



Livret d'accueil

Bienvenue



Madame, Monsieur,

La Clinique d'Arcachon vous remercie de nous avoir choisi pour votre prise en charge médicale et chirurgicale.

Soyez assuré que nos équipes médicales, paramédicales et hôtelières mettent tout en œuvre pour vous accueillir dans un environnement de qualité et en toute sécurité. Vous trouverez dans ce livret d'accueil les informations nécessaires à votre séjour et celles concernant vos droits en tant que personne hospitalisée (loi du 4 mars 2002 et circulaire du 2 mars 2006).

Nous vous souhaitons un agréable séjour.

La direction de l'établissement

Sommaire

02 Présentation p3

03 Mon parcours p4

04 Mon séjour p6

05 Mes droits et devoirs p8

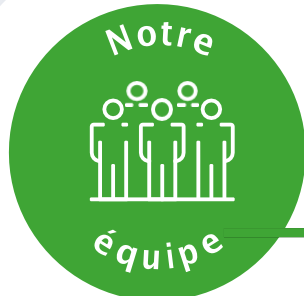
06 Mon départ p9

07 Mon expérience patient p10

08 Plan et résultats IQSS p15



Présentation



- 64 Praticiens*
- 150 collaborateurs
- 14 000 patients accueillis par an

*praticiens spécialistes, médecins, chirurgiens, anesthésistes.



- 118 lits et places d'hospitalisation complète et ambulatoire
- 1 bloc opératoire central de 5 salles dont 1 bloc d'endoscopie
- 1 Centre de chirurgie ambulatoire autonome avec 2 salles opératoires (CapDune)
- 2 IRM et 2 scanners partagés
- 1 bâtiment de consultations
- 1 pharmacie à Usage Intérieur (PUI) intégrant une Unité de Reconstitution des Cytotoxiques (URC)



Les services de soins :

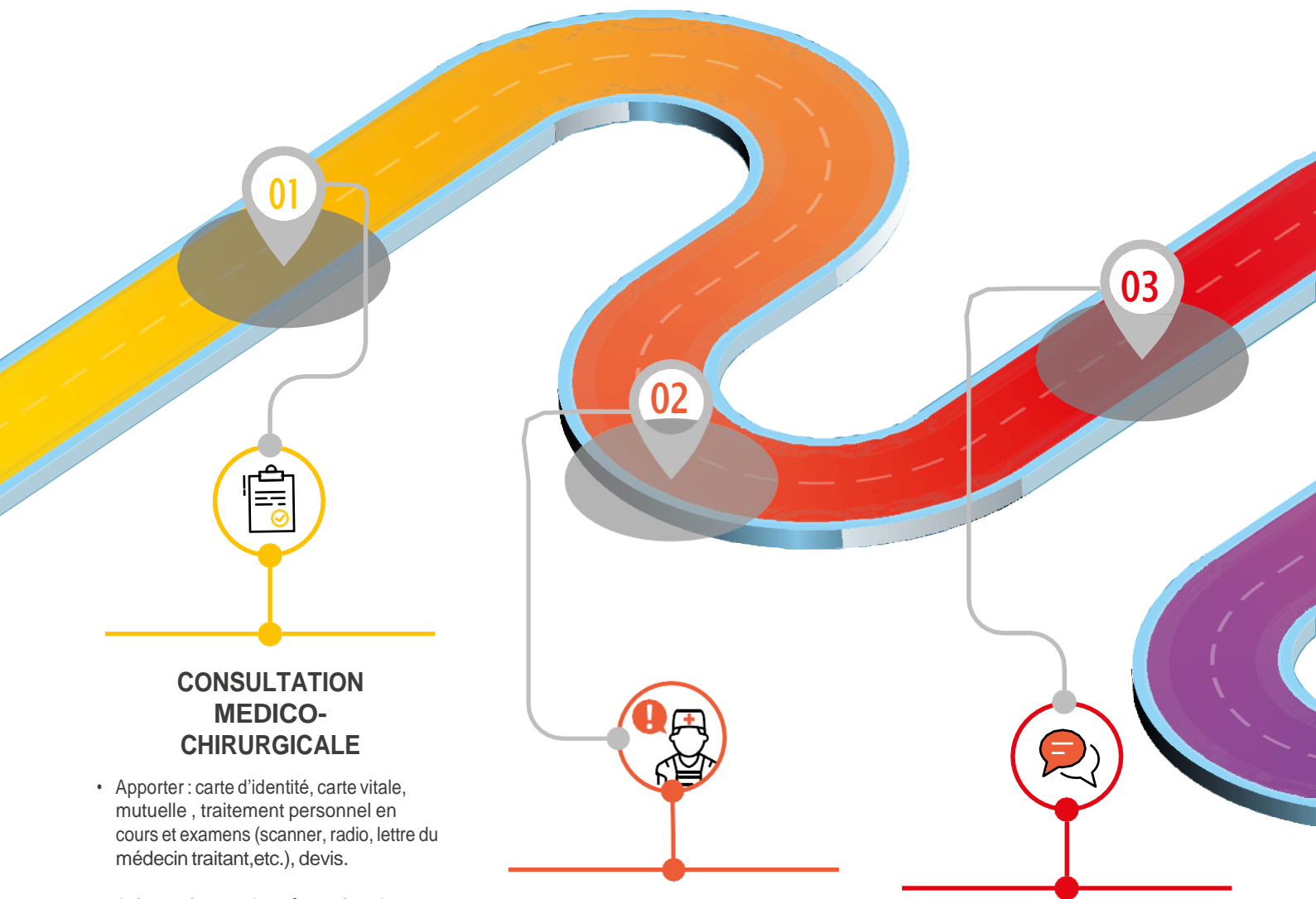
- **Chirurgie en hospitalisation complète ou ambulatoire** : cardiologie, orthopédie et traumatologie, vasculaire, digestive, gastro-entérologie, esthétique, maxillo-faciale et stomatologie, sénologie, ophtalmologie, ORL, urologie et anesthésie.
- **Médecine**
- Oncologie, chimiothérapie
- Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR)
- Hôpital de Jour (HDJ)
- Médecine du sommeil

