

CLINIQUE LA VICTOIRE



G U I D E
P R A T I Q U E





Bienvenue dans un des établissements du groupe HPM

La santé ... notre métier

Né en avril 2007, le Groupe Hôpital Privé Métropole compte aujourd'hui 9 établissements répartis sur l'ensemble de la métropole Lilloise. Chaque jour plus de 450 praticiens et 1 850 salariés contribuent à la prise en charge des patients pour leur offrir un parcours de soin personnalisé et complet.

Une offre globale et innovante en chirurgie, médecine, obstétrique, psychiatrie, gériatrie, cancérologie, orthopédie, soins de suite et de réadaptation. Un accueil pour les urgences cardiologiques ou les urgences de la main. Des services de consultation et de soins externes. A chaque étape, nos équipes sont entièrement dédiées à la santé des patients pour leur garantir une prise en charge adaptée et experte.

L'engagement HPM : être partenaire du parcours de vie

Avec la création de filières et de pôles d'excellence, le Groupe HPM offre aux patients une centralisation des compétences médicales, paramédicales et sociales, des plateaux techniques modernes et une organisation des soins performante.

Grâce à la réunion des expertises sur des sites dédiés, les équipes pluridisciplinaires qualifiées du groupe HPM sont les acteurs d'un parcours de soins complet et entièrement centré sur le bien-être des patients.

Expertise, sécurité et confort

De la prévention au traitement, du diagnostic à la rémission, du séjour hospitalier au retour à domicile, notre mission est de vous garantir un parcours de soins de qualité et adapté à vos besoins spécifiques. Par une démarche qualité d'amélioration continue de nos pratiques, de nos services et de notre accueil, nous nous engageons à vous apporter la plus grande satisfaction.

La santé est votre droit. Nous en avons fait notre devoir.

Sommaire

Votre admission à la Clinique La Victoire	p. 4
Votre séjour : les services de A à Z	p. 6
Droits et devoirs du patient	p. 8
Les Comités	p. 10
Votre sortie	p. 11





CLINIQUE LA VICTOIRE

Sur les conseils de votre médecin traitant, vous avez choisi notre établissement, nous vous en remercions.

Toute l'équipe médicale et administrative est attentive et présente pour vous aider, vous accompagner pendant votre séjour et répondre à toutes les questions que vous pourriez vous poser.

N'hésitez pas à nous faire part de vos observations en utilisant le questionnaire de satisfaction qui vous sera remis le jour de votre sortie.

Nous vous souhaitons déjà un prompt rétablissement.

La Direction

DOMAINES D'INTERVENTION

Cancérologie

- chirurgie : cancérologie mammaire et viscérale (digestive et urologie).
- oncologie et chimiothérapie.

Chirurgie

- chirurgie digestive lourde
- chirurgie froide de la main
- chirurgie plastique
- chirurgie reconstructrice et esthétique
- chirurgie bariatrique
- ophtalmologie
- orthopédie
- oto-rhinolaryngologie
- stomatologie
- traumatologie
- urologie
- activité de gastroentérologie.

CARTE D'IDENTITÉ

- 50 praticiens
- 6 blocs opératoires
- 1 scanner
- 1 IRM
- 80 lits
- 12 400 patients par an

HORAIRES D'OUVERTURE

ACCUEIL PRINCIPAL

du lundi au vendredi de 7h à 20h
samedi et dimanche de 8h à 20h

BUREAU DES ENTRÉES

Du lundi au samedi de 7h30 à 20h
et le dimanche de 9h à 19h30

Parking visiteurs

1, quai du Havre - 59200 Tourcoing - Tél. 0826 20 50 00 (0,15 € TTC/min)

Scanner : tél. 03 28 35 08 90 - Radiologie : tél. 03 20 11 50 18

www.groupehpm.com





Votre admission à la Clinique La Victoire

1- Avant votre admission

Dix jours avant votre hospitalisation, nous vous remercions de nous transmettre les documents suivants :

- Votre demande d'admission.
- La photocopie de l'attestation de votre carte Vitale ou tout document attestant l'ouverture de vos droits.
- La prise en charge détaillée de votre mutuelle complémentaire qui devra être demandée par vos soins auprès de votre mutuelle qui se chargera de la faxer au **03 20 11 51 49** avant votre entrée en hospitalisation complète.
- La fiche de désignation de la personne de confiance complétée.

