ELSAN

INSTITUT OPHTALMIQUE DE SOMAIN

CARNET DE SÉJOUR HOSPITALISATION

Madame, Monsieur,

Vous allez séjourner à l'Institut Ophtalmique de Somain 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 à l'Institut Ophtalmique de Somain.
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, l'Institut Ophtalmique de Somain est engagé dans une démarche qualité. Il a été certifié 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 l'Institut

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

Quand ?

Nous vous conseillons de faire votre pré-admission après votre consultation auprès du praticien spécialisé (chirurgien, médecin). Vous pouvez faire votre pré admission en ligne via le lien My Elsan Care qui vous sera envoyé si vous avez transmis une adresse mail et un numéro de téléphone.

Où ?

Rendez-vous à l'accueil d'hospitalisation.

Assurez-vous que :

- Vous connaissez 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.

Vous pouvez retrouver l'ensemble des informations sur votre prise en charge au sein de notre établissement sur l'application My Elsan Care.

La veille de votre hospitalisation

Vous serez contacté(e) par SMS ou via l'application My Elsan Care ou appel téléphonique. Ce contact permet de confirmer l'heure d'entrée à l'institut 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 (si intervention le jour de l'admission) :

- La dépilation (si concerné) ;
- La douche préopératoire au savon doux ou bétadine scrub la veille au soir et le matin de l'intervention ;
- La coupe des ongles des pieds et des mains.

Bien préparer votre séjour

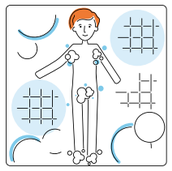
Comment réaliser la douche pré-opératoire :

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

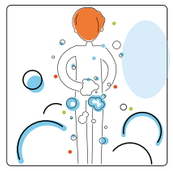
2 Mouillez cheveux, visage et corps. Appliquez le savon en commençant par les cheveux.

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 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 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 pris en charge par l'équipe soignante qui vous conduira dans votre chambre.
Elle vous expliquera le déroulement de votre séjour, complétera votre dossier de soins et vous indiquera l'heure de votre intervention/examen.
Un bracelet d'identification vous sera posé et devra être conservé durant tout votre séjour. **Si vous constatez des erreurs signalez-les immédiatement.**

Assurez-vous que :

- Vous avez tous les documents attendus remplis et signés (Cf. étape 4 Admission, de la chemise patient) ;
- À votre arrivée, vous devez signaler tout traitement médicamenteux en cours (ordonnance à apporter).

Traitements en cours

Pour des raisons de sécurité, vous n'êtes pas autorisé(e) à conserver des médicaments dans votre chambre et/ou à prendre un médicament sans l'autorisation formelle du médecin référent de votre séjour ou du médecin anesthésiste.

Si votre intervention chirurgicale a lieu 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.

Votre praticien organise votre traitement post-opératoire et au cours des visites, il devancera certainement la plupart de vos questions.

Toutefois, n'hésitez pas à le questionner ainsi que le personnel soignant.

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 de sortie est fixée par votre praticien.

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 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 ;
- 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 secrétariat du médecin.

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 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 ;
- D'avoir le 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 ;
- Incapacité physique d'un des 2 parents : nécessité de présenter l'attestation officielle.

Après l'intervention

La présence d'un des deux parents est indispensable.
La présence de deux adultes est indispensable pour le retour au domicile :

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

Pour le patient sous tutelle

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

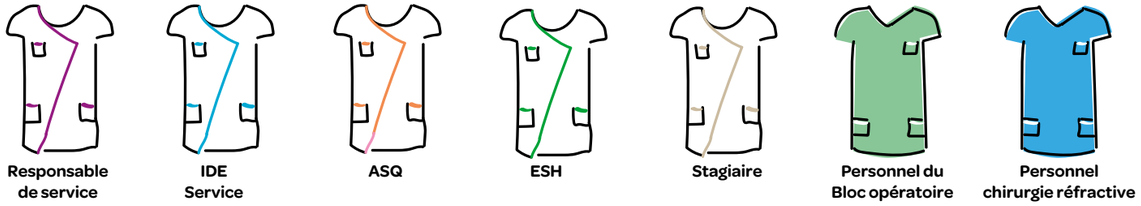
Lors des formalités administratives (Pré-admission et admission)

- 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 l'intervention si vous êtes opéré(e)

Informations pratiques pour votre séjour

Identification des différentes catégories de professionnels



Votre chambre

Individuelle ou double, elle est équipée d'une salle de douche ou cabinet de toilette 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 administratif dès la connaissance de votre date d'hospitalisation. Certaines complémentaires santé remboursent les frais de chambre particulière.

Repas ou Collation

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

Visiteurs et Accompagnants

Les visiteurs sont autorisées du lundi au mercredi de 10h à 20h, si votre état de santé le permet. Il est cependant demandé de respecté le repos des patients et le travail des équipes soignantes. Un membre de votre famille pourra passer la nuit à vos côtés, et prendre ses repas avec vous. Renseignez-vous à l'accueil pour connaître l'offre réservé à l'accompagnant.
Lors de l'hospitalisation de votre enfant, nous mettons tout en œuvre pour que vous puissiez rester auprès de lui.

Informations pratiques pour votre séjour

Règlement intérieur de la clinique
Le règlement intérieur de l'Institut est affiché dans votre chambre.

Linge et effet personnel
Pour votre hospitalisation, vous devez apporter vos effets personnels (pyjama, robe de chambre, chaussure d'intérieur, etc.) et votre nécessaire de toilette (serviette et gants de toilette). 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
L'Institut 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 et les plantes en terre ainsi que les aliments périssables provenant de l'extérieur de l'établissement sont strictement interdits dans l'enceinte de l'établissement. 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.

Prothèses dentaires, prothèses auditives, lunettes, lentilles de contact et piercing
À votre arrivée, signalez aux infirmiers (ère)s que vous portez un appareil dentaire, auditif, des lentilles de contact ou piercing . Il vous sera remis un boitier 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 boites 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 mis à disposition dans la chambre.
À défaut de cette précaution, l'Institut 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.
L'Institut décline toute responsabilité en cas d'accident, de vandalisme, de vol et/ou d'effraction.
Vous trouverez toutes les informations relatives au parking sur la fiche jointe à ce carnet.

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 silence constitue l'un des éléments du confort et du rétablissement des patients. Il est donc de rigueur dans tout l'Institut. 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 dans lequel vous êtes hospitalisé afin d'obtenir la liste et les coordonnées des représentants des différents cultes.

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

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

Le paiement en ligne est accessible depuis le site de votre établissement. www.elsan.care/etablissement

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. 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 être 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 23€ 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 32 € « 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.

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 €). Lors de votre départ, vous devrez vous acquitter du montant de ces frais en vous adressant au bureau administratif.

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 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 dimanche 24h/24h : 03 27 99 86 40

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.
- Votre chirurgien, lors de la visite post opératoire, vous donnera l'acord pour la conduite automobile.

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 administratif 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 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.

- Contacter l'accueil de la clinique au : 03 27 99 88 58 ;
- Ou par mail aux adresses suivantes : contact.ios@elsan.care et representantusagers.ios@elsan.care ;
- Ou par courrier à l'adresse suivante : Direction et Service qualité - 28, rue Anatole France - 59490 Somain.

J'ai demandé une chambre particulière mais je n'en ai pas eu. Pourquoi ?