Les consultations :

- Cardiologie
- Pneumologie
- Angiologie
- Psychologie

Mon parcours

En 7 étapes essentielles



CONSULTATION MEDICO-CHIRURGICALE

- Apporter : carte d'identité, carte vitale, mutuelle , traitement personnel en cours et examens (scanner, radio, lettre du médecin traitant, etc.), devis.

Information sur la préparation de votre séjour :

- Préadmission en ligne* ou sur Doctolib ou sur place
- Consultation de pré-anesthésie sur Doctolib ou en appelant le 09.78..27.07.21

CONSULTATION ANESTHESIE*

- Apporter : carte d'identité, carte mutuelle, carte vitale, ordonnances de vos médicaments, résultats d'analyses médicales (laboratoire) et d'examens (ECG).

PRE-ADMISSION

Cette étape doit être réalisée au plus tôt et au plus tard 3 jours avant votre intervention

Documents obligatoires pour la constitution de votre dossier :

- carte d'identité, carte vitale , mutuelle ,
- dossier du chirurgien et dossier de l'anesthésiste.

En fonction de votre situation :

- Autorisation de soins pour mineur ou adulte protégé
- Cartes d'identités des parents et de l'enfant
- Livret de famille
- Jugement tutelle ou curatelle

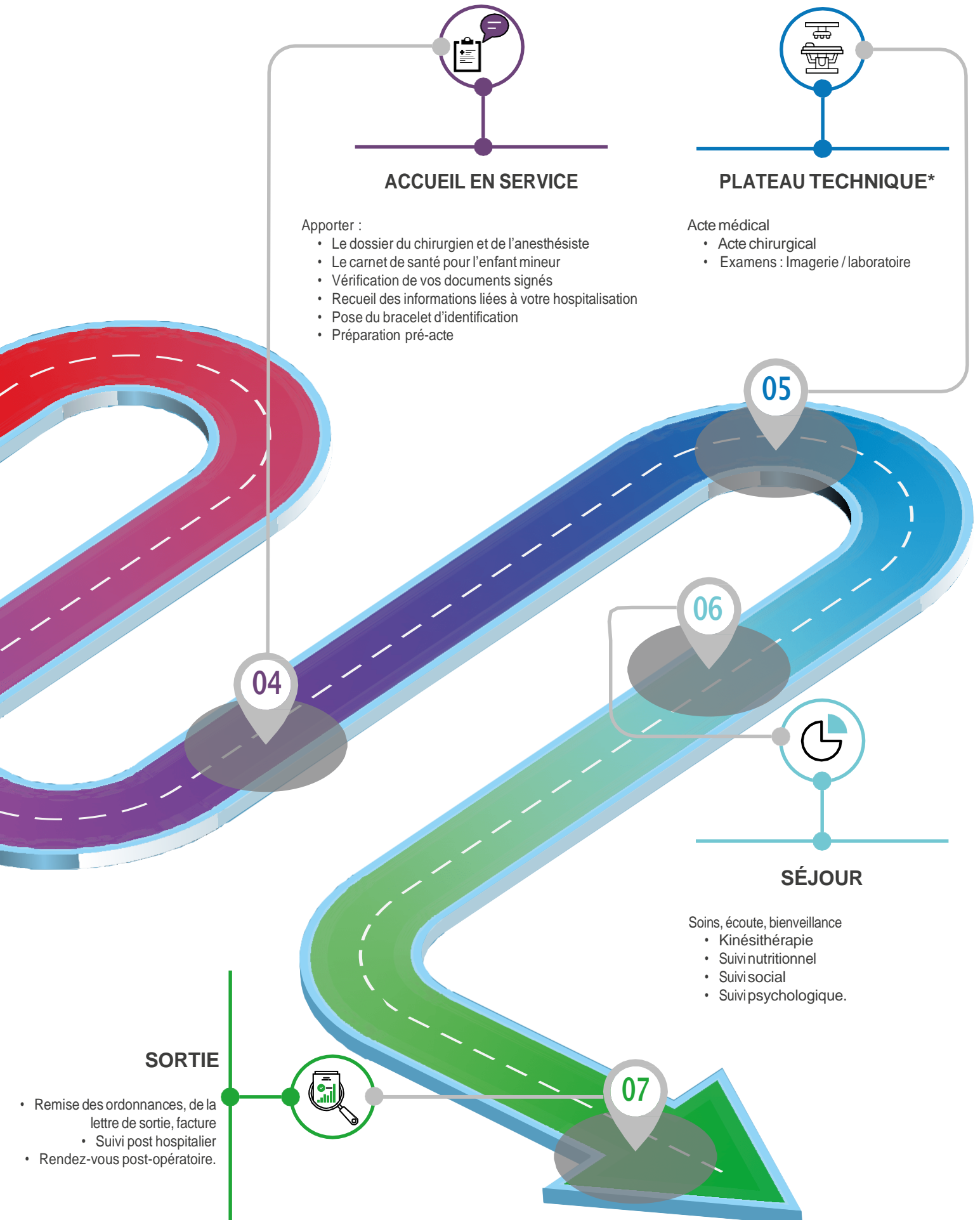
*étape facultative selon votre prise en charge.