Une consultation pré-anesthésique indispensable

Une consultation pré-anesthésique est obligatoire pour les patients devant subir une intervention chirurgicale. Cet examen est à faire avant toute admission. Les coordonnées du cabinet des anesthésistes vous seront données par votre chirurgien.



Merci d'apporter :

2- Le jour de votre admission

Vos documents administratifs

- Votre carte Vitale mise à jour (borne de mise à jour à l'accueil).
- L'imprimé délivré par votre employeur en cas d'accident de travail.
- Votre prise en charge délivrée par votre mutuelle.
- **Caution :** Un chèque de caution vous sera demandé, il vous sera restitué dès le règlement des frais relatifs à votre séjour.

N.B. : Les éventuels dépassements d'honoraires : Certains médecins ont choisi de pratiquer des honoraires libres avec droit aux dépassements. Selon le contrat souscrit, le dépassement pourrait être pris en charge par votre mutuelle. Vous devez en convenir avec votre praticien et/ou votre anesthésiste réanimateur. Nous vous conseillons de vous renseigner ensuite auprès de votre mutuelle.

Vos documents médicaux

- Votre carte de groupe sanguin de receveur avec deux déterminations.
- Vos résultats d'examens biologiques, radiologiques et cardiologiques récents.
- Votre ordonnance correspondante (en cas de traitement en cours).
- Un certificat médical si vous suivez un régime alimentaire particulier.

Vos affaires personnelles

- Votre trousse de toilette, dentifrice, brosse à dents, peigne, savon, rasoir, linge de nuit, peignoir, vos serviettes de bain, gants de toilette, et vos chaussons.
- Votre Carte Bleue, chéquier, ou des espèces sont à déposer impérativement dans le coffre de votre chambre. Dans le cas contraire, l'établissement décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol.





3- Le jour de votre arrivée

Lors de votre arrivée, vous pourrez prendre connaissance des différents tarifs hôteliers et autres prestations. Ces informations sont affichées à l'accueil.

Vous êtes assuré social

La Caisse Primaire d'Assurance Maladie couvre 80 % des frais d'hospitalisation. Reste dû 20 % représentant le ticket modérateur. Cependant, dans les cas suivants, la prise en charge est totale et couvre le montant du ticket modérateur.

- Accident de travail.
- Affections de longue durée si intervention en rapport.
- Maladies professionnelles.
- Assurés sociaux affiliés aux régimes SNCF et minier.
- Article 115 pensionnés militaires.
- Actes chirurgicaux exonérants (montant supérieur à 91 €).
- Dans tous les cas, à compter du 31^{ème} jour d'hospitalisation.

Recommandations aux futur(e)s opéré(e)s

Vous allez être hospitalisé(e) pour une intervention chirurgicale. Votre coopération est indispensable.

Avant toute intervention chirurgicale, certaines règles d'hygiène doivent être suivies pour éviter des complications post-opératoires.

À votre domicile, la veille de l'intervention (avant votre départ pour la clinique) : Dans tous les cas vous référez à la plaquette «conseil d'hygiène avant votre hospitalisation» qui vous est remise avant l'entrée.

- Faire une toilette complète (douche si possible).
- Se couper les ongles, enlever le vernis (mains et pieds), utiliser un savon et un shampoing ordinaire.
- Emporter un pyjama propre, du linge de rechange, un nécessaire de toilette.

À la clinique, le matin de l'intervention, après l'éventuelle dépilation par le personnel soignant, vous devez :

- Prendre une douche de la tête aux pieds avec le savon antiseptique remis par l'infirmier(ère).
- Vous savonner à la main. Ne pas employer de gant de toilette (sauf à usage unique).
- Insister sur les zones corporelles à risque (nombril, plis, région génito-anale).
- Vous sécher à l'aide d'une serviette de toilette propre.
- Vous brosser les dents.
- Revêtir la tenue pré-opératoire.

