

LES
GESTES
BARRIÈRES



Lavez-vous
les mains



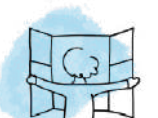
Masque obligatoire
en cas de
symptôme
respiratoire



Gardez une
distance d'1 à 2 m



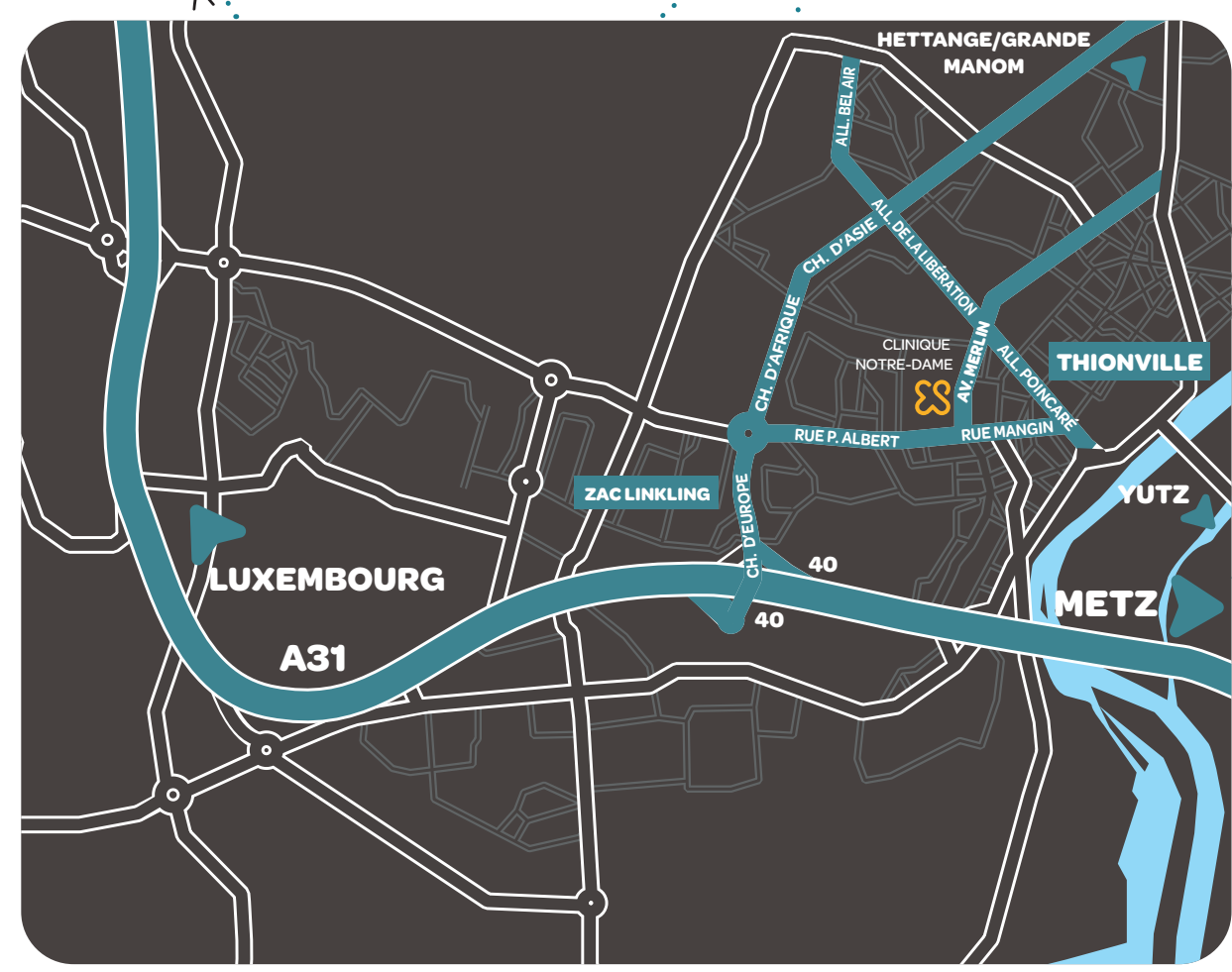
Éternuez et tousez
dans votre coude



Aérez la pièce
régulièrement



Respectez
la consigne en vigueur
lors de votre venue



Accès à l'établissement

- A31 : sortie 40
- Du centre ville : Direction zone commerciale du Linkling.
- Bus : arrêt « Clinique Notre Dame » rue Paul Albert

