurs représentants légaux (respectivement le(s) titulaire(s) de l'autorité parentale ou le tuteur).

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. Une charte de l'enfant hospitalisée est à disposition en services de soins.

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 les deux parents ;
- Que le consentement d'anesthésie soit signé par les deux parents ;
- D'avoir le livret de famille ;
- D'avoir la pièce d'identité des deux parents et éventuellement celle du mineur en cours de validité ;
- Carnet de santé.

Les seules exceptions à la nécessité de signature des 2 parents

- Un des 2 parents est décédé : présenter un acte de décès ou le livret de famille ;
- Un des 2 parents est titulaire de l'autorité parentale : présenter la décision de justice ;
- Mineur émancipé : nécessité de présenter l'acte la décision de justice.

Après l'intervention

La présence d'un des 2 parents est indispensable.

La présence de **deux adultes** est indispensable pour le retour au domicile :

- Un adulte pour le conduire ;
- Un 2^{ème} pour s'occuper de l'enfant.

POUR LE PATIENT SOUS TUTELLE

Il devra être accompagné du tuteur justifiant de ses droits sur la personne.

Lors des formalités administratives (Pré-admission et admission)

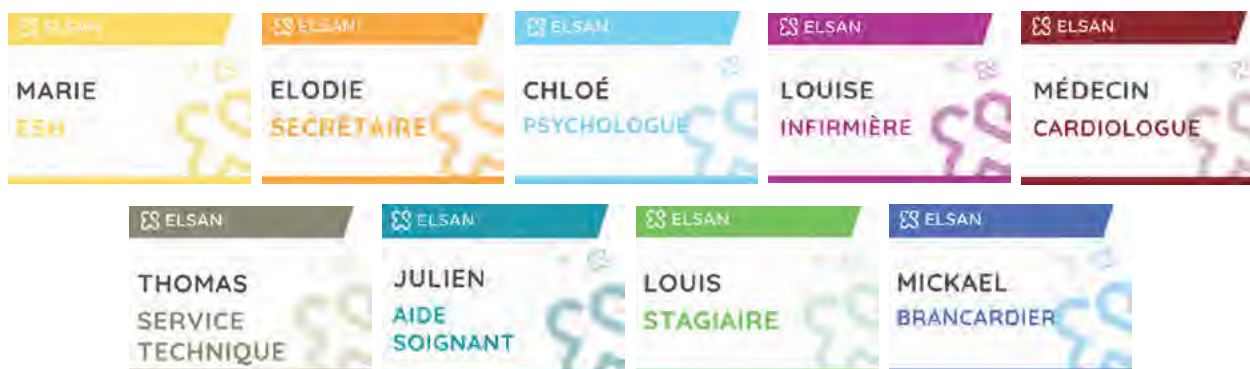
- Prévoir la pièce d'identité du tuteur en cours de validité ;
- Avoir la photocopie de la décision de justice de mise sous tutelle ;
- Avoir l'autorisation d'hospitalisation/sortie du majeur sous tutelle signée par le tuteur.

Le déroulement de votre journée en ambulatoire



Informations pratiques pour votre séjour

IDENTIFICATION DES DIFFÉRENTES CATÉGORIES DE PROFESSIONNELS



COLLATION

Les repas sont adaptés et respectent les besoins nutritionnels. Si vous suivez un régime, veuillez le signaler à l'infirmière dès votre arrivée.



ACCOMPAGNANT

Si vous êtes en chambre particulière, et si vous le souhaitez, un membre de votre famille pourra rester auprès de vous pendant votre hospitalisation.

Chaque fois que cela est possible, un lit pourra être mis à sa disposition, ainsi que des repas.

Il sera demandé aux accompagnants de ne pas gêner la dispensation des soins au malade, de ne pas l'exposer à une maladie contagieuse et de ne pas troubler le repos des autres malades.

Lors de l'hospitalisation de votre enfant, nous mettrons tout en œuvre pour que vous puissiez rester auprès de lui jusqu'à l'entrée du bloc opératoire.



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 vols et / ou d'effraction.



SILENCE

Le silence 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.



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.



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.

La sortie et le règlement 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 et votre caisse d'assurance maladie) ;
- La lettre de liaison ;
- La date du prochain rendez-vous médical (s'il y a lieu) ;
- La prescription du bon de transport (si nécessaire).

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

Pour valider votre sortie, rendez-vous au bureau administratif.

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

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 à votre domicile, 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.

Nous vous remercions de le préciser lors de votre consultation avec le médecin ou le chirurgien afin qu'un devis soit établi. 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 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.

Le bureau administratif est à votre disposition pour de plus amples renseignements.

La sortie et le règlement du séjour

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.

Moyens de règlement

Le règlement de votre hospitalisation peut s'effectuer par chèque, carte bancaire ou espèces dans la limite de la réglementation. L'établissement s'engage à vous remettre ou vous envoyer une facture acquittée relative aux soins.

Suites de l'intervention 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 de 8h à 20h : 03 61 32 70 14 (N° non surtaxé)

Ou

En-dehors de ces horaires : 03 27 32 41 00 (N° non surtaxé)

Dans tous les cas :

- ✎ Préparer à l'avance repas légers et provisions pour vous permettre de vous reposer les premiers jours suivant l'intervention. 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

L'anesthésiste rencontré en consultation sera-t-il le même le jour de l'opération ?

Il est possible que le Médecin Anesthésiste que vous avez rencontré en consultation ne soit pas celui présent en salle lors de votre intervention.

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...