IMPORTANT, pour l'intervention chirurgicale :

- Vous ne devez porter aucun vêtement personnel, aucun bijou ni piercing.
- Vous ne devez pas garder vos lunettes, vos lentilles de contact, vos appareils dentaires ou appareils auditifs. Prenez la précaution de les ranger dans le coffre à votre disposition dans votre chambre.
- Vous ne devez pas être maquillée ou porter de vernis à ongles (pour une bonne surveillance de l'oxygénation pendant l'anesthésie).
- Vous ne devez pas porter de barrettes ou de décorations dans les cheveux (prévoyez un élastique pour les cheveux longs).

Si vous respectez ces règles, vous aidez le personnel soignant à vous donner les meilleurs soins et participez directement à la prévention des infections nosocomiales.

4- Accompagnant

Dans la chambre, un adulte peut vous accompagner durant votre séjour (jour et nuit) sauf service de surveillance continu et y prendre ses repas (pour les chambres particulières).

La nuit, la présence d'enfants est interdite.

Les demandes de repas sont à formuler avant 10h30 pour le repas du midi et avant 17h30 pour le repas du soir en vous adressant à un membre du personnel.

L'accompagnement des enfants : La présence d'un parent est rassurante pour les petits comme pour les grands.

L'accompagnant peut disposer d'un lit et se restaurer sur place. Ce service est payant, consultez le personnel soignant.



Accueil

À l'accueil, une hôtesse est à votre écoute pour toutes les questions pratiques que vous pouvez vous poser.

Nos conditions d'hébergement sont adaptées aux personnes handicapées ou dépendantes (accessibilité des parties communes garantie, lits électriques, chambre adaptée).

Accompagnement psychologique

Une psychologue est à votre disposition pour vous écouter, vous accompagner et vous soutenir.

Animaux

Les animaux ne sont pas admis dans la clinique.

Coffre-fort

Un coffre-fort est mis gratuitement à votre disposition dans votre chambre. Vous devez y déposer vos objets de valeur. Si vous ne le faites pas, l'établissement décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol..

Communication

En cas de difficultés linguistiques, une liste de personnes maîtrisant les langues étrangères est à votre disposition. Faites la demande auprès du personnel soignant.

Pour les personnes ayant un handicap, consultez le personnel soignant.

Courrier

Chaque jour, le courrier vous sera distribué en fin de matinée. Pour l'expédition, les plis affranchis sont à remettre à l'accueil **avant 16h30**.



Culte

Si vous souhaitez recevoir la visite d'un représentant de votre confession religieuse, veuillez en faire la demande auprès du personnel soignant..

Distributeurs

À proximité de l'accueil, des distributeurs de boissons fraîches ou chaudes, sandwiches, confiseries sont à votre disposition.

Équipement de votre chambre :

- Un lit.
- Une table de nuit comprenant : un réfrigérateur, un appel malade.
- Une télévision.
- Un téléphone.
- Un cabinet de toilette .
- Un lit d'accompagnant, sur demande.
- Un répertoire comprenant diverses informations (consignes de sécurité, tarification hôtelière, menus...).

Menus

Pour faciliter votre choix, et dans la mesure où votre état de santé le permet, une carte est à votre disposition dans la chambre. Les repas sont servis aux heures suivantes :

Repas

- Petit déjeunerà partir de 7h
- Déjeuner.....à partir de 12h
- Dînerà partir de 18h

Une diététicienne est à votre disposition pour vous conseiller.



Parking

Un parking gratuit est à votre disposition derrière la clinique.
N.B. : Ouverture à 7h et fermeture à 21h.

Taxi

À l'accueil, si besoin, une hôtesse appellera un taxi à votre demande.

Tenues du personnel

- Médecin Tenue blanche
- Surveillant(e), infirmier(ère) Tenue blanche nominative
- Aide-soignant(e) Tenue blanche avec liseré bleu
- Agent d'entretien Tenue blanche avec ligne bleue
- Autres intervenants Blouse blanche nominative (Fonction : ergothérapeute, kinésithérapeute, diététicien, assistante sociale, psychologue).