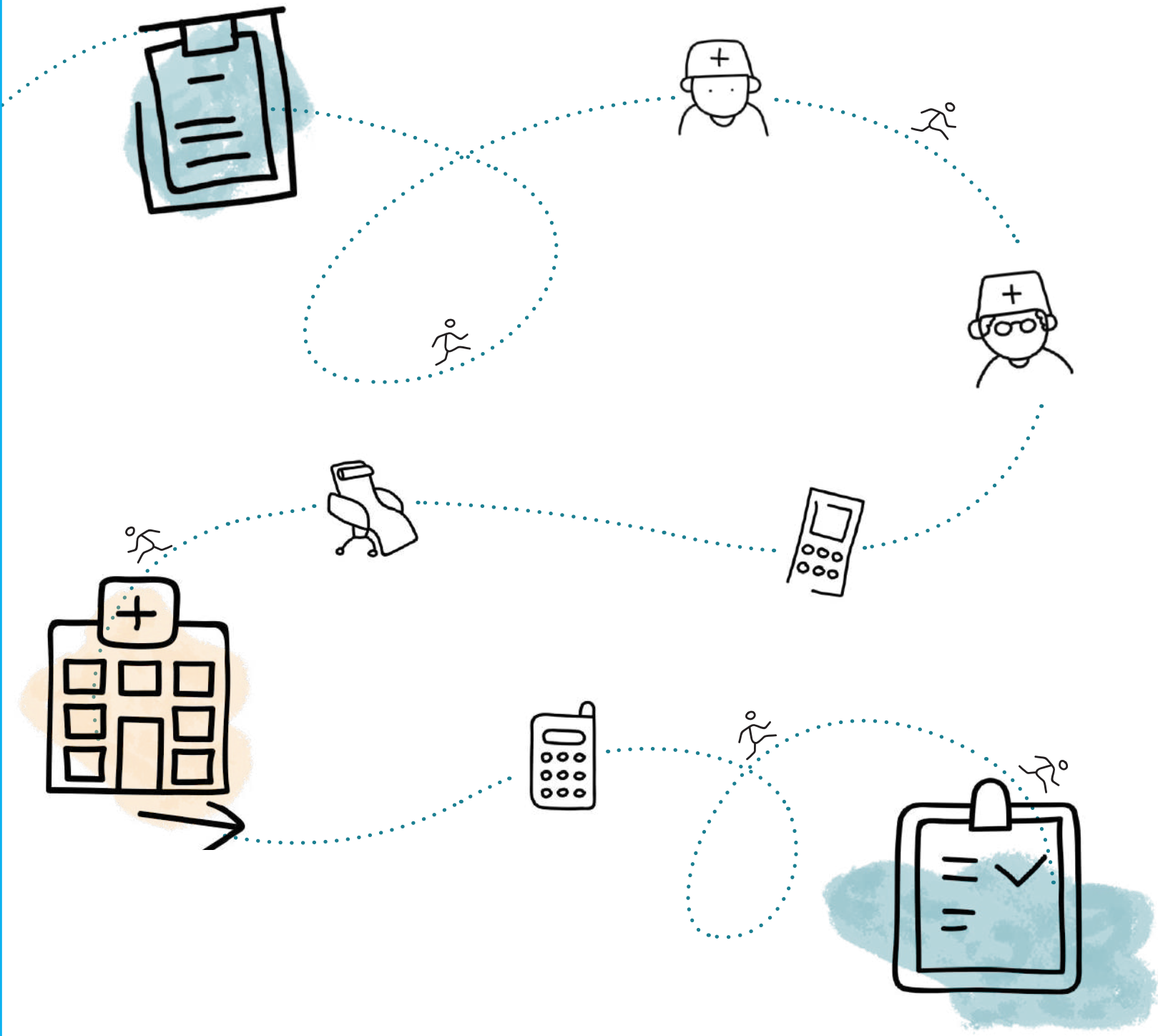


ELSAN
CLINIQUE NOTRE-DAME

3 rue Paul Albert - 57100 Thionville
Accueil : 03 82 82 82 82
Accueil téléphonique de 6h30 à 20h
www.elsan.care/fr/clinique-notre-dame-thionville