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.

Je souhaite faire une réclamation ou signaler un évènement indésirable, comment m'y prendre ?

Pendant le séjour : Vos interlocuteurs directs sont les personnels des services, en particulier le cadre de santé. 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.

- Coordonnées Direction : tél. 03 27 32 40 71 – direction@polyclinique-vauban.com
- Coordonnées Médiateur : mediateurvauban@elsan.care

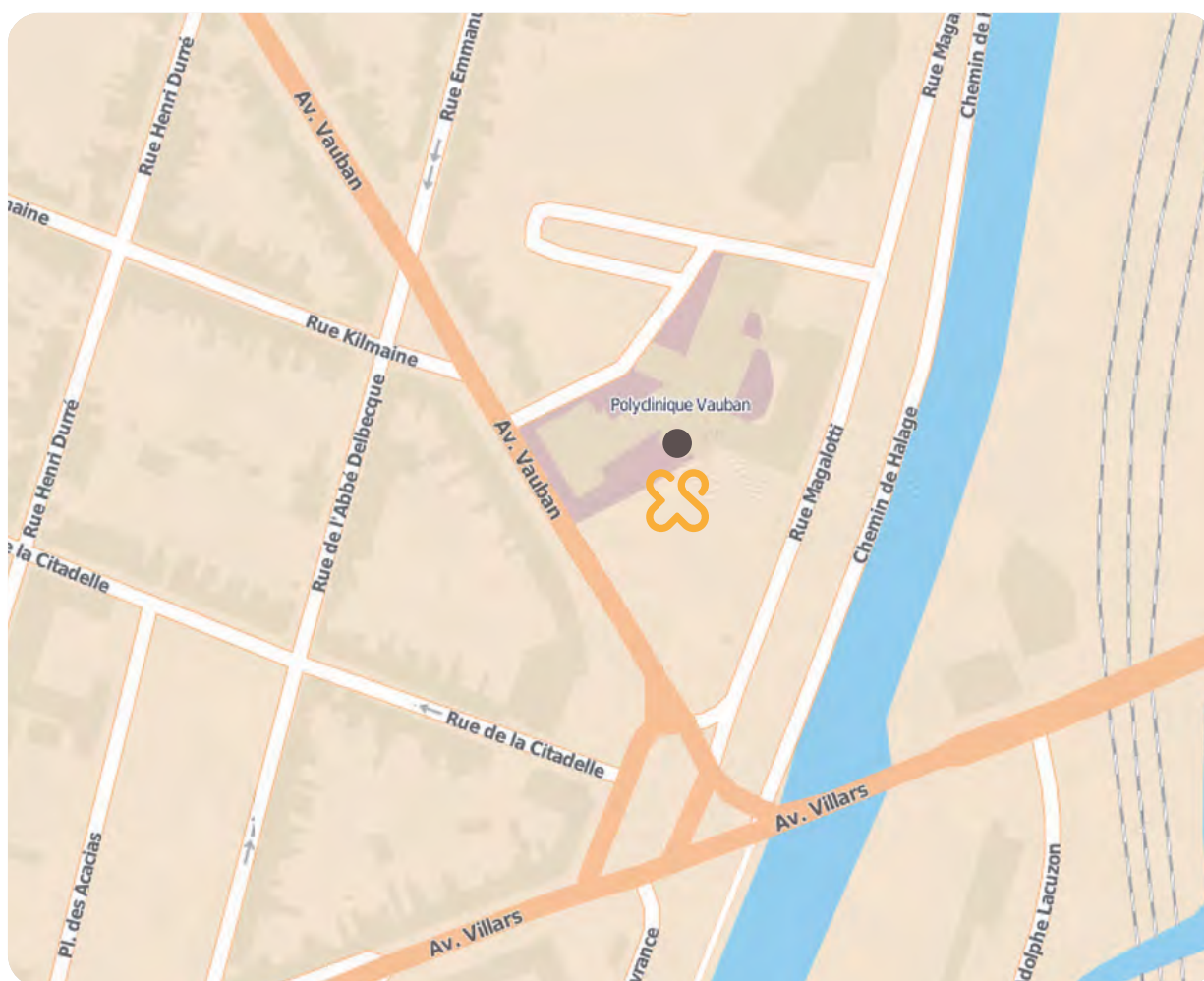
Pourquoi me demande-t-on aussi souvent mon identité ?

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.

A votre arrivée au sein de l'unité de soins, un bracelet d'identification vous sera posé 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.



Accès à l'établissement

- **Pour se rendre en voiture**
En provenance de Lille : Prendre A23 en direction de Valenciennes.
En provenance de Maubeuge : Prendre l'A2 en direction de Valenciennes. Sortie 21.
En provenance de Douai : Prendre l'A21 et A2/E19 en direction de Valenciennes.
Sortie Valenciennes-Nord
- **Par les transports en commun**
Bus : N° 30 - 110 - S1 arrêt Giard
Tramway : T1 - T2 arrêt Jacob - Clémenceau-Gare



ELSAN HÔPITAUX PRIVÉS DU HAINAUT

POLYCLINIQUE VAUBAN
POLYCLINIQUE DU PARC
CENTRE DE RÉÉDUCATION FONCTIONNELLE DE LA ROUGEVILLE

10, avenue Vauban - 59 300 Valenciennes

Accueil : 03 59 75 17 52

Fax : 03 27 32 42 53

URGENCES : 24h/24 - Tél. 03 27 32 41 00

<https://www.elsan.care/fr/polyclinique-vauban>