Téléphone et Internet

Sur demande, un téléphone est à votre disposition.
Pour plus d'informations, contactez l'accueil, une hôtesse vous communiquera votre numéro de ligne directe.
Faites le "0" pour sortir, puis le numéro de votre correspondant.
Le standard est ouvert **de 7h à 20h**. Le dimanche **de 8h à 20h**.
Un point phone à carte est à votre disposition à proximité du hall d'accueil. Il est interdit d'utiliser les téléphones portables (qui doivent être éteints) dans l'enceinte de l'établissement (circulaire ministérielle du DH/EM1 n°40 du 09/10/1995).

Les chambres sont équipées du .

Télévision

Toutes les chambres sont équipées d'un téléviseur.

Vidéo surveillance

La clinique est équipée de caméras de surveillance. Néanmoins, l'établissement décline toute responsabilité en cas de vol et de détérioration.

Visites

Les visites sont autorisées de **13h30 à 19h30**.

Les week-ends et jours fériés de **11h à 19h30**.

Évitez les visites accompagnées d'enfants en bas âge. Pour le bien-être du malade, les visites de plus de deux personnes sont déconseillées.

Les enfants de moins de 12 ans sont interdits dans les chambres.

[Une assistante sociale peut intervenir à votre demande.](#)



Accessibilité aux informations personnelles

Certains renseignements vous concernant, recueillis au cours de vos consultations ou de votre hospitalisation, pourront faire l'objet d'un traitement automatisé réservé à l'usage exclusif de l'établissement (loi informatique et liberté du 6 janvier 1978).

Ces données sont transmises au médecin responsable de l'information médicale de l'établissement par l'intermédiaire de votre praticien et sont protégées par le secret médical.

Vous pouvez vous opposer, pour des raisons légitimes, au recueil et au traitement de données nominatives vous concernant, pour autant que le traitement de données mis en cause ne réponde pas à une obligation légale.

Le patient est en droit d'obtenir de son praticien des informations simples, accessibles et intelligibles concernant les actes qui vont lui être prodigués.

L'article L. 1111-7 du code de la santé publique pose le principe que toute personne a accès à l'ensemble des informations concernant sa santé, détenues par les professionnels et établissements de santé.

Nous tenons à porter à votre connaissance les dispositions contenues dans la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des patients et dans le décret du 29 avril 2002 qui traite de l'accès aux informations personnelles détenues par les professionnels et les établissements de santé.

Ces textes précisent les délais de communication de ces informations ainsi que leurs modalités de transmission :

- Au plus tard dans les 8 jours suivant la date de réception de la demande, ou 2 mois pour les informations médicales de plus de 5 ans.
- Soit par consultation sur place, celle-ci est gratuite.
- Soit par envoi de copies : dans ce cas, un montant forfaitaire recouvrant la délivrance des copies et les frais d'envoi vous sera demandé.

En ce qui concerne la conservation des dossiers médicaux, l'établissement respecte les modalités de l'article R. 1112-91 à 94 du code de la santé publique (voir fiche annexée au livret d'accueil).

Contact avec votre praticien : si vous ou votre famille souhaitez un rendez-vous particulier avec votre praticien lors de l'hospitalisation, la demande doit être faite auprès du personnel soignant du service.
Contact avec une assistante sociale : si besoin est, faire la demande auprès du personnel du service.

Le groupe HPM dispose d'un système informatique destiné à faciliter la gestion des dossiers des patients. Les informations recueillies lors de votre hospitalisation, feront l'objet, sauf opposition justifiée de votre part, d'un enregistrement informatique. Ces informations sont réservées à l'équipe médicale qui vous suit ainsi que pour les données administratives, au service administratif. Conformément aux dispositions de la loi Informatique et Libertés*, vous pouvez obtenir communication des données vous concernant en vous adressant au responsable de l'établissement.

*Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée en 2004 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.



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 patients 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 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.

Charte de la personne hospitalisée • (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).