*Admission en ligne :

Ad'Zen

Avant votre séjour dans notre établissement, l'application Ad'Zen vous permet de préparer tranquillement votre admission depuis chez vous sans avoir à vous déplacer, grâce au lien reçu par mail ou par SMS.





*étape facultative selon votre prise en charge.

Mon séjour

Une chambre particulière est attribuée selon la disponibilité dans le service :



• **Sur demande du patient** : Les frais supplémentaires sont alors réglés par le patient, sauf en cas de prise en charge par la mutuelle. Si vous souhaitez une chambre particulière, faites-en la demande dès votre inscription et renseignez-vous sur des modalités de prise en charge auprès de votre mutuelle.

Les gammes hôtelières et les prestations proposées pour votre hospitalisation sont affichées dans nos différents services et disponibles sur notre site internet : [Nos prestations | Clinique d'Arcachon \(cliniquedarcachon.fr\)](#)

• **Sur prescription médicale** : Cette démarche est particulière et requiert l'avis du Médecin conseil de la Caisse d'Assurance Maladie (CPAM) ou du praticien du service.



Argent et objets de valeur

• Je laisse à mon domicile tous mes biens personnels ainsi que mes objets de valeur, tels que les bijoux, montre, argent liquide, ordinateur. Si vous êtes porteur de prothèses (auditives, dentaires, lunettes...) veillez à apporter un soin particulier à leur rangement. Chaque chambre dispose d'un coffre-fort ou d'une armoire à digicode. Toutefois, à défaut de ces précautions, la Clinique décline toute responsabilité en cas de vol ou de perte.



Traitement médicamenteux personnel

• J'apporte mon ordonnance, les médicaments de mon traitement personnel et je les confie à l'infirmière. Celui-ci pourra être utile si votre entrée se fait en dehors des heures d'ouverture de la pharmacie interne afin d'éviter de perturber l'équilibre de votre traitement. Les médicaments prescrits seront fournis par l'établissement, sauf en cas de situation l'en empêchant.



Précautions d'hygiène

• Je respecte les consignes de préparation préopératoire qui m'ont été prescrites par le chirurgien ou le spécialiste lors de ma consultation, et je pense à retirer vernis, résine, bijoux (alliance) et piercing (même ceux qui ne sont pas localisés sur la partie du corps opéré). Je participe à la lutte contre les infections associées aux soins et la transmission d'agents pathogènes en réalisant une hygiène des mains régulière.



Appareil Dentaire / Auditifs

• Si vous êtes porteur de prothèses (auditives, dentaires, lunettes...) veillez à apporter un soin particulier à leur rangement dans la boîte prévue à cet effet (mise à disposition par le personnel soignant). Pensez à les retirer avant votre départ au bloc opératoire.



Développement durable

• La Clinique d'Arcachon est engagée dans le cadre d'initiatives écoresponsables.

Un tri des déchets est mis en place dans les services : papiers et cartons, verre et bio déchets...

Par des gestes simples, vous pouvez nous aider à limiter notre impact environnemental.

Je pense à éteindre les lumières, la télévision à fermer les robinets d'eau et à trier mes déchets.



Vie spirituelle

- Des représentants de différents cultes peuvent vous rendre visite sur demande auprès d'un soignant.

Vous pouvez également vous rendre dans l'espace cultuel situé au premier étage



Prise en charge des mineurs et obligations administratives

- Le séjour concerne votre enfant mineur. Vous devez vous assurer que tous les documents sont signés par les deux parents exerçant l'autorité parentale.
- Dans le cas contraire, le parent exerçant l'autorité parentale exclusive devra communiquer le justificatif (décision judiciaire), sans quoi aucun acte médical ne sera réalisé en dehors des urgences vitales.
- Vous devez prévoir votre présence durant toute l'hospitalisation de votre enfant mineur.
- Le carnet de santé de l'enfant sera renseigné par le médecin lors de la visite post-opératoire.
- Un accompagnant est obligatoire pour toute sortie.



Bénévoles, patients partenaires, visite des malades dans les établissements hospitaliers

Les associations de bénévoles et patients partenaires interviennent dans l'établissement par le biais de conventions. Elles assurent des visites régulières (liste des permanences à disposition dans les services) :

Ligue contre le Cancer, Alliance 33, Aqualympho, ANAMACaP, les Gazelles de Larros.



Des socio-coiffeuses et socio-esthéticiennes peuvent intervenir à votre demande auprès de l'équipe soignante.



Mesures de protection

Les informations concernant la protection juridique des mineurs ou majeurs protégés sont délivrées à leurs représentants légaux (titulaires de l'autorité parentale ou tuteur). Selon l'article L.1111-5,

«Le médecin peut se dispenser d'obtenir le consentement du ou des titulaires de l'autorité parentale sur les décisions médicales à prendre lorsque le traitement ou l'intervention s'impose pour sauvegarder la santé d'une personne mineure, dans le cas où cette dernière s'oppose expressément à la consultation du ou des titulaires de l'autorité parentale afin de garder le secret sur son état de santé».

Cependant, le professionnel de santé doit informer les intéressés de manière adaptée à leur maturité ou leur discernement et doit les faire participer dans la même mesure dans la prise de décision médicale (Art. L.1111-2).