ELSAN
CLINIQUE NOTRE-DAME

CHEMISE PATIENT
HOSPITALISATION



Prénom : _____

Nom : _____

Praticien.ne en charge de l'hospitalisation : _____

Date d'intervention prévue : _____

EN CAS D'URGENCE

03 82 82 82 72
03 82 82 82 82

• Urgences (24h/24) :
• Pour toute information suite à votre séjour :

ActuA Communication Tél. : 01 46 67 11 16 - RCS Nanterre B 478 444 316 - EDITION 2022 - IMPRESSION Digitaliser
PEFC 1032-3010

À CHAQUE ÉTAPE, APPORTER PIÈCE D'IDENTITÉ, CARTE VITALE ET CARTE DE MUTUELLE
Documents concernant les patients mineurs (ils doivent être signés par les deux parents)

Étape 1

Consultation avec le praticien responsable de l'hospitalisation

Récupérer les documents suivants

- ☐ Fiches d'information sur l'intervention/projet de soins...
- ☐ Consentement chirurgical
- ☐ Ordonnances / Examens complémentaires
- ☐ Devis chirurgical
- ☐ Coordonnées anesthésistes
- ☐ Questionnaire d'anesthésie
- ☐ Autorisation d'opérer (pour les mineurs et majeurs protégés)

Étape 2

Pré-admission (ADEL)
Lieu : Accueil principal de la Clinique

Apporter les documents suivants remplis et signés

- ☐ Devis chirurgical (si concerné)
- ☐ Adresse mail
- ☐ Références Mon Espace Santé

Remplir les documents suivants

- ☐ Fiche de pré-admission
- ☐ Prestations hôtelières

Récupérer les documents suivants

- ☐ Désignation Personne à prévenir / Personne de confiance
- ☐ Directives anticipées
- ☐ Livret de la clinique (QR Code...)
- ☐ Carnet de séjour (ambulatoire, hospitalisation ou enfant)

Étape 3

Consultation anesthésique
Lieu : RDC - Consultation

Apporter les documents suivants

- ☐ Questionnaire d'anesthésie complété
- ☐ Ordonnances de traitements habituels en cours
- ☐ Résultats des examens complémentaires demandés (si concerné)
- ☐ Carnet de santé

Récupérer les documents suivants

- ☐ Fiche d'information sur l'anesthésie
☐ Consentement à l'anesthésie / Transfusion sanguine
☐ Prescription médicamenteuse / Examens complémentaires (si concerné)

Étape 4

Admission
Lieu : Accueil de la Clinique

Apporter les documents suivants remplis et signés

- ☐ Désignation Personne à prévenir / Personne de confiance
- ☐ Directives anticipées
- ☐ Consentement chirurgical
- ☐ Consentement anesthésie / Transfusion sanguine
- ☐ Ordonnances de traitements habituels en cours
- ☐ Résultats des examens complémentaires demandés (si concerné)
- ☐ Autorisation d'opérer (pour les mineurs et majeurs protégés)
- ☐ Carnet de santé
- ☐ Livret de famille

La sortie médicale

Récupérer les documents suivants

- ☐ Examens, bilans, traitements personnels
- ☐ Ordonnances de sortie et consignes éventuelles
- ☐ Bulletin de sortie
- ☐ Lettre de liaison (courrier médical)
- ☐ Carnet de santé
- ☐ Carte de groupe sanguin