Le document intégral, en plusieurs langues et en braille, est accessible sur le site Internet : www.sante.gouv.fr et peut également être obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande auprès du personnel chargé de l'accueil.

NB : la charte de la personne hospitalisée est disponible en braille à l'accueil de l'établissement.

Soutien psychologique :

Si au cours de votre séjour, vous rencontrez des difficultés psychologiques, vous pouvez contacter notre psychologue. Pour la solliciter : Téléphonez à l'accueil en composant le 9. Cette rencontre est proposée dans le respect de chacun et en toute confidentialité.

Personne de confiance

L'article L. 1111-6 du code de la santé publique pose le principe que toute personne majeure peut désigner une personne de confiance qui peut être un parent, un proche ou le médecin traitant, et qui sera consultée au cas où elle-même serait hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Cette désignation est faite par écrit.

Elle est révocable à tout moment. Si le patient le souhaite, la personne de confiance l'accompagne dans ses démarches et assiste aux entretiens médicaux afin de l'aider dans ses décisions. Pour désigner cette personne, complétez le formulaire joint au présent livret.

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.

Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical. Renouvelables tous les trois ans, elles peuvent être, dans l'intervalle, annulées ou modifiées, à tout moment.

Si vous souhaitez que vos directives soient prise en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge au sein de l'établissement : confiez-les lui ou signaler leur existence et indiquer les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées.



Dons d'organes et de tissus

Pour sauver leur vie, des hommes, des femmes, des enfants ont besoin d'une greffe d'organe. Cet espoir leur est permis si d'autres personnes font don de leurs organes après leur mort.

Chacun de nous doit savoir qu'il peut sauver des vies, même après sa mort. Pour plus d'informations, vous pouvez consulter le site de l'agence de biomédecine : www.agence-biomedecine.fr ou www.dondorganes.fr

Protection des mineurs et des personnes sous tutelle

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

Cependant, le professionnel de santé doit informer les intéressés de manière adaptée à leur maturité ou à leur discernement et doit les faire participer dans la même mesure à la prise de décision les concernant.

Pour les patients mineurs, selon la loi du 4 mars 2002, le médecin peut se dispenser d'obtenir le consentement des titulaires de l'autorité parentale si le mineur s'oppose expressément à leur consultation. Le médecin devra cependant, dans un premier temps, s'efforcer d'obtenir le consentement du mineur à cette consultation.

Si le mineur maintient son opposition, il devra néanmoins se faire accompagner par une personne majeure, pour que le médecin puisse mettre en œuvre le traitement.

Le médecin pourra passer outre les recommandations de l'autorité parentale ou du tuteur en cas de risque de conséquences graves pour la santé de la personne protégée.

Vos devoirs au sein de la clinique

Recommandations générales

Afin de respecter la quiétude de chacun, nous vous remercions de :

- Ne pas séjourner dans les couloirs ainsi que dans le hall.
- Laisser les portes des chambres fermées.
- Respecter le silence, pour le repos des personnes hospitalisées.
- Ne pas fumer à l'intérieur de la clinique.
(décret n° 2006-1386 du 15 novembre 2006)
- Ne pas apporter d'aliments, ni de boissons alcoolisées.
- Ne pas installer d'appareils électriques, ni de bougies, ni mobilier sans accord de la Direction.
- Respecter la propreté des locaux.
- Ne pas apporter de plantes en pot.
- Ne pas toucher les perfusions ou autres matériels médicaux.
- Faire fonctionner votre téléviseur avec discrétion.
- Éteindre les téléphones portables.
- Éviter les visites en groupe.
- Respecter les mesures d'hygiène et de sécurité affichées.
- Respecter le travail des soignants.

Sécurité incendie :

La sécurité des patients est une priorité. Notre établissement applique l'ensemble des dispositions en vigueur. Chaque chambre est équipée d'un détecteur de fumée. En cas d'incendie, alerter le personnel, rester dans la chambre et attendre les consignes d'évacuation.

Le Comité Qualité et Gestion des Risques

À partir d'une volonté affirmée de la Direction, les établissements du groupe HPM sont dans une démarche active d'amélioration continue de la qualité.