Mes droits et devoirs

Sécurité

L'introduction et la consommation d'alcool, de substances illicites sous toutes ses formes, la détention d'armes blanches ou à feu, ou de toute autre matière dangereuse sont interdites. Il vous sera demandé de remettre au personnel tout produit inflammable.

Par ailleurs, ces produits peuvent interagir avec certains de vos médicaments et provoquer des troubles graves. Aux termes des articles R.3511-1 et R.3511-2 du code de la santé publique, une interdiction totale de fumer s'applique à tous les lieux clos et couverts de l'établissement, y compris aux chambres des patients. Des zones fumeurs et de vapotage sont mises à disposition à l'extérieur de l'établissement.

Respect des lieux et du personnel

Des locaux propres et entretenus sont mis à votre disposition, ainsi que du matériel et mobilier. Vous devez les respecter. En cas de détérioration ou de disparition du matériel ou du mobilier, il vous sera demandé un dédommagement. Le patient s'engage à se montrer respectueux et courtois envers l'ensemble du personnel.

Personne de confiance / personne à prévenir

Lors de votre arrivée, nous vous demanderons de désigner une personne de confiance et une personne à prévenir (qui peut être différente). La personne de confiance sera consultée si vous êtes hors d'état d'exprimer votre volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin. La personne à prévenir sera informée s'il survient un événement en relation avec les soins courants.

Directives anticipées

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger ses directives anticipées pour le cas où elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement. Elles seront consultées et le médecin en tiendra compte pour sa décision médicale.

Pour toute demande d'informations, vous pouvez vous adresser aux membres des équipes de soins. Une documentation et un formulaire de rédaction de vos directives anticipées vous seront remis pendant votre hospitalisation.

Informatique et libertés

À l'occasion de votre séjour, nous vous demandons un certain nombre de renseignements qui, sauf opposition de votre part, font l'objet d'un traitement informatisé. Les logiciels utilisés pour le partage de vos données ont été déclarés auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL) qui a pour mission de faire respecter la loi. En application de la loi du 6 janvier 1978 (loi informatique et libertés) vous disposez d'un droit d'accès et de rectification sur ces éléments. Un accès à un Data Protect Officer par le biais d'une adresse email (dpo@gbna-sante.fr) vous permet d'avoir une maîtrise sur vos données personnelles.

Accès à votre dossier médical

L'ensemble des informations relatives au traitement et aux soins qui vous ont été délivrés est rassemblé dans un dossier patient informatisé.

Ce dossier est conservé par l'établissement. L'accès au dossier patient est possible en faisant une demande écrite auprès du secrétariat accompagnée du formulaire de demande et de la photocopie de votre pièce d'identité. Vos documents (lettre de liaison de sortie, ordonnances de sortie, compte-rendu opératoire et résultats de biologie) sont envoyés dans votre espace Santé (DMP) après accord de votre part. Contact : direction.carc@gbna-sante.fr

Réclamation

En cas de difficulté durant votre hospitalisation, parlez-en au cadre de santé de votre service. Si vous n'obtenez pas satisfaction, vous pouvez écrire un courrier au directeur ou contacter directement un représentant des usagers. Pour cela, merci de déposer un courrier de demande au secrétariat de la direction. Contact : direction.carc@gbna-sante.fr

Représentantes des usagers de l'établissement :
Mme B. Boulnois et Mme A. Bibonne. Vous pouvez les contacter par mail : a.bibonne@clcv.org ou brigitte.boulnois@gmail.com

Une plate-forme est mise à disposition des usagers afin de signaler un événement indésirable associé aux soins ou éventuel problème concernant des produits à usage médical (médicaments ou vaccins, matériels ou dispositifs médicaux, ainsi qu'un acte ou un examen médical).

Site : <https://signalement.social-sante.gouv.fr/>

Mon départ



Transport sanitaire

• De manière anticipée et sur justification médicale, le transport en Véhicule Sanitaire Léger (VSL) peut être pris en charge. Le personnel se chargera de contacter l'entreprise agréée de votre choix. La prescription médicale de transport sera délivrée par le secrétariat médical du chirurgien. Informez-vous auprès de votre caisse de sécurité sociale et votre mutuelle sur la nature de vos droits aux remboursements et demandez une prise en charge.

Une demande auprès de l'équipe devra être formulée le plus tôt possible.



Sortie contre avis médical

• Si votre médecin estime que cette sortie est prématurée et présente un danger pour votre santé, vous ne serez autorisé(e) à quitter l'établissement qu'après avoir rempli une attestation établissant que vous avez eu connaissance des dangers que cette sortie présente pour vous.

• Si vous refusez de signer cette attestation, un procès-verbal de refus sera dressé et ajouté à votre dossier



Liste des documents administratifs et comptes-rendus à récupérer

• Utilisation de Mon espace Santé pour l'envoi de vos documents (lettre de liaison de sortie, ordonnances et comptes-rendus d'intervention).

• Utilisation de la messagerie sécurisée de santé (MS santé) pour la réception de vos informations personnelles (résultats d'analyse, examens...).



Les frais d'hospitalisation

• Ils correspondent à l'ensemble des prestations exécutées par l'établissement. Si vous êtes assuré social : soit les frais de séjour sont pris en charge à 80 % (20% des frais sont alors à votre charge ou à celle de votre mutuelle, il s'agit du ticket modérateur), soit les frais de séjour sont pris à 100 % selon l'intervention réalisée (acte supérieur ou égal à 120 €) ainsi que dans certains cas particuliers (accident du travail, invalidité, longue maladie, maternité, etc.). Si vous n'êtes pas assuré social : renseignez-vous au bureau des admissions.