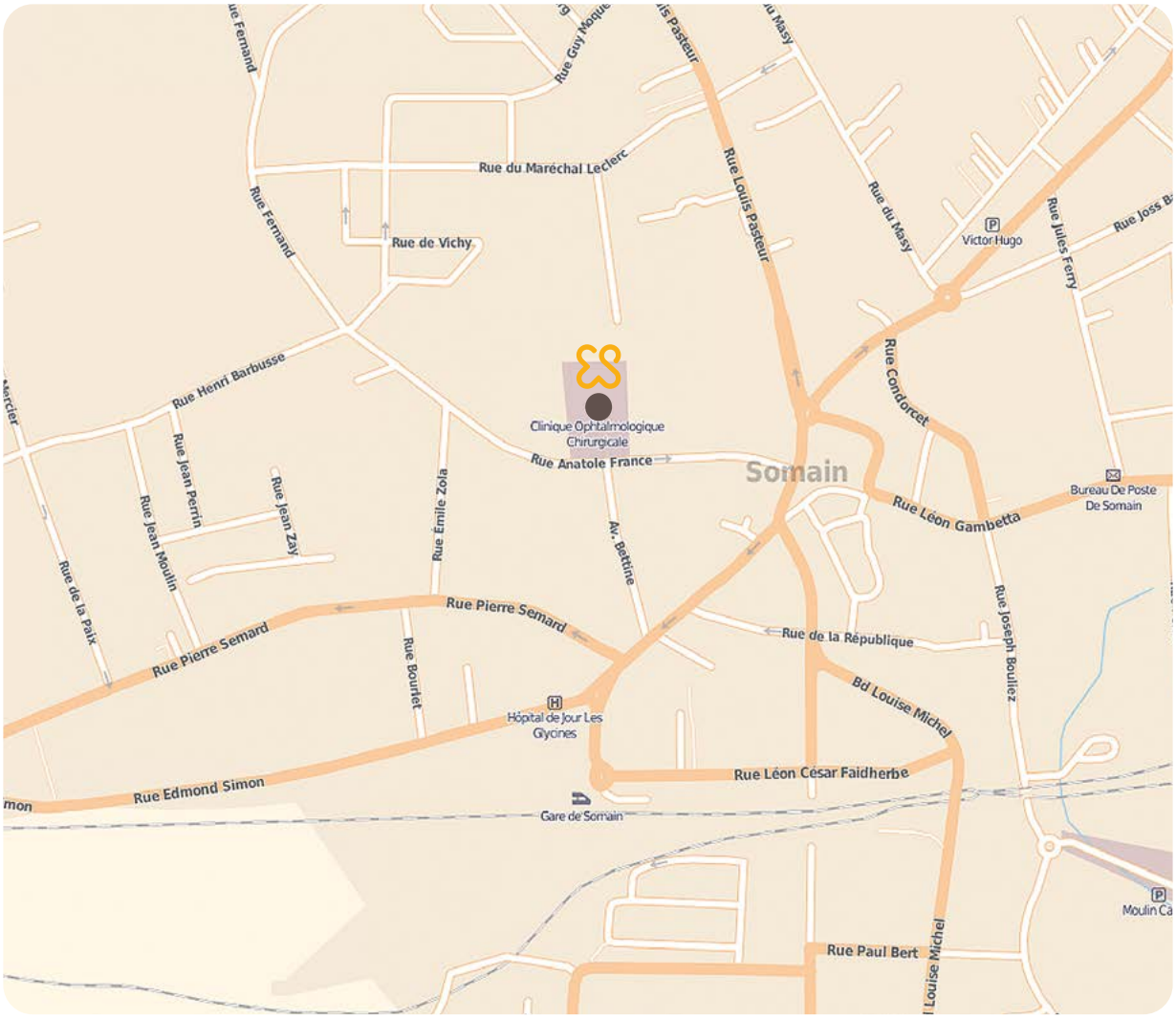
Pour répondre à votre besoin de confort, nous vous proposons des chambres particulières.
Pour cela, manifestez votre souhait au moment de votre pré-admission. Toutefois, l'établissement ne peut s'engager formellement à vous hospitaliser en chambre particulière même si vous l'avez réservée. Ces chambres étant en nombre limité, l'une d'entre elles vous sera attribuée en fonction de nos disponibilités.

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 proposé 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.

Que se passe-t-il si l'on me trouve une bactérie résistante aux antibiotiques durant mon séjour ?

Au cours de votre séjour, si vous avez été détecté(e) comme porteur d'une bactérie résistante aux antibiotiques, cela ne signifie pas forcément qu'il y ait une infection.
Vous serez placé en chambre individuelle et des mesures d'hygiène simples seront appliquées par les professionnels. L'information sera partagée à tous les soignants qui interviennent dans votre prise en charge mais n'influencera en rien la qualité des soins qui vous seront prodigués.



Accès à l'établissement

- **En voiture :** Autoroute A21, sortie 28 Aniche / Somain
- **Par les transports en commun :** Gare SNCF de Somain

ELSAN

INSTITUT OPHTALMIQUE DE SOMAIN

28, rue Anatole France - 59490 Somain
Accueil : 03 27 99 86 45 - Fax : 03 27 99 88 59
Heure d'ouverture : 7h à 18h
Mail : contact.ios@elsan.care
www.elsan.care/fr/institut-ophtalmique-somain

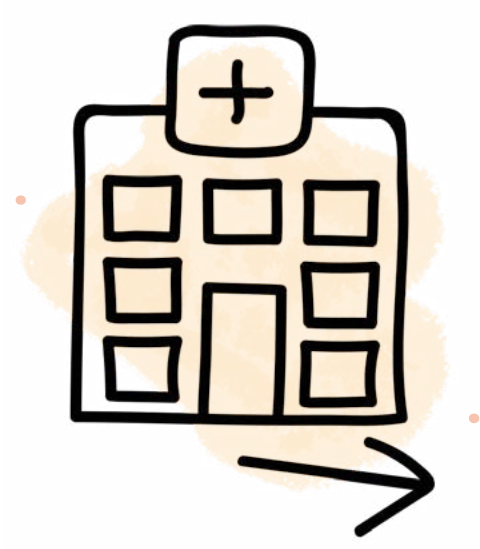
ELSAN
Notre Santé autrement

RÉALISATION ET IMPRESSION ARTLINKA Communication Tél. : 01 46 67 11 16 - RCS Nanterre B 478 444 318 - EDITION AVRIL 2024 26 72
PEFC 10-32-3010 IMPRIM'VERT

ELSAN

INSTITUT OPHTALMIQUE DE SOMAIN

Livret de la Clinique



Bienvenue

Madame, Monsieur,

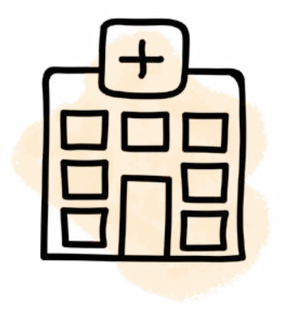
Vous allez séjourner à l'Institut Ophtalmique de Somain en vue d'une hospitalisation et/ou d'une intervention.