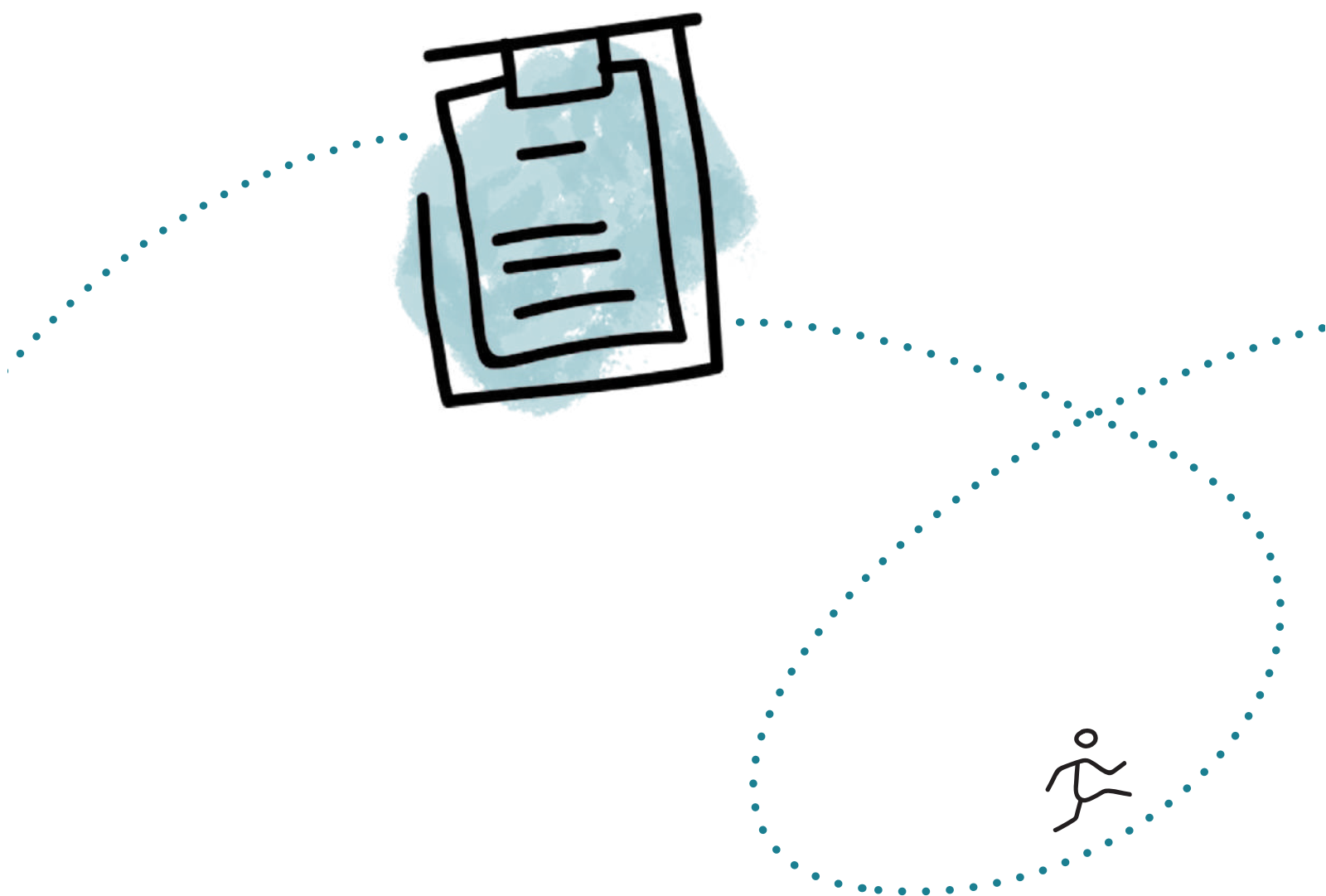
Sortie administrative

Rendez-vous au bureau de sortie de l'accueil afin de procéder le cas échéant aux règlements liés à votre séjour d'hospitalisation.



VOS DOCUMENTS

LIVRET ADMINISTRATIF HOSPITALISATION



SÉJOUR

Nom de votre praticien :	
Votre date et heure d'entrée :	
Date d'intervention :	

AVEZ-VOUS DÉJÀ SÉJOURNÉ DANS NOTRE ÉTABLISSEMENT ? ☐ Oui ☐ Non

COPIE DES PIÈCES OBLIGATOIRES À JOINDRE À CETTE FICHE DE PRÉ-ADMISSION :

- Pièce d'identité
 - Carte mutuelle
- Attestation de sécurité sociale
 - Liste de vos traitements médicamenteux en cours
 - Attestation d'accident du travail le cas échéant
- Pour les mineurs :
 - Autorisation d'opérer signée par les **2 parents**
 - Livret de famille et pièces d'identité **des 2 parents**
 - Pour les majeurs protégés :
 - Jugement de placement sous mesure de protection judiciaire