Le ticket modérateur forfaitaire

La quote-part que la sécurité sociale laisse à la charge de l'assuré est fixée par la loi.

Le forfait journalier obligatoire

Il constitue votre contribution directe aux prestations d'hôtellerie dans tous les établissements de santé privés et publics depuis 1983. Son montant est fixé par voie réglementaire.

Le supplément pour une chambre particulière

Les tarifs de l'établissement sont annexés au présent livret, ainsi que les conditions de prise en charge de votre mutuelle.

Les honoraires médicaux

Le mode d'exercice des médecins exerçant au sein de l'établissement est libéral. Les praticiens qui assurent vos soins peuvent avoir opté pour le secteur conventionnel à honoraires libres (Secteur 2). Dans ce cas, ils sont autorisés à pratiquer des dépassements d'honoraires qui relèvent de leur seule discrétion et qui resteront à votre charge ou à celle de votre mutuelle (renseignez-vous auprès de votre médecin avant l'hospitalisation). Vos praticiens vous préviendront dès la consultation préopératoire. Mais n'hésitez pas à en parler avec eux et leur signaler toute difficulté. Ces frais (frais de séjour et dépassements d'honoraires) sont à votre charge ou à celle de votre mutuelle.

Mon expérience Patient

L'expérience patient est améliorée par les instances réglementaires obligatoires, la certification menée par la Haute Autorité de Santé (HAS) et la mesure de la satisfaction des patients.

Instances réglementaires

Les instances sont chargées de définir annuellement leurs objectifs, de suivre et d'évaluer les actions programmées, de sensibiliser les patients et le personnel, à définir et mettre à jour des indicateurs de qualité. Les programmes d'actions des instances sont intégrés au programme d'actions qualité global pour suivi.

- **La Commission Médicale d'Établissement (CME)**

Composée des praticiens libéraux et donne ses avis sur l'organisation de la permanence médicale et les orientations stratégiques de l'établissement.

- **Le Comité des Vigilances, de la gestion des Risques (COVIRISQ)**

Coordonne l'ensemble des vigilances de l'établissement.

- **Le Comité de Retour d'Expériences (CREX)**

Démarche organisée et systématique de recueil et d'analyse méthodique des événements indésirables.

- **Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN)**

Lutte contre les infections associées aux soins notamment par le respect des règles d'hygiène et de suivi de l'utilisation des antibiotiques au sein de l'établissement grâce à l'Équipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH).

- **Le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD)**

Est une structure de réflexion et de proposition de lutte contre la Douleur.

- **Le Comité de Sécurité Transfusionnelle et d'Hémovigilance (CSTH)**

Permet d'évaluer les risques liés à la transfusion en relation avec l'Établissement Français du Sang Aquitaine-Limousin.

- **La Commission du Médicament et des Dispositifs Médicaux Stériles (COMEDIMS)**

Evalue les pratiques liées à la prescription, l'administration et le suivi des médicaments.

- **La Cellule Identitovigilance (CIV)**

Evite les risques liés à l'identité et sécurise les données administratives des patients.

- **La Commission Des Usagers (CDU)**

Veille au respect des droits des usagers et suit leurs réclamations et d'éventuels remerciements.

- **Le Comité de Liaison en Alimentation et en Nutrition (CLAN)**

Définit les actions prioritaires à mener tant dans le domaine de la nutrition que dans celui de la fonction restauration.

- **La Commission des soins palliatifs**

Renforce les droits de la fin de vie, diffuse les bonnes pratiques et garantit une expertise en soins palliatifs.

- **Développement durable / RSE**

Visé à mieux gérer les impacts environnementaux de nos activités.

Certification et indicateurs qualité

La certification a pour objet d'évaluer à intervalle régulier la qualité et la sécurité des prestations délivrées par les différents services de l'établissement.

Elle consiste en une appréciation globale et indépendante de l'organisation en place pour identifier et maîtriser ses risques et mettre en œuvre les bonnes pratiques d'accueil, d'information et de prise en charge des patients. Elle est effectuée par la HAS.

Notre établissement est certifié par la HAS sous condition.

Site internet HAS : www.has-sante.fr

La HAS a mis à disposition les résultats de la certification et des indicateurs nationaux (IQSS) recueillis par les établissements sur QualiScope : https://www.has-sante.fr/jcms/1019_FicheEtablissement/fr/clinique-d-arcachon

Site public d'informations sur la qualité et la sécurité des soins, de recensement des données d'activité, de capacité et d'équipement de tous les établissements sanitaires ainsi que les résultats des enquêtes de satisfaction e-Satis.

L'ensemble des indicateurs fait l'objet d'une communication par voie d'affichage dans le hall de l'établissement et sont également disponibles sur le site internet : <https://cliniquedarcachon.fr>

Satisfaction patient

Votre avis nous intéresse

Deux moyens d'évaluation de votre satisfaction sont mis à votre disposition :

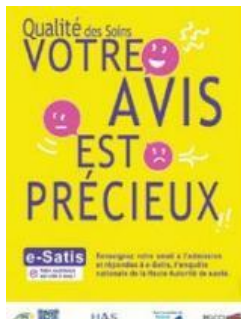
- L'enquête nationale e-Satis de la HAS

Lors de votre préadmission, avec votre accord, nous recueillons votre adresse mail pour que vous puissiez évaluer votre séjour à travers le questionnaire de satisfaction e-satis. Un mail vous sera adressé dans le mois qui suit votre retour à domicile par la HAS.