La Direction, les équipes médicales, paramédicales et l'ensemble des personnels techniques, administratifs et hôteliers, sont heureux de vous accueillir à l'Institut Ophtalmique de Somain.
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, L'Institut s'est engagé dans une démarche qualité. Il a été certifié 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 l'Institut



Sommaire

Présentation de la Clinique 4

Nos engagements 5

Agir pour votre santé – Message de prévention 6

Les chartes mises en œuvre dans la Clinique 10

Droits & devoirs 14

Présentation de la Clinique

Historique et description générale

Ouvert depuis 1873, L'Institut Ophtalmique de Somain, est un pôle de référence régional en chirurgie ophtalmique. Il regroupe une équipe de 28 médecins et 65 salariés. Avec 26 lits et places, son activité est quasi exclusivement ambulatoire. Fin 2021, l'activité de l'institut ophtalmique de Somain a été complétée par l'ouverture d'un service SMR : Centre Régional Basse Vision. Notre Centre est l'unique centre basse vision sur les hauts de France, Il a pour mission d'accueil des patients majeurs ayant une malvoyance de naissance ou qui suite à une pathologie développent une déficience visuelle afin de les accompagner dans le réapprentissage des gestes du quotidien et leur maintien de l'autonomie. Nous pouvons accueillir au sein sur SMR, 25 patients par jour en hospitalisation partielle.

La Clinique en chiffres

65
Collaborateurs

26
Lits & places

9700
Interventions chirurgicale par an

28
Médecins

25
Places jour au SSR

Groupe leader dans l'hospitalisation privée en France, ELSAN c'est :

- **212** établissements et centres en France
- **4,9** millions patients/an
- **28 000** collaborateurs
- **7 500** médecins

.....Réunis autour d'1 mission

Nous offrons à tous et partout des soins de proximité, de qualité, innovants et humains

.....et de 3 valeurs

Le lien social et nos racines territoriales

2 Français sur 3 sont à **moins de 40 km** d'un hôpital privé ELSAN

L'attention à l'autre

Pour nous, l'acte de soin est avant tout une relation à l'autre. Le tout premier soin est né de l'attention à l'autre.

L'esprit d'équipe

La coopération entre nos collaborateurs est un actif essentiel que nous encourageons et entretenons.

.....Notre engagement RSE

Responsable et engagé, ELSAN assume pleinement **sa responsabilité sociétale d'entreprise.** Notre démarche RSE a pour ambition de répondre aux enjeux du développement durable et de valoriser nos établissements et nos salariés dans leur mission au service des patients et des territoires. **ELSAN, #Responsable&Engagé**

Nos engagements

Pour la Qualité et la sécurité des soins

Vous êtes au cœur de notre démarche d'amélioration continue en matière de qualité, sécurité et confort des soins. La Clinique a été certifiée avec mention par la haute autorité de santé en 2025 et évalue régulièrement ses pratiques professionnelles. Plusieurs de ses prises en charges sont reconnues par le classement de référence du magazine Le Point.

Pour lutter contre la douleur

Il existe plusieurs types de douleur :

- Les douleurs aiguës (post-chirurgie, traumatisme, etc.) : leur cause doit être recherchée et elles doivent être traitées.
- Les douleurs provoquées par certains soins ou examens (pansement, pose de sonde, de perfusion, etc.). Ces douleurs peuvent être prévenues.
- Les douleurs chroniques (migraine, lombalgie, etc.) : ce sont des douleurs persistantes dont la cause est connue et qui représentent une pathologie en soi. Il faut donc surtout traiter la douleur et tout ce qui la favorise.

Prévenir et soulager : Nous allons vous aider en répondant à vos questions, en vous expliquant les soins que nous allons faire et leur déroulement.
Nous allons noter l'intensité de la douleur dans votre dossier patient et utiliser les moyens les mieux adaptés à votre situation pour la prévenir et la soulager (antalgiques, méthode non médicamenteuse, etc.).

Évaluer : L'évaluation de la douleur, c'est d'abord vous, car tout le monde ne réagit pas de la même manière.
Il est possible de mesurer l'intensité de la douleur.
Pour la mesurer, plusieurs échelles sont à notre disposition. Il faut utiliser celle qui vous convient.
Cette mesure, qui doit être répétée, permet d'adapter au mieux votre traitement antalgique.
La traçabilité de l'évaluation de la douleur, c'est-à-dire l'enregistrement de cette évaluation dans votre dossier patient, fait partie des indicateurs de qualité de votre prise en charge dans notre établissement de santé.

Pour la Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE)

Notre démarche RSE a pour ambition de répondre aux enjeux du développement durable et de valoriser nos établissements et nos salariés dans leur mission au service des patients et des territoires.
Pendant votre séjour, vous pouvez contribuer à mettre en œuvre nos actions avec quelques gestes simples : ne pas jeter vos bouteilles plastiques (elles seront récupérées par le personnel pour recyclage), éteindre la lumière et la télévision en votre absence, ne pas laisser couler l'eau inutilement, respecter les consignes de tri de votre plateau repas (affichées dans la chambre).

Agir pour votre santé
Message de prévention

Vaccination

Lorsque l'on se fait vacciner contre une maladie infectieuse, on évite de développer cette maladie et, par conséquent, de transmettre le microbe aux autres.

En se faisant vacciner, on se protège donc soi-même, mais on protège aussi les autres : ses enfants, ses proches, ses voisins et l'ensemble des membres de la collectivité. Réciproquement, la vaccination des autres contribue à nous protéger.

Certains vaccins sont obligatoires pour les enfants. Vous devrez montrer le carnet de santé de votre enfant pour l'inscrire chez une nourrice, à la crèche, à l'école ou en colonie.

Pour en savoir plus sur les vaccins en général et le calendrier de vaccination, rendez-vous sur le site national officiel : **www.vaccination-info-service.fr**

Antibioresistance

La résistance aux antibiotiques - ou antibiorésistance – correspond au fait qu'un traitement antibiotique ne soit plus efficace sur une infection bactérienne. L'augmentation régulière de la résistance aux antimicrobiens fait peser une menace d'une ampleur exceptionnelle sur la santé publique. Au niveau européen, la France est un des pays les plus gros consommateurs d'antibiotiques. Elle mène depuis de nombreuses années un plan d'action national de bon usage des antibiotiques pour diminuer cette consommation et rejoindre la moyenne Européenne.

De votre côté, vous pouvez agir en :

- N'utilisant que les antibiotiques prescrits par le médecin.
- Respectant les doses, durée et horaire préconisés par le médecin.
- En limitant le risque d'infection virale (qui peut se surinfecter) ou bactérienne et de transmission en vous lavant régulièrement les mains, en évitant les contacts avec les personnes malades et en veillant à être à jour de vos vaccinations.

De notre côté, depuis plusieurs années, nous renforçons les mesures de lutte contre l'antibiorésistance. Les efforts combinés de nos professionnels concourent à mettre en œuvre des mesures concrètes.

Une politique du bon usage des antibiotiques est en vigueur et des campagnes d'information des professionnels de santé ainsi que de nos patients sont régulièrement réalisées. La consommation d'antibiotiques par nos patients est suivie en continue et nous collaborons régulièrement avec les structures locales spécialisées dans la lutte contre les infections nosocomiales.