RENSEIGNEMENTS SUR LE PATIENT

Nom d'usage (ou marital) :	Prénom :	Sexe : ☐ F ☐ M
Nom de naissance :	Profession :	
Né(e) le :	Lieu de naissance :	
Téléphone :		
Adresse :		
Ville :	Code postal :	
Mail :		
Personne à prévenir :	Téléphone :	
Nom du médecin traitant :	Ville :	
Nom et coordonnées du représentant légal éventuel :		

RENSEIGNEMENTS ASSURÉ(E) SI DIFFÉRENT DU PATIENT

Lien de parenté :	
Nom :	Prénom :
Nom de naissance :	Né(e) le :
Téléphone :	
Adresse :	
Code postal :	Ville :

ASSURANCE

N° de Sécurité Sociale :	Adresse :		
S'agit-il d'un accident du travail ou maladie professionnelle ? ☐ Oui ☐ Non	Date de l'accident ou de la maladie :		
Caisse Mutuelle :	Adresse :		
N° d'adhérent complémentaire santé :			
Bénéficiez – vous de :			
Art. L212-1 (du Code de pension militaire) ☐ Oui	100% (exonération du ticket modérateur) ☐ Oui		
Complémentaire santé solidarité ou protection universelle maladie ☐ Oui	Régime local ☐ Oui		

PERSONNE À PRÉVENIR

La personne à prévenir est contactée par l'équipe médicale et soignante en **cas d'événement(s) particulier(s) au cours de votre séjour d'ordre organisationnel ou administratif** (transfert, fin du séjour, sortie...). Elle n'a **pas accès aux informations médicales vous concernant** et **ne participe pas aux décisions médicales**. Au cours de votre hospitalisation ou à la fin de celle-ci, vous pouvez demander à changer de personne à prévenir. Souhaitez-vous désigner une personne à prévenir durant cette hospitalisation ? ☐ Oui ☐ Non

COORDONNÉES DE LA PERSONNE À PRÉVENIR

Lien de parenté :	
Nom d'usage (ou marital) :	Prénom :
Téléphone :	Avez-vous informé la personne à prévenir : ☐ Oui ☐ Non

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, lors de toute hospitalisation, l'établissement met le patient en mesure de désigner une personne de confiance qui sera **consultée dans l'hypothèse où ce même patient serait hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin**. Cette désignation **vaut pour toute la durée de l'hospitalisation**. Vous pouvez révoquer cette désignation à tout moment et dans ce cas, vous vous engagez à en informer par écrit l'établissement.

Avez-vous désigné une personne de confiance ? ☐ Oui ☐ Non

Si oui, pensez à amener le document de désignation avec vous lors de votre hospitalisation.

Si non, souhaitez-vous en désigner une durant cette hospitalisation ? ☐ Oui ☐ Non

Se référer à la fiche de la personne de confiance et au formulaire de désignation.

DIRECTIVES ANTICIPÉES

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement. Les directives anticipées doivent se présenter sous la forme d'un document écrit, daté et signé et sont modifiables et révocables à tout moment. Le médecin en tient compte pour toute décision d'investigation, d'intervention ou de traitement la concernant.

Avez-vous rédigé des directives anticipées ? ☐ Oui ☐ Non

Si oui, comment se les procurer ?

Si non mais que souhaitez en rédiger, un formulaire est disponible

Se référer à la fiche les directives anticipées et rédiger vos directives anticipées.

ANONYMAT, NON DIVULGATION DE PRÉSENCE

Vous avez la possibilité de conserver l'anonymat durant votre séjour au sein de notre établissement et d'en faire part à l'équipe soignante ou à l'accueil de notre établissement.

SOUHAITEZ-VOUS NE PAS DIVULGUER VOTRE PRÉSENCE ET CONSERVER VOTRE ANONYMAT LORS DU SÉJOUR ? ☐ Oui ☐ Non

TRANSMISSION DES DONNÉES DE SANTÉ

☐ Je demande ☐ Je refuse que les informations concernant mon état de santé soient communiquées à mon Médecin traitant et/ou au Médecin de mon choix désigné ci-après :

Coordonnées médecin	
Nom et prénom Médecin traitant :	Nom et prénom Médecin de mon choix :
Adresse :	Adresse :
Téléphone :	Téléphone :

☐ J'autorise ☐ Je n'autorise pas dans le cadre de la loi du 4 mars 2002, que certaines informations de santé me concernant soient communiquées à mes ayants droit en cas de décès.