- Le questionnaire de sortie

Afin de vous permettre d'exprimer votre expérience et votre satisfaction, un questionnaire est à votre disposition dans votre service d'hospitalisation ou à demander auprès des équipes de soins.

Ces questionnaires permettent d'identifier l'ensemble de vos remarques positives ou négatives. Toutes les informations recueillies sont analysées lors de la Commission des Usagers (CDU). Elles nous permettent d'améliorer la qualité de nos prestations.



Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

*Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

www.sante.gouv.fr

Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.



MINISTÈRE
DES SOLIDARITÉS
ET DE LA SANTÉ

Liberté
Égalité
Fraternité

CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ÂGÉE DÉPENDANTE

Lorsqu'il sera admis par tous que les personnes âgées dépendantes ont droit au respect absolu de leurs libertés d'adulte et de leur dignité d'être humain, cette charte sera appliquée dans son esprit.

CHOIX DE VIE

Toute personne âgée dépendante garde la liberté de choisir son mode de vie.

DOMICILE ET ENVIRONNEMENT

Le lieu de vie de la personne âgée dépendante, domicile personnel ou établissement, doit être choisi par elle et adapté à ses besoins.

UNE VIE SOCIALE MALGRÉ LES HANDICAPS

Toute personne âgée dépendante doit conserver la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie de la société.

PRÉSENCE ET RÔLE DES PROCHES

Le maintien des relations familiales et des réseaux amicaux est indispensable aux personnes âgées dépendantes.

PATRIMOINE ET REVENUS

Toute personne âgée dépendante doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

VALORISATION DE L'ACTIVITÉ

Toute personne âgée dépendante doit être encouragée à conserver ses activités.

LIBERTÉ DE CONSCIENCE ET PRATIQUE RELIGIEUSE

Toute personne âgée dépendante doit pouvoir participer aux activités religieuses ou philosophiques de son choix.

PRÉSERVER L'AUTONOMIE ET PRÉVENIR

La prévention de la dépendance est une nécessité pour l'individu qui vieillit.

DROITS AUX SOINS

Toute personne âgée dépendante doit avoir, comme tout autre, accès aux soins qui lui sont utiles.

QUALIFICATION DES INTERVENANTS

Les soins que requiert une personne âgée dépendante doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant.

RESPECT DE LA FIN DE LA VIE

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

LA RECHERCHE : UNE PRIORITÉ ET UN DEVOIR

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement et la dépendance est une priorité.

EXERCICE DES DROITS ET PROTECTION JURIDIQUE DE LA PERSONNE

Toute personne en situation de dépendance doit voir protégés non seulement ses biens mais aussi sa personne.

L'INFORMATION, MEILLEUR MOYEN DE LUTTE CONTRE L'EXCLUSION

L'ensemble de la population doit être informé des difficultés qu'éprouvent les personnes âgées dépendantes.

L'ENFANT HOSPITALISÉ

CHARTRE - PRINCIPES GÉNÉRAUX

1

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

2

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

3

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

4

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

5

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

6

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

7

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

8

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

9

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

10

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

Charte Européenne des Droits de l'Enfant Hospitalisé adoptée par le Parlement Européen le 13 mai 1986. Circulaire du Secrétariat d'Etat à la Santé de 1999 préconise son application

CHARTRE ROMAIN JACOB

UNIS POUR L'ACCÈS À LA SANTÉ DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP



ENGAGEMENTS RÉCIPROQUES



**Droits et devoirs
des patients et leur entourage**

**Droits et devoirs
des professionnels de santé**

RESPECT ENTRE LES USAGERS

Les patients se respectent mutuellement (modérer le son de la télévision, utiliser avec discrétion le téléphone, respecter les horaires de visite et le nombre de visiteurs...) et portent une tenue décente lors des déplacements dans l'établissement. Ce consignes s'appliquent également à leur entourage.

RESPECT DES USAGERS

Les professionnels doivent traiter la personne avec égards. Ses croyances sont respectées en fonction des contraintes de soins. Elles ne peuvent en aucun cas constituer un obstacle aux soins. Intimité et dignité sont préservées. Les professionnels garantissent la confidentialité des informations médicales.

RESPECT DES PROFESSIONNELS

Les patients et leur entourage doivent être courtois et polis envers les professionnels. Ils sont également respectueux des biens et du matériel de l'hôpital.

RESPECT DU PATIENT

Les professionnels garantissent la qualité de l'accueil, des traitements et des soins. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur sous toutes ses formes. Ils répondent aux besoins d'information des patients.

RESPECT DES ORGANISATIONS

La personne hospitalisée et ses proches respectent les consignes, les horaires de visites et de déroulement des soins, respectent les consignes d'isolement et acceptent la prise en charge par les équipes soignantes sans distinction de sexe et d'origine.

RESPECT DE LA PERSONNE

Les professionnels sont garants de la déontologie et du respect des règles de vie hospitalière. Les professionnels s'engagent à prendre en compte l'avis de la personne soignée qui est associée à son projet de soins.

*En cas de dégradations matérielles, d'agressions physiques ou verbales envers le personnel de l'établissement, la direction pourrait entraver des poursuites et les équipes médicales pourraient décider de la rupture du contrat de soin.
Article L111-1 du Code de la santé publique : "Les droits reconnus aux usagers s'accompagnent de responsabilités de nature à garantir la pérennité du système de santé et des principes sur lesquels il repose."*

Plan

Nous rejoindre



Les coordonnées de la Clinique d'Arcachon



Transports en commun :

En bus : les bus des lignes Baïa 1, 2, 4 et 6 desservent le Pôle de Santé.