Pour la mettre en œuvre, le groupe s'est doté d'une Direction Qualité et Gestion des Risques qui coordonne et déploie une dynamique qualité dans chaque établissement.

Nous sommes inscrits dans une culture d'évaluation régulière de nos pratiques médicales et paramédicales.

Les différentes étapes de votre parcours sont analysées et la qualité des soins est mesurée.

Une gestion des risques est opérationnelle par l'identification et l'analyse permanente des risques et incidents, en vue de les supprimer et d'améliorer la qualité et la sécurité des soins.

L'ensemble des acteurs, direction, équipe médicale et paramédicale, ainsi que tout le personnel, ont la volonté de vous offrir un cadre accueillant et une technologie performante.

Nous sommes à l'écoute des patients et travaillons en concertation avec les représentants des usagers.

Les cliniques du groupe HPM sont toutes certifiées par la Haute Autorité de Santé et font l'objet d'une évaluation tous les quatre ans.

L'intégralité des rapports de certification est consultable sur le site Internet de la Haute Autorité de Santé : www.has-sante.fr

CLIN

Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales

La prévention des infections nosocomiales est une préoccupation permanente de l'ensemble du personnel travaillant à la clinique.

Le CLIN, Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales, et son Equipe Opérationnelle d'Hygiène, sont chargés de développer et coordonner au sein de la clinique les actions visant à empêcher la survenue de telles infections.

Ces actions reposent chaque année sur la rédaction et/ou réactualisation des protocoles de soins et la vérification de leur application, sur la formation permanente du personnel, sur les règles d'hygiène et sur la surveillance continue de ces infections.

L'hygiène des mains constitue une mesure essentielle de prévention des infections ; la promotion et le renforcement de l'utilisation des solutions hydro-alcooliques (dites « SHA ») pour la désinfection des mains fait partie des engagements forts du CLIN.

Votre famille et vous-même devez également vous associer à la lutte contre ces infections, en réalisant ce geste simple et essentiel qu'est l'hygiène des mains et l'utilisation des SHA. Nous comptons également sur vous pour respecter quelques autres règles d'hygiène simples :

- Respecter les consignes de la douche pré-opératoire.
- Ne pas apporter de fleurs en pot.
- Ne pas s'asseoir sur les lits.
- Limiter le nombre de personnes et la visite des enfants.
- Ne pas emprunter les ascenseurs réservés aux patients.

Dans chaque service, un correspondant en hygiène et/ou un surveillant de soins sont à votre disposition pour toute information supplémentaire.

Chaque année, le programme et l'activité du Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales est évalué. Il permet d'obtenir le score ICALIN. Le résultat de l'établissement est consultable sur le site Internet www.icalin.sante.gouv.fr



CLUD

Comité de Lutte contre la Douleur

Il assure le suivi de la politique anti-douleur en mettant en place des actions de formation et d'information de ses équipes. L'évolution des connaissances nous donne aujourd'hui des moyens importants pour réduire la douleur des patients. Avoir mal n'est plus une fatalité. La prise en charge de la douleur s'articule autour de quatre grands axes :

Informer

Une information individualisée est réalisée de façon régulière par du personnel compétent auprès de nos patients.

Organiser

La clinique a mis en place une équipe "Douleur" chargée d'élaborer et faire appliquer les protocoles adaptés aux différentes situations cliniques, d'informer nos professionnels des méthodes actualisées et d'évaluer la qualité de la prise en charge de la douleur.

Adapter

Notre programme de prise en charge de la douleur est adapté à chaque patient hospitalisé. Il résulte d'une approche globale, centrée sur les besoins de la personne.

Évaluer

Des outils d'évaluation existent afin de mesurer la qualité de la prise en charge. Dans cet établissement, nous nous engageons à nous occuper de votre douleur.