Tabac

- **Chaque année en France, 78 000 personnes décèdent du tabac.**
- **1 cancer sur 3 est lié au tabagisme.**
- **Une cigarette contient près de 50 substances cancérigènes et 4000 substances chimiques.**
- **Le budget annuel estimé d'une personne fumant un paquet par jour est de 2 555€.**

Arrêter de fumer n'est pas toujours facile. Il est nécessaire de trouver une motivation. Il peut s'agir de se libérer d'une dépendance, de protéger votre entourage, de préserver votre santé, de réduire votre impact environnemental ou bien les quatre à la fois.

Notre établissement participe chaque année à la campagne nationale du Mois sans tabac. De même, tout au long de l'année, vous pouvez discuter du sujet avec nos professionnels qui vous donneront des conseils et outils pour vous accompagner dans votre démarche. Ils pourront aussi vous orienter vers des structures locales d'aide.

Des documents d'information sont disponibles au sein de notre établissement.
Ressources nationales : www.tabac-info-service.fr – 39 89

Violences intrafamiliales

La violence conjugale et familiale a des impacts non négligeables sur tous les membres de la famille, tant pour la victime que pour les proches qui en sont témoins et particulièrement pour les enfants.
Il n'y a pas que les agressions physiques, aussi meurtrières soient-elles, il y a aussi les violences psychologiques et verbales, les menaces et les intimidations, les violences économiques ainsi que les violences sexuelles.
Nous vous rappelons ci-dessous les différents dispositifs existants pour venir en aide aux personnes concernées.

Si une intervention policière est urgente, vous pouvez contacter 24h/24 et 7j/7 :
Le 17 (police), le 112 (numéro d'urgence européen) ou le 114 (pour sourds et malentendants).
Si vous ne pouvez pas appeler sans éveiller de soupçons, envoyez un SMS au 114.
Un signalement est aussi possible en ligne sur **appel.urgence114.fr**.
En cas d'urgence médicale, contactez le SAMU au 15.

Pour signaler des violences ne nécessitant pas une intervention immédiate, vous pouvez contacter 24h/24 et 7j/7 :

- **Le 119** (Allô enfance en danger) à destination des enfants et les adolescents. Si vous êtes en danger ou risquez de l'être, l'opérateur du 119 contactera les services départementaux afin que votre situation soit évaluée par des travailleurs sociaux. Si ces mesures sont insuffisantes, ces derniers pourront saisir la justice. Cette ligne téléphonique est doublée d'un service de signalement des violences par internet sur **allo119.gouv.fr.**
- Pour les femmes victimes de violences, le site **arrêtonslesviolences.gouv.fr** permet de signaler en ligne des cas de violences sexuelles et sexistes sans laisser de traces dans l'historique. **Il est également possible de solliciter de l'aide en pharmacie.** Le pharmacien peut recueillir votre identité et **composer le 17** si vous souhaitez prévenir la police. Si tel n'est pas votre souhait, il vous proposera la remise d'un flyer.

Pour obtenir des conseils d'associations ou d'avocats :

- Le **3919**, numéro d'écoute national pour les femmes victimes de toutes les formes de violences (physique, psychologique, économique… reste **joignable du lundi au samedi de 9h à 19h**. Il est gratuit et n'apparaît pas sur les factures téléphoniques.
  Pour obtenir des conseils juridiques, les femmes victimes de violence peuvent joindre la permanence téléphonique des **avocats bénévoles du barreau de Paris (01 44 32 49 01)**, du lundi au vendredi de 9 h 30 à 12 h 30 et de 14 h à 17 h.

Pour être logée en urgence, contactez le 115.

Alimentation et activité physique

La nutrition représente le premier facteur de risque de perte d'années de vie en bonne santé, devant le tabac et l'alcool. Les quelques chiffres suivants indiquent l'état des lieux de l'alimentation des français :

- **89,7% des adultes de 18 à 54 ans n'atteignent pas les recommandations fixées à 25g de fibre par jour.**
- **90% des adultes dépassent la limite recommandée par l'OMS de 5g de sel par jour.**
- **63% des adultes dépassent la limite des 150g de charcuterie par semaine.**
- **40% des adultes ont une consommation de produits sucrés supérieure aux recommandations.**
- **28% des adultes âgés de 18 à 54 ans sont en surpoids et 15% sont obèses.**

Les recommandations nationales

Augmenter

- Les fruits et les légumes
- Les légumes secs : lentilles, haricots, pois chiches...
- Les légumes à coque : noix, noisettes, amandes...
- Le fait maison
- L'activité physique

Aller vers

- Le pain complet et aux céréales, les pâtes, la semoule et le riz complet
- Les poissons gras et maigres en alternance
- L'huile de colza, de noix, d'olive
- Une consommation de produits laitiers suffisante mais limitée
- Les aliments de saison et les aliments produits localement
- Les aliments bio

Réduire

- L'alcool
- Les produits sucrés et les boissons sucrées
- Les produits salés
- La charcuterie
- La viande : porc, bœuf, veau, mouton, agneau, abats
- Les produits avec un Nutri-score D et E
- Le temps passé assis

Il est recommandé de faire au moins 30min d'activités physiques dynamiques par jour.
Pour plus de bienfaits sur la santé, vous pouvez faire deux fois par semaine des activités de renforcement musculaire, d'assouplissement et d'équilibre. La pratique régulière d'une activité physique est bénéfique pour la santé. Elle permet notamment de :

- Maintenir la fonction musculaire, d'acquérir et préserver le capital osseux.
- Diminuer le risque de développer certaines maladies : cardio-vasculaires, certains cancers, diabète de type 2...
- Limiter la prise de poids.
- Contribuer au bien-être et d'améliorer la qualité de vie.

Ressources nationales : www.mangerbouger.fr

Alcool/drogue

L'alcool est la substance psychoactive la plus consommée en France.
L'alcool est responsable de nombreuses maladies. Certaines pathologies voient leur risque augmenter dès le premier verre consommé, ou à partir d'un certain niveau d'alcool consommé quotidiennement. Par exemple, 7 cancers ont un lien avéré avec l'alcool : cancer du sein, de la bouche, du pharynx, du larynx, de l'œsophage, du foie, du côlon-rectum. Les effets de l'alcool sont renforcés quand ils sont associés à ceux du tabac : leurs actions conjointes augmentent considérablement les risques de cancers de la bouche, du pharynx, du larynx et de l'œsophage.
On estime que le risque de développer un cancer de la cavité buccale (bouche) peut être multiplié par 45 chez les grands consommateurs de tabac et d'alcool.
En prenant en compte un ratio « risque /plaisir », il est recommandé aux personnes choisissant de consommer de l'alcool de ne pas dépasser 10 verres par semaine, ce qui peut se traduire par : « Pour votre santé, maximum deux verres par jour, et pas tous les jours ». Il s'agit de repères offrant un risque moindre et non de repères en-dessous desquels le risque de cancer est nul.