Ligne 1 et 2 en partance de la gare d'Arcachon,

Ligne 4 en partance de la mairie du Pyla,

Ligne 6 en partance de la gare de Gujan-Mestras.

Informations sur les horaires disponibles sur le site www.bus-baia.fr



Transport vert : des pistes cyclables arrivent jusqu'à la clinique, des locaux à vélo sont aussi à disposition.



Parking : deux parkings sont à votre disposition sur le site.

Résultats IQSS 2025 (données 2024)

Indicateurs Qualité et Sécurité des Soins

Certification pour la qualité et la sécurité des soins



Le niveau de certification de l'établissement est décidé par la HAS, à l'issue d'une évaluation externe réalisée par des experts-visiteurs externes à l'établissement et mandatés par la HAS. Il donne une appréciation indépendante sur la qualité et la sécurité des soins dans les établissements de santé

Secteurs d'activité

Chirurgie

Chirurgie ambulatoire

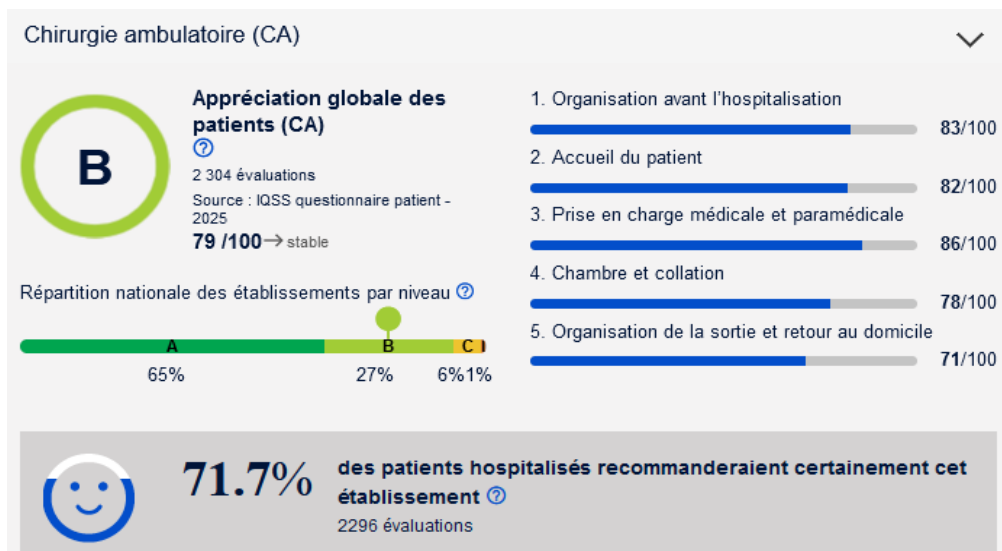
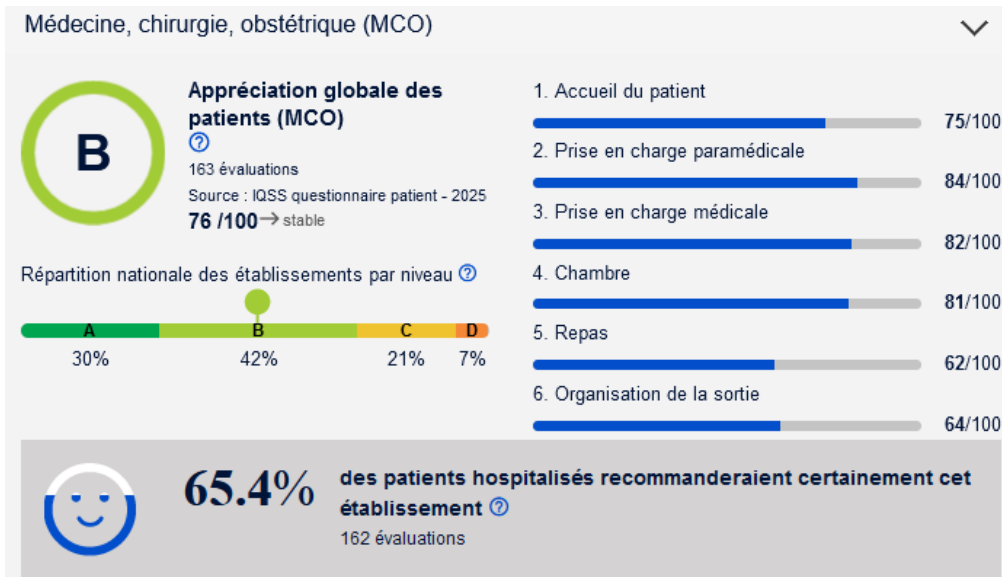
Médecine oncologique

Chimiothérapie

Soins Médicaux de Réadaptation

Satisfaction et expérience des patients

La mesure de la satisfaction et de l'expérience des patients est recueillie avec les questionnaires E-satis de la HAS envoyés aux patients après leur séjour dans l'établissement.