CRU

Commission des Relations avec les Usagers

Elle a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des patients, de leurs proches et de leur prise en charge. Cette commission facilite les démarches de ces personnes et veille à ce qu'elles puissent, le cas échéant, exprimer leurs griefs auprès des responsables de l'établissement, entendre les explications de ceux-ci et être informées des suites de leurs demandes. La composition de la CRU ainsi que les modalités d'examen des plaintes et réclamations sont affichées dans votre chambre.

Si un problème se pose ou s'est posé au cours de votre séjour, vous avez la possibilité d'en faire part à la surveillante d'étage. Si besoin est, contactez le secrétariat de direction. Des représentants des usagers, issus d'associations liées à nos activités, siègent dans nos différentes instances. Vous pouvez les contacter sur demande auprès du personnel soignant du service. Membres de la CRU (cf. liste jointe).

D'autres comités : Comité de Liaison Alimentation Nutrition, le Conseil de bloc, le Comité de Sécurité Transfusionnel et d'Hémovigilance (CSTH), le Comité du Médicament et des Dispositifs Médicaux Stériles (COMEDIMS), et la Commission de Soins Infirmiers.

Identitovigilance

L'établissement est engagé dans une démarche de gestion des risques en termes d'identification des patients. Pour garantir un maximum de sécurité tout au long de votre séjour, vous serez sollicité(e) à différentes reprises par les professionnels de l'établissement pour décliner votre identité.

Vous allez quitter notre clinique. Nous voudrions vous simplifier les démarches administratives et surtout vous éviter une attente trop longue à la facturation.

Les formalités administratives

Le jour de votre sortie, différents documents vous seront remis à l'accueil (ou par le bureau de facturation) :

- Des documents justificatifs nécessaires aux organismes de protection sociale (par exemple le bulletin de situation).
- La facture des soins : le ticket modérateur est à votre charge, sauf cas particulier (affection relevant du 100%). N.B. : Le ticket modérateur correspond à la partie non remboursée par la Sécurité sociale.
- Le forfait journalier vous sera facturé sauf si votre mutuelle le prend en charge.
- La facture des suppléments (téléphone, frais d'accompagnement, etc.).
- Les éventuels dépassements d'honoraires.

Les règlements s'effectuent aux heures d'ouverture du bureau de la facturation :

- Du lundi au vendredi de 7h à 19h30
- Le samedi matin de 7h à 13h30

Pour tout renseignement complémentaire, veuillez vous adresser au service facturation ou par téléphone au 0 826 205 000 (0,15 € TTC/min).

Les frais d'hospitalisation

La totalité des frais restera à votre charge si vous n'êtes affilié(e) à aucun régime de protection sociale ou si vous n'avez pas fourni les pièces nécessaires à la constitution de votre dossier.

Les documents médicaux

Pensez à récupérer vos documents médicaux. L'ensemble des documents relatifs à votre hospitalisation vous sera remis par l'infirmier(ère).

- Votre ordonnance de sortie.
- Vos bilans biologiques et radiologiques.
- Votre carte de groupe sanguin.
- Votre bon de transport (si nécessaire).

Le règlement

Le règlement s'effectue de préférence par chèques ou en espèces.

Vous aurez à établir plusieurs chèques :

- À l'ordre de la SAS HPM Nord pour le ticket modérateur ou, dans certains cas, le forfait journalier pour la chambre individuelle (remboursable par votre mutuelle) et divers suppléments non remboursables (télévision, taxation téléphonique, ainsi que les repas d'accompagnants).
- Les autres chèques seront à établir au nom de chacun des différents praticiens qui sont intervenus lors de votre séjour. Vous recevrez la facture définitive par courrier à votre domicile pour votre mutuelle complémentaire sous deux semaines environ.

Le montant des honoraires médicaux ainsi que leurs éventuels dépassements sont à évoquer avec vos praticiens.

Les modalités de sorties personnalisées

Si votre état de santé le nécessite :

- Le transport, à la sortie de la clinique, peut s'effectuer par un véhicule sanitaire, sur prescription médicale (obligatoire pour le remboursement par la Sécurité sociale). Le choix du transporteur est à votre convenance.
- Une assistante sociale est à votre disposition pour faciliter votre transfert dans un autre établissement ou votre retour à domicile. Il vous suffit d'en