Ressources nationales : www.alcool-info-service.fr– 0 980 980 930

On appelle « drogue » toute substance qui modifie la manière de percevoir les choses, de ressentir les émotions, de penser et de se comporter. Les dangers liés à l'usage varient selon les substances, les individus, les façons de consommer, les quantités, etc. Les différentes substances peuvent être classées selon leur statut juridique, leurs effets ou encore leur dangerosité. Les motivations pour cesser de consommer des drogues sont nombreuses et la décision se prend rarement du jour au lendemain.
Arrêter n'est pas seulement une question de volonté. Il s'agit de travailler sur sa motivation, d'accepter l'ensemble des difficultés qu'il faudra traiter, et parfois de consentir à demander de l'aide.
Il n'existe pas de solution unique : c'est le choix de la personne concernée qui passe par une prise de conscience et une démarche individuelle.
En cas de dépendance aux opiacés, il est possible de prescrire des traitements de substitution. Ces traitements permettent de diminuer voire de cesser la consommation des opiacés illicites et de ce fait de recouvrer une meilleure santé et une meilleure qualité de vie. Le sevrage se définit comme l'arrêt de la consommation de drogue. Il s'accompagne d'un ensemble de symptômes traduisant un état de manque, appelé « syndrome de sevrage ». Les signes du manque sont plus ou moins intenses et longs, selon les personnes et les produits.
L'objectif de la phase qui suit le sevrage est de retrouver une vie harmonieuse sans drogue. Cette phase, plus ou moins longue, peut débuter lors de l'hospitalisation et peut se poursuivre pendant plusieurs mois.

Ressources nationales : www.drogues-info-service.fr

Hygiène

En tant que patient ou visiteur dans un établissement de santé, il existe un risque de contracter une **infection nosocomiale**. Vous et vos proches pouvez jouer un rôle en demandant au personnel de se frictionner les mains et **en vous lavant les mains régulièrement**. En effet, vos mains peuvent également propager des germes, alors **protégez-vous et protégez vos proches** !
Quand ? Avant de manger - Après être allé aux toilettes - Après avoir touché des surfaces (poignées de porte, interrupteurs, etc) - En entrant dans votre chambre (ou celle du patient que vous visitez) - En sortant de la chambre - En sortant d'un établissement de santé.

Sexualité

La stratégie nationale de santé sexuelle Française s'inscrit dans une démarche globale d'amélioration de la santé sexuelle et reproductive. Elle se base sur des principes fondamentaux : la sexualité doit être fondée sur l'autonomie, la satisfaction, la sécurité. Elle développe une action volontariste d'information, d'éducation à la santé et de communication, avec une place prioritaire pour la santé des jeunes et permet de renforcer la formation et la mobilisation des professionnels de santé, notamment de premier recours.
Dans le cadre de cette politique nationale, si vous avez des questions sur la sexualité, n'hésitez à vous rapprocher de notre personnel qui pourra vous répondre ou vous réorienter afin que soyez pris en charge. Vous pouvez également consulter les sites suivants : www.santepubliquefrance.fr www.onsexprime.fr - questionsexualite.fr - www.sida-info-service.org

CHARTE
DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE

1 - Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est accessible à tous, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale.
Il est adapté aux personnes handicapées.

2 - Les établissements de santé garantissent la qualité de l'accueil, des traitements et des soins.
Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.

3 - L'information donnée au patient doit être accessible et loyale. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.

4 - Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec le consentement libre et éclairé du patient.
Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.

5 - Un consentement spécifique est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.

6 - Une personne à qui il est proposé de participer à une recherche biomédicale est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. Son accord est donné par écrit.
Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.

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

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

9 - Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que la confidentialité des informations personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.

10 - La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'un accès direct aux informations de santé la concernant. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.

11 - La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des usagers 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 réglement amiable des litiges et / ou devant les tribunaux.

Pour plus d'information concernant les grands principes de la charte de la personne hospitalisée, vous pouvez la retrouver en intégralité, en plusieurs langues et en braille, sur le site internet www.sante.gouv.fr et peut être obtenue sur simple demande auprès du (secrétariat/administration).

Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site internet :
www.sante.gouv.fr

CHARTE
DE L'ENFANT HOSPITALISÉ

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

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 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 modes de faire propres au service afin qu'ils participent activement aux soins de leur enfant.

3 On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable.
On essayera de réduire au minimum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.

4 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.

5 L'équipe soignante doit être organisée de façon à assurer une continuité des soins à chaque enfant.

6 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.

7 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.

8 Les enfants ne doivent pas être admis dans des services d'adultes. Ils doivent être réunis par groupe 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.

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

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

CHARTE ROMAIN JACOB

Unis pour l'accès à la santé des personnes en situation de handicap

- Valoriser l'image que la personne en situation de handicap perçoit d'elle-même
- Valoriser l'accompagnement
- Exprimer les besoins
- Intégrer la santé au parcours de vie des personnes en situation de handicap
- Construire une culture professionnelle commune
- Coordonner le parcours de santé
- Organiser l'accès aux soins et à la prévention
- Faciliter et développer l'accès aux soins ambulatoires
- Prévenir et adapter l'hospitalisation avec ou sans hébergement
- Améliorer la réponse aux urgences médicales
- Faciliter le retour aux technologies de l'information et de la communication
- Mettre en oeuvre et évaluer la charte

HANDIDACTIQUE

Pour plus d'informations, accédez directement au site handifaction.fr

L'ensemble des chartes sont affichés dans nos service.

CHARTE DE BIENTRAITANCE DU PATIENT

Bien traiter, c'est une démarche globale dans la prise en charge du patient, de l'usager et de l'accueil de l'entourage visant à promouvoir le respect des droits et libertés, tout en prévenant la maltraitance.

Identifier les besoins de la personne afin de donner des informations claires, adaptées et compréhensibles au patient et à son entourage tout au long de son parcours en garantissant le respect de la confidentialité.

Entendre le patient et son entourage, sans porter de jugement, en adaptant sa communication à sa vulnérabilité.

Nourrir un climat de confiance en respectant son identité et en restant attentif à la cohérence des actions mise en oeuvre.

Tenir compte et favoriser les liens sociaux et familiaux selon les moyens mis à disposition par l'institution.

Respecter les libertés de choix, l'intimité de la personne, ses valeurs, ses convictions personnelles et religieuses.

Autonomiser en rendant le patient acteur de sa prise en charge.

Individualiser le projet de soin, projet de vie de l'usager en sollicitant sa participation active.

Traiter la douleur, entendre et reconnaitre les angoisses, les souffrances physiques et morales du patient et des usagers.

Accompagner la fin de vie par un travail en équipe au service du patient et son entourage.

Noter le niveau de satisfaction des usagers et en tenir compte dans ses pratiques dans la dynamique d'amélioration continue des services proposés.

Chercher constamment l'amélioration des prestations d'accueil, d'hôtellerie, d'hygiène, de transport. Le rythme et l'assistance aux repas doivent faire l'objet d'une attention particulière.

Ecouter, former les professionnels et favoriser le soutien entre professionnel.

Droits & devoirs

Accès à l'information et aux soins, consentement éclairé

La loi du 4 mars 2002 a réglementé le droit à l'information du patient par le médecin. Elle concerne les investigations, traitements et 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(e) dans l'ignorance d'un diagnostic ou d'un pronostic sera respectée, sauf lorsque des tiers sont exposés à un risque de transmission.

Informations sur un dommage associé aux soins

Pour le cas où vous seriez ou si vous vous estimiez victime d'un dommage imputable à une activité de prévention, de diagnostic ou de soins, une information sur les circonstances ou les causes du dommage vous sera donnée par un professionnel de santé en exercice au sein de l'établissement. Cette information vous sera délivrée au plus tard dans les quinze jours suivants la découverte du dommage ou à votre demande expresse au cours d'un entretien durant lequel vous pourrez vous faire assister par une personne de votre choix.