RÉSERVÉ AU PATIENT MINEUR :

En qualité de patient hospitalisé mineur, et dans le cadre de la loi du 4 mars 2002, ☐ Je n'autorise pas que les informations de santé me concernant soient communiquées aux titulaires de l'autorité parentale.

Date :

Signature du patient ou son représentant légal :

CARNET DE SÉJOUR HOSPITALISATION



Madame, Monsieur,

Vous allez séjourner à la Clinique Notre-Dame en vue d’une hospitalisation et/ou d’une intervention.

La Direction de l’établissement, les équipes médicales, paramédicales et l’ensemble des personnels techniques, administratifs et hôteliers, sont heureux de vous accueillir à la Clinique Notre-Dame. 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 Clinique Notre-Dame 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 Notre-Dame

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). Il est impératif de faire votre pré-admission avant la consultation d'anesthésie (merci de prévoir 45 minutes avant la consultation d'anesthésie). La Clinique Notre-Dame propose la préadmission en ligne via l'application My Pop.

Où ?

La pré-admission se déroule à l'accueil de la Clinique.

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

La veille de votre hospitalisation

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

Ne prenez que les médicaments autorisés par l'anesthésiste.

Réalisez la veille de l'hospitalisation

(si intervention le jour de l'admission :

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



Bien préparer votre séjour

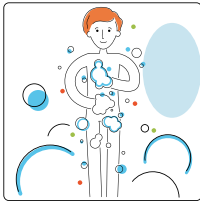
COMMENT RÉALISER LA DOUCHE PRÉ-OPÉRATOIRE :



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



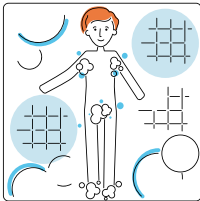
Mouillez cheveux, visage et corps. Appliquez le savon en commençant par les cheveux.



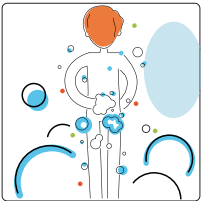
Faites mousser abondamment.



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



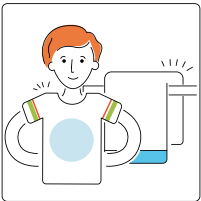
Insistez sous les bras, sous les seins, le nombril, les plis, entre les orteils.



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 8 en respectant la même méthode.



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

ANESTHÉSIE

Si lors de votre séjour, vous allez être amené à bénéficier d'un geste interventionnel ou chirurgical, il est impératif de faire votre pré-admission avant la consultation d'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.

Vous devrez passer par le bureau administratif pour régler les formalités de sortie (se référer p. 12).

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).

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 de votre 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(e) 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 ou la personne détentrice de l'autorité parentale
- Que le consentement d'anesthésie soit signé par les deux parents ou la personne détentrice de l'autorité parentale
- 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
- 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 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 l'intervention si vous êtes opéré(e)



Informations pratiques pour votre séjour



IDENTIFICATION DES DIFFÉRENTES CATÉGORIES DE PROFESSIONNELS

Un badge d'identification des professionnels de nos services vous permettra de connaître leur fonction et leur nom.



VOTRE CHAMBRE

Individuelle ou double, elle est équipée d'une salle de douche et d'un cabinet de toilette, d'un téléphone et d'un téléviseur. Selon nos disponibilités le jour de votre entrée, vous serez installé(e) dans une chambre correspondant à votre demande de prestation. Si vous souhaitez bénéficier d'une chambre particulière, nous vous invitons à en faire la demande au bureau 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. Retrouvez la carte des menus ainsi que les horaires des repas affichés ou mises à disposition dans votre chambre.



PRESTATIONS POUR EXIGENCE PARTICULIÈRE DU PATIENT

Pour votre confort, nous vous proposons une gamme de prestations de service prestations hôtelières variées dont vous trouverez le détail sur les fiches de prestations hôtelières jointes à ce carnet. Pour toutes demandes de renseignement, contactez le 9 depuis un poste fixe.