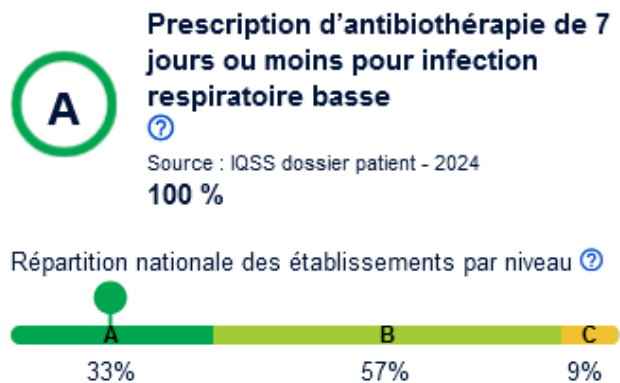
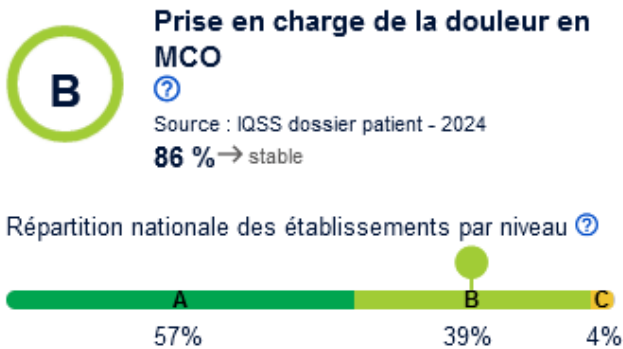
Coordination des prises en charge



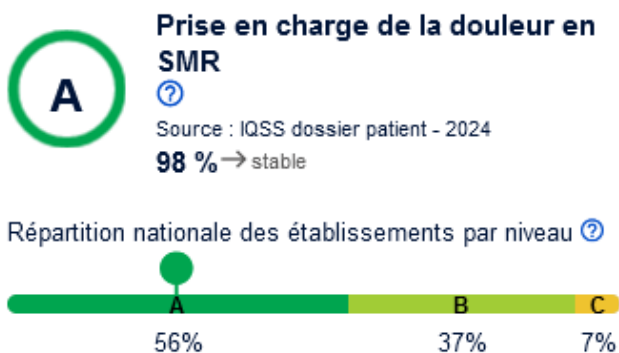
Taux de patients pour lesquels une lettre de liaison de sortie a été transmise dans Mon espace santé : 71%, Classe A [70 ;100], en progrès

Prise en charge clinique

Médecine, Chirurgie



Soins Médicaux et Réadaptation (SMR)





Évaluation à l'admission de l'éligibilité à l'intervention

Source : IQSS dossier patient - 2023
60 %

Répartition nationale des établissements par niveau



Anticipation de la prise en charge de la douleur

Source : IQSS dossier patient - 2023
4 %

Répartition nationale des établissements par niveau



Évaluation du patient pour la sortie de la structure

Source : IQSS dossier patient - 2023
74 %

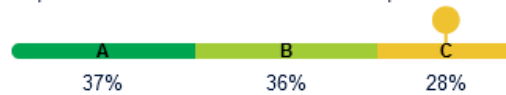
Répartition nationale des établissements par niveau



Contact entre la structure et le patient entre J+1 et J+3

Source : IQSS dossier patient - 2023
50 %

Répartition nationale des établissements par niveau



Réhospitalisations entre 1 et 3 jours après intervention sur les amygdales

Source : IQSS PMSI - 2024



Résultat similaire ou potentiellement meilleur que prévu

Répartition nationale des établissements par niveau



Réhospitalisations entre 1 et 3 jours après intervention pour lithiase urinaire

Source : IQSS PMSI - 2024



Résultat similaire ou potentiellement meilleur que prévu

Répartition nationale des établissements par niveau



Réhospitalisations entre 1 et 3 jours après cholécystectomie

Source : IQSS PMSI - 2024



Résultat similaire ou potentiellement meilleur que prévu

Répartition nationale des établissements par niveau



Réhospitalisations entre 1 et 3 jours après intervention pour affection non lithiasique

Source : IQSS PMSI - 2024



Résultat similaire ou potentiellement meilleur que prévu

Répartition nationale des établissements par niveau



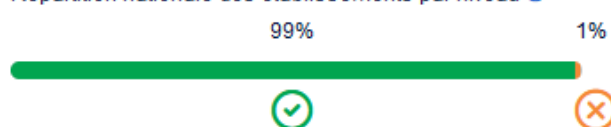
Réhospitalisations entre 1 et 3 jours après hémorroïdectomie

Source : IQSS PMSI - 2024



Résultat similaire ou potentiellement meilleur que prévu

Répartition nationale des établissements par niveau





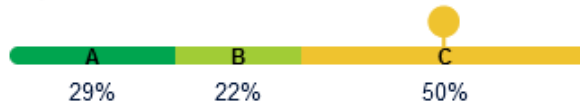
Consommation de solutions hydro-alcooliques (SHA)



Source : IQSS questionnaire établissement - 2024

66 % → stable

Répartition nationale des établissements par niveau



Infections du site opératoire après pose d'une prothèse totale de genou

Source : IQSS PMSI - 2023



Résultat similaire ou potentiellement meilleur que prévu

Répartition nationale des établissements par niveau



Infections du site opératoire après pose d'une prothèse totale de hanche

Source : IQSS PMSI - 2023



Résultat similaire ou potentiellement meilleur que prévu

Répartition nationale des établissements par niveau



La Clinique d'Arcachon vous remercie



Clinique d'Arcachon
Pôle de Santé d'Arcachon
Avenue Jean Hameau
33260 La Teste de Buch

05 57 72 26 00

cliniquedarcachon.fr

Rejoignez-nous sur les réseaux sociaux



La Clinique d'Arcachon
est un établissement de GBNA Santé