Accès au Dossier Patient

Conformément à la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, l'Institut s'engage à vous faciliter l'accès à l'ensemble des informations concernant votre santé.
Ces informations sont celles qui ont contribué à l'élaboration et au suivi de votre diagnostic, de votre traitement ou d'une action de prévention. Vous pouvez, à tout moment, prendre connaissance de votre dossier médical, il vous suffit d'en faire la demande auprès de la Direction de l'Institut.
La communication de ces informations a lieu au plus tard dans les huit jours à compter de la date de réception de votre demande, et au plus tôt après l'observation d'un délai légal de quarante-huit heures.
Si les informations auxquelles vous souhaitez accéder datent de plus de cinq ans, l'établissement dispose d'un délai de deux mois pour leur communication. Pour être recevable, la demande d'accès à votre dossier médical doit être formulée par écrit auprès de la Direction de l'Institut, avec une copie de votre carte d'identité. Toutes les modalités de communication dudit document vous seront alors précisées et notamment les frais de copie et d'envoi qui vous seront facturés.
En cas de décès, vos ayants droit, s'ils ont pour cela un motif légitime, prévu par l'article L.1110-4 du Code de la Santé Publique, et si vous n'avez pas exprimé d'opposition, peuvent également avoir accès à votre dossier, selon les mêmes modalités, dans le cadre de l'arrêté du 3 janvier 2007.

Modalités de conservation des dossiers :
L'ensemble des informations administratives et médicales vous concernant constitue le dossier du patient dont le contenu est couvert par le secret médical. A l'issue de votre hospitalisation, le dossier est conservé par l'établissement. La Direction de l'Institutveille à ce que toutes les dispositions soient prises pour assurer la protection et la confidentialité des informations de santé recueillies au cours de votre séjour. Tous les dossiers sont archivés dans des locaux sécurisés.

Associations

Des associations sont spécialisées pour des problèmes qui peuvent vous toucher. Si vous souhaitez les contacter, une liste des associations présentes dans la région avec leurs missions est disponible à l'accueil de l'Institut. Cette liste n'est pas exhaustive.

Don d'organes et de tissus

Le don d'organes et de tissus est un geste de fraternité et de solidarité. En vertu de la loi applicable depuis le 1er janvier 2017, chacun d'entre nous est considéré comme donneur d'organes potentiel. Toutefois, si vous n'entendez pas faire de don d'organe, vous devez obligatoirement vous inscrire sur le « registre national de refus » ou rédiger un document attestant votre refus, lequel sera ensuite confié à une personne dédiée. Il est donc important en amont que votre choix puisse être connu de vos proches.
Pour toutes questions : www.dondorganes.fr ou www.agence-biomedecine.fr Agence de la Biomédecine

Directives anticipées

Les directives anticipées mentionnées à l'article L. 1111-11 du Code de la Santé Publique s'entendent d'un document écrit, daté et signé par leur auteur dûment identifié par l'indication de son nom, prénom, date et lieu de naissance. 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 la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'acte médicaux. À tout moment et par tous moyens, elles sont modifiables ou annulables. Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge dans l'établissement. Si vous ne pouvez pas écrire et signer vous-même vos directives, vous pouvez faire appel à deux témoins dont votre personne de confiance. Pour ce faire, nous vous conseillons de vous rapprocher du cadre de soins.

Désignation de la personne de confiance

En application de la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, l'établissement vous propose de désigner une personne de confiance pendant la durée de votre hospitalisation. Cette personne de confiance sera consultée au cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté. Cette désignation se fait par écrit en remplissant la fiche mise à votre disposition par l'Institut. Cette désignation est révocable à tout moment.
Les dispositions relatives à la désignation de la personne de confiance ne s'appliquent pas lorsqu'une mesure de tutelle est ordonnée. Toutefois, dans cette hypothèse, le juge des tutelles peut, soit confirmer la mission de la personne de confiance antérieurement désignée, soit la révoquer. La personne de confiance peut être différente de la personne à prévenir.

Patients mineurs et patients majeurs sous tutelle

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

Non divulgation de présence

Si vous souhaitez que votre présence ne soit pas divulguée, signalez-le dès votre admission dans l'établissement à l'hôtesse d'accueil et/ou à l'infirmier(ère) de votre secteur d'hospitalisation, ils feront le nécessaire pour préserver votre anonymat. Les règles en matière de secret professionnel nous interdisent de donner des détails sur votre état de santé par téléphone. Prévenez votre entourage.

Information sur les traitements de données à caractère personnel et sur l'exercice de vos droits

En tant que patient, vous allez bénéficier d'une consultation ou faire l'objet d'une hospitalisation au sein de l'Institut Ophtalmique de Somain membre du groupe ELSAN et à ce titre, vos données à caractère personnel, d'identification et de santé, vont faire l'objet d'une collecte et d'un traitement.
Vous disposez de droits sur vos données – accès, rectification, opposition, limitation, portabilité, effacement – pour en savoir plus consultez la notice d'information disponible en téléchargement sur le site internet de l'établissement www.elsan.care/fr/institut-ophtalmique-somain, ou sur demande à l'accueil de l'établissement.
La notice d'information est également affichée dans les salles d'attente de l'établissement.
l'Institut Ophtalmique de Somain et le groupe ELSAN s'engagent à traiter l'ensemble de vos données collectées de manière conforme aux textes applicables à la protection des données à caractère personnel (Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et Règlement Européen Général 2016/679 du 27 avril 2016 sur la protection des données).
La notice d'information disponible selon les modalités exposées ci-dessus vous permet également de prendre connaissance de la façon dont vos données sont traitées dans le cadre des activités de l'Institut Ophtalmique de Somain et du groupe ELSAN. Elle répond aux questions suivantes :

(1) Qui collecte vos données à quelles fins ?
(2) Quelles données sont collectées et sur quelle base légale ?
(3) Qui peut accéder à vos données ?
(4) Combien de temps vos données sont conservées ?
(5) Où sont conservées mes données ?
(6) Quels sont vos droits sur vos données ?

Droits & devoirs

Entrepôt de données de santé

Entrepôt de données de santé à des fins de recherches médicales et/ou d'analyses médico-économiques

Sauf opposition de votre part, les données vous concernant (ou concernant votre enfant) collectées et traitées pour les besoins de votre prise en charge au sein d'un Etablissement de santé Elsan, sont collectées par Elsan SAS, Responsable de traitement, pour des finalités d'intérêt public au sein de l'entrepôt de données de santé « l'Entrepôt de données Elsan » ou « EDS Elsan », sous une forme ne permettant pas votre identification directe.

Dans le respect des dispositions réglementaires applicables, les données de l'entrepôt EDS Elsan sont susceptibles de faire l'objet d'une réutilisation ultérieure à des fins de recherche, d'étude ou d'évaluation dans le domaine de la santé.

La liste des études et recherches utilisant les données de l'entrepôt est disponible dans une rubrique dédiée à l'EDS Elsan sur le site internet institutionnel d'Elsan à l'adresse suivante : https://www.elsan.care/fr/eds, les notices d'information de chacun de ces traitements y sont également mis à disposition.

Conformément à la délibération N° 2023002 de la CNIL du 12/01/2023, les données de l'entrepôt pourront également être traitées par Elsan pour les finalités d'amélioration de la qualité des soins et d'analyse médico-économique, ainsi que pour étudier la faisabilité et préparer la mise en œuvre de recherches sur cohorte.

Pour en savoir plus, une notice d'information complète est disponible dans une rubrique dédiée à l'EDS Elsan sur le site internet institutionnel d'Elsan à l'adresse suivante https://www.elsan.care/fr/eds ou sur demande à l'accueil de l'Etablissement.

Cette notice fait également l'objet d'un affichage dans les principales salles d'attente de l'Etablissement.

Vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification, d'effacement et de limitation, ainsi que du droit de communiquer vos directives concernant le sort de vos données à caractère personnel après votre mort.

En particulier, vous pouvez à tout moment, et sans vous justifier vous opposer aux traitements mis en œuvre dans le cadre de l'entrepôt de données.

L'ensemble de vos droits peuvent être exercés en remplissant le formulaire d'exercice des droits disponible à l'adresse suivante : https://www.elsan.care/fr/eds, vous pouvez également vous adresser directement munie d'un justificatif d'identité auprès de l'accueil de l'Etablissement ou auprès du délégué à la protection aux données du groupe Elsan à l'adresse électronique suivante **dpoeds@elsan.care**.

Enfin, vous bénéficiez d'un droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL - www.cnil.fr

Identité du Responsable de traitement : Elsan, société par actions simplifiée, immatriculée au registre du commerce et des sociétés sous le numéro RCS 802 798 934 Paris, dont le siège social est situé 58 bis, rue La Boétie, Paris 8ème.

Mon Espace Santé

L'espace numérique de santé « Mon Espace Santé » est disponible aux usagers du système de santé depuis janvier 2022. Ce service numérique individuel a été mis en place et est géré par l'Assurance Maladie afin de faciliter vos démarches et les échanges avec les professionnels de santé pour une meilleure prise en charge, il remplace le dossier médical partagé. Cet espace numérique permet de :

- Stocker et partager toutes les données de santé : ordonnance, traitements, résultats d'examens, imagerie médicale, antécédents médicaux et allergies, compte-rendu d'hospitalisation, vaccination ;
- Échanger avec vos professionnels de santé via une messagerie sécurisée.

Seuls les professionnels que vous autorisez peuvent consulter votre dossier et ils sont tenus au respect du secret médical. Pour plus d'informations, vous pouvez vous rendre sur le site https://www.ameli.fr ou sur le site https://www.monespacesante.fr

Recherche

Chaque patient est informé de l'éventualité que ses données anonymisées puissent être utilisées à des fins de recherche, en application de l'article 59 de la loi Informatique et Libertés, les personnes se prêtant à la recherche et/ou leurs représentants légaux sont, en application de l'article 57 de cette même loi, préalablement et individuellement informés du traitement de leurs données à caractère personnel via ce livret d'accueil.
Le patient et/ou ses représentants légaux ont le droit de refuser que ses données médicales soient utilisées à des fins de recherche.
La personne qui entend s'opposer au traitement des données à caractère personnel la concernant à des fins de recherche dans le domaine de la santé peut exprimer, à tout moment, son opposition par tout moyen auprès de l'établissement détenteur de ces données.

Commission Des Usagers (Fiche actualisée en annexe du livret)

Cette Commission veille au respect des droits des usagers et contribue à l'amélioration de la qualité de la prise en charge des patients et de leurs proches. Elle a un rôle de médiation. Elle est essentiellement compétente pour les questions relatives aux conditions de votre prise en charge que ce soit dans le domaine des soins, des conditions matérielles ou de l'accueil qui vous a été réservé.
Vous pouvez saisir la Commission en adressant une lettre à la Direction. Vous pouvez également vous renseigner auprès du cadre infirmier de votre service. La liste des membres de la CDU est affichée dans le hall d'accueil et elle est jointe au présent livret. Vous pouvez également demander les résultats des enquêtes de satisfaction au cadre soignant dont vous dépendez.
Pour contacter un représentant des usager : representantusagers.ios@elsan.care

Comité de LUtte contre la Douleur

« ...toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit-être en toute circonstance traitée... » Article L.1110-5 du Code de la Santé Publique.
N'hésitez pas à exprimer votre douleur. En l'évoquant vous aiderez les médecins à mieux vous soulager. Le CLUD a pour mission d'aider à la définition d'une politique de soins cohérente en matière de prise en charge de la douleur ainsi qu'à la promotion et à la mise en œuvre d'actions dans ce domaine.

Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales

Au sein de l'établissement le CLIN (ou EOH) organise et coordonne la surveillance et la prévention des infections nosocomiales, il est assisté sur le terrain par une équipe opérationnelle d'hygiène composée du personnel spécialisé dans ce domaine. La prévention des infections nosocomiales est l'affaire de tous : soignant et non-soignant, patient et visiteur.

Bientraitance

Notre établissement est organisé en interne pour prendre en charge tout acte de malveillance physique et/ou moral pratiqué sur vous par votre entourage (famille, professionnels de santé). Si vous avez été victime de tels actes, vous pouvez contacter le responsable de soins du service dans lequel vous êtes hospitalisé(e).

Identité Nationale Santé (INS)

Bien identifiée, bien soignée !
Depuis le 1er janvier 2021, vous disposez d'une identité sanitaire officielle appelée Identité Nationale de Santé (INS) qui vous est unique qui est destinée à faciliter l'échange et le partage des données de santé entre l'ensemble des acteurs intervenant dans votre prise en charge sanitaire de votre suivi medico-social. Cela contribue à la qualité de la prise en charge et à la sécurité des soins.
Vous trouverez votre identité nationale de santé sur les différents documents remis lors de votre parcours de santé, ainsi que dans votre futur espace numérique de santé (bientôt à votre disposition). Lors de votre parcours de santé, les professionnels qui interviennent dans votre suivi ont besoin de partager de l'information vous concernant.

Droits & devoirs

Traitement des plaintes et des réclamations

Plaintes ou réclamations de nature commerciale

En cas de litige entre un patient et la Clinique, ceux-ci s'efforceront de trouver une solution à l'amiable. À défaut d'accord à l'amiable, le patient a la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève le professionnel, à savoir l'Association des Médiateurs Européens (AME CONSO), dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite adressée au professionnel.
La saisine du médiateur de la consommation devra s'effectuer :

- Soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de l'AME CONSO : www.mediationconso-ame.com ;
- Soit par courrier adressé à l'AME CONSO, 11 Place Dauphine – 75001 PARIS.

Plaintes ou réclamations de nature médicale

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

Si vous souhaitez faire remonter une plainte ou une réclamation concernant votre hospitalisation, veuillez prendre attache avec (le chef de service/adjoint de l'établissement) qui vous recevra pour comprendre votre situation.

L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine. Le représentant légal de l'établissement informe l'auteur de la plainte ou de la réclamation qu'il peut se faire accompagner, pour la rencontre avec le médiateur prévue à l'article R. 1112-93, d'un représentant des usagers membre de la commission des usagers.

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

Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, la rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.
Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant.

Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier.

Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission.

ELSAN

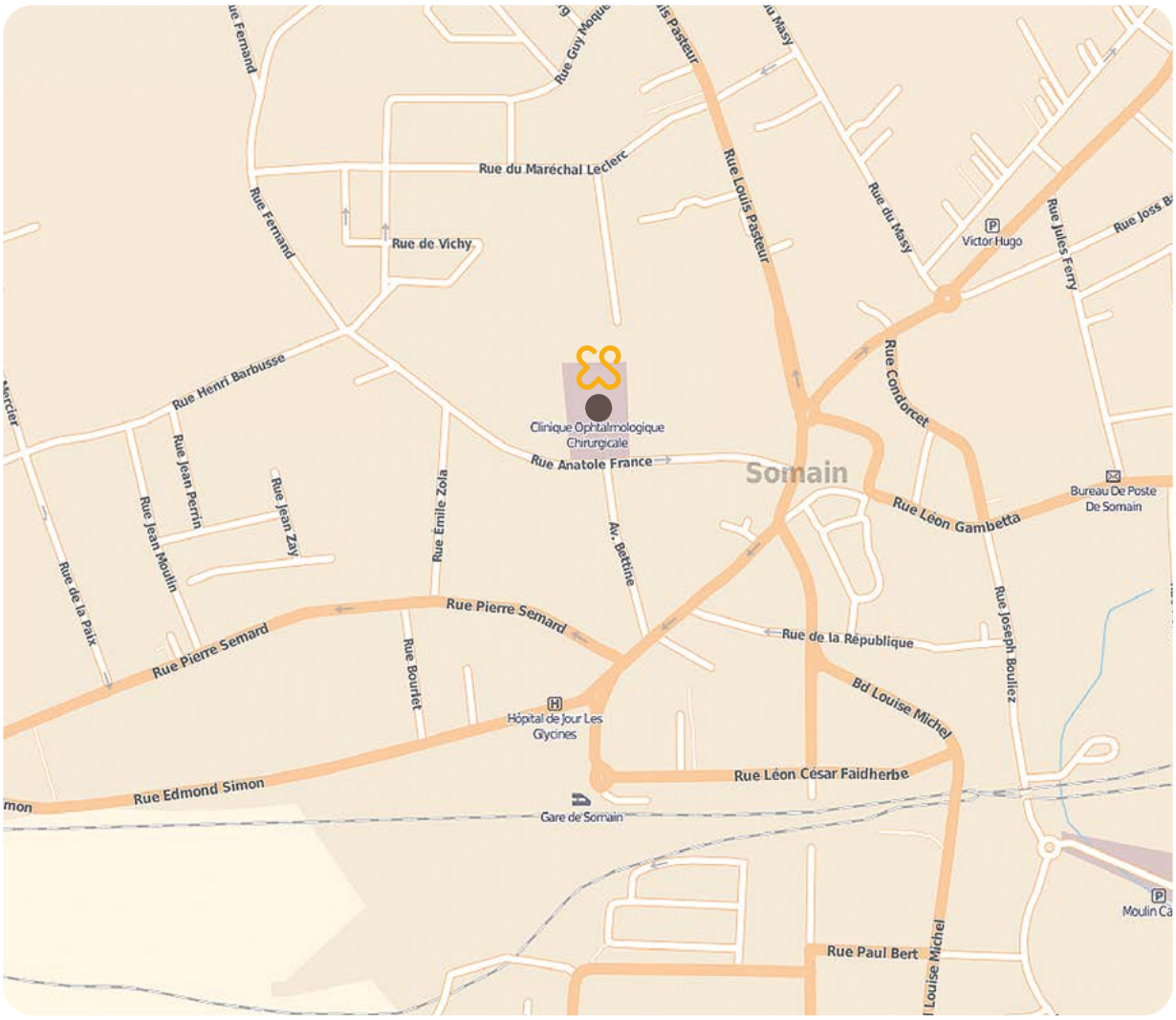
Pour en savoir plus sur l'engagement d'ELSAN, flashez-moi :

Dans le cadre de sa démarche de responsabilité sociétale, votre établissement s'engage en faveur de l'environnement.
Le secteur de la santé représente 8% des émissions de gaz à effet de serre en France.

Vous aussi, soyez acteur du changement grâce à des gestes au quotidien

Merci !

#ResponsableEtEngagé



Accès à l'établissement

- **En voiture :** Autoroute A21, sortie 28 Aniche / Somain
- **Par les transports en commun :** Gare SNCF de Somain

ELSAN

INSTITUT OPHTALMIQUE DE SOMAIN

28, rue Anatole France - 59490 Somain
Accueil : 03 27 99 86 45 - Fax : 03 27 99 88 59
Heure d'ouverture : 7h à 18h
Mail : contact.ios@elsan.care
www.elsan.care/fr/institut-ophtalmique-somain

ELSAN
Notre Santé autrement

RÉALISATION ET IMPRESSION ARTLINÉA Communication Tél. : 01 46 67 11 16 - RCS Nanterre B 478 444 318 - EDITION AVRIL 2024 26 72 PEFC 10-32-3010 IMPRIM'VERT

ELSAN
INSTITUT OPHTALMIQUE DE SOMAIN

Fiche de Commission Des Usagers

28, rue Anatole France - 59490 Somain
Accueil : 03 27 99 86 45 - Fax : 03 27 99 88 59
Heure d'ouverture : 7h à 18h
Mail : contact.ios@elsan.care
www.elsan.care/fr/institut-ophtalmique-somain

Elle a pour mission de veiller au respect des droits des usagers, de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches et de la prise en charge, de faciliter leurs démarches et de veiller à ce qu'ils puissent, le cas échéant, exprimer leurs doléances.

VOUS DISPOSEZ AINSI DE DIFFÉRENTS MOYENS POUR NOUS FAIRE PART DE VOS INTERROGATIONS ET RÉCLAMATIONS SUR VOTRE SÉJOUR ET VOTRE PRISE EN CHARGE AU SEIN DE NOTRE ÉTABLISSEMENT :

- le questionnaire de satisfaction qui vous permettra de nous faire part de vos remarques et suggestions ;
- vous pouvez également adresser une lettre de réclamation ou d'éloges à la direction de l'établissement par courrier à l'adresse suivante : Direction et Service qualité - 28, rue Anatole France - 59490 Somain
- vous avez également la possibilité de saisir la commission des usagers (CDU ou de rencontrer l'un de ses membres, en particulier les représentants des usagers, en les contractants par mail à l'adresse suivantes : representantusagers.ios@elsan.care ou par téléphone : Mme DEPARIS – 06 09 61 26 23 ou Mme KLYMCZAK - 06 22 74 72 36

LA COMMISSION EST COMPOSÉE COMME SUIT

Président de la CDU Médiateur médical :	M. KACHA Mehdi, Anesthésiste réanimateur Vice - Président de CME
Vice - Président de la CDU Représentant des usagers	Mme KLIMCZAK Sylvie, UFC que choisir Nord-Pas-de-Calais
Médiateurs non médical :	Mr Kami MAHMOUDI, Directeur Mme Fanny BEFFUMO, Directrice opérationnelle
Représentant des usagers :	Mme VENDEVILLE Yvette, UFC que choisir Nord-Pas-de-Calais
Secrétaire de la CDU :	Mr Roger GARDUNO JUAN, Responsable qualité
Représentant du personnel de bloc :	Mme COUILLEZ Sylvie, Responsable de l'organisation du secteur opératoire
Représentant du personnel des unités de soins :	Mme STAWICKI Marjorie, Responsable unité de soins
Représentant du personnel administratif	Mme FOURDRIGNIER Aurore, Responsable accueil
Représentant du personnel SSR Médiateur non médical :	Mme LALIBERTE Véronique, Directrice des soins infirmiers