TÉLÉPHONE

Toutes les chambres sont équipées d'un téléphone. Pour appeler l'extérieur, composez le 0. Afin de respecter la tranquillité des autres patients, merci de placer votre mobile en mode silencieux. En raison des risques d'interférences électromagnétiques sur les équipements médicaux, les téléphones portables doivent être éteints dans certaines zones de l'établissement. Pour connaître les tarifs, veuillez vous reporter à la fiche de tarif affichée dans l'établissement.



ACCOMPAGNANT

Si vous êtes en chambre particulière, un membre de votre famille pourra passer une ou plusieurs nuits à vos côtés, et prendre ses repas avec vous. Renseignez-vous à l'accueil ou auprès du bureau des admissions pour connaître l'offre réservée aux accompagnants. Lors de l'hospitalisation de votre enfant, nous mettrons tout en œuvre pour que vous puissiez rester auprès de lui.

Informations pratiques pour votre séjour

VISITES



Les visites sont autorisées de 12h à 20h du lundi au vendredi si votre état de santé le permet. Il est cependant demandé de respecter le repos des patients et le travail des équipes soignantes.

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



RÈGLEMENT INTÉRIEUR DE LA CLINIQUE

Le règlement intérieur de la Clinique Notre-Dame est affiché dans votre chambre.

LINGE ET EFFET PERSONNEL



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

HYGIÈNE ET ENVIRONNEMENT



La Clinique met à votre disposition des locaux propres et entretenus qui doivent être respectés tant par les patients que les visiteurs. Pour limiter les risques infectieux, les animaux 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 boîtier pour y déposer vos prothèses dentaires pendant votre séjour afin d'éviter les incidents (perte ou casse). Pensez également à apporter votre étui à lunettes et/ou à lentilles de contact ainsi que vos boîtes à prothèses auditives.

OBJETS DE VALEUR



Nous vous déconseillons d'apporter des bijoux ou de vous munir d'une importante somme en espèces. Nous vous recommandons de n'apporter que les objets strictement utiles à votre séjour. Vous pouvez cependant en cas de besoin déposer vos objets de valeur dans le coffre-fort de votre chambre si elle en possède un ou dans le coffre-fort du bureau administratif. Ceux-ci vous seront remis lors de votre sortie aux heures d'ouverture de la Clinique et contre reçu. À défaut de cette précaution, la Clinique Notre-Dame décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol d'objets personnels.

SÉCURITÉ



En cas d'incendie, le personnel est formé pour assurer votre sécurité. Il est important de rester calme et de suivre ses indications. Prévenez-le immédiatement de tout départ de feu. Les consignes et les plans d'évacuation sont affichés dans tous les lieux communs et dans votre chambre. Nous vous demandons d'en prendre connaissance. La détention d'armes blanches ou à feu, de substances illicites, d'alcool ou de toute autre matière dangereuse ou illégales est interdite. Il vous sera demandé de remettre au personnel tout produit inflammable.

PARKING



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

INTERPRÈTES



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

SILENCE



Le 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.

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 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) à récupérer au bureau des sorties à l'accueil
- La lettre de liaison
- La date du prochain rendez-vous médical (s'il y a lieu)
- La prescription du bon de transport (si nécessaire) **A préciser à votre chirurgien/médecin lors de notre consultation initiale.**
- L'arrêt de travail (si nécessaire)

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

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

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 êtes pris en charge à 100%. Dans ce cas, la différence sera à votre charge.

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

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

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 le 03 82 82 52 72

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

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.

- Coordonnées Direction : tél. : 03 82 82 52 68
- Coordonnées Médiateur M.ClaudeJacques:tél.:06 74 39 21 71

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.

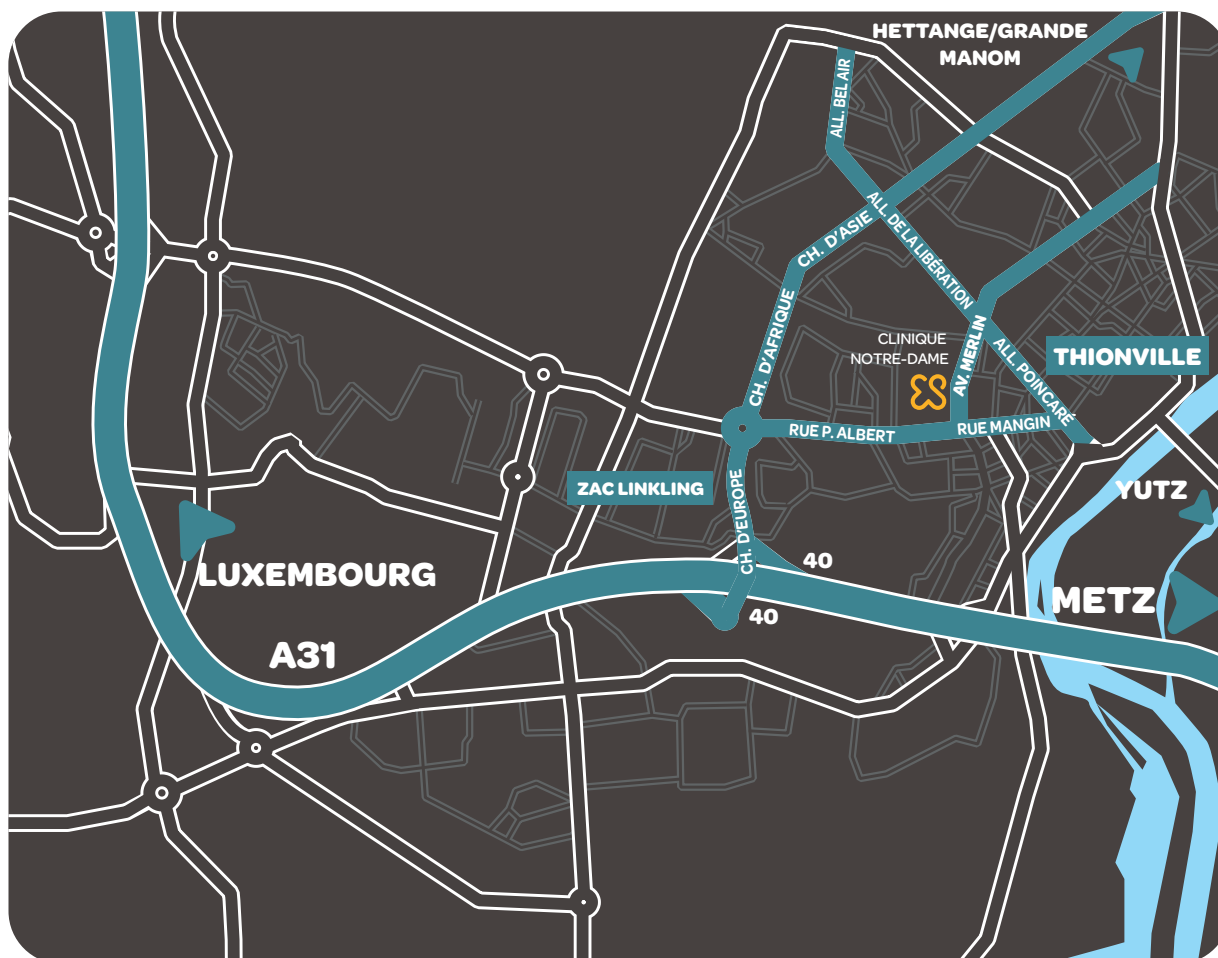
Ce bracelet permet à l'ensemble des professionnels qui participent à votre prise en charge de s'assurer de votre identité tout au long de votre séjour et plus particulièrement, avant la réalisation d'un soin, d'un examen ou d'une intervention hors de votre unité d'accueil. Soyez vigilant sur tout document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

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



Accès à l'établissement

- **A31** : sortie 40
- **Du centre ville** : Direction zone commerciale du Linkling.
- **Bus** : arrêt « Clinique Notre Dame » rue Paul Albert



3 rue Paul Albert - 57100 Thionville
 Accueil : 03 82 82 82 82
 Accueil téléphonique de 6h30 à 20h
www.elsan.care/fr/clinique-notre-dame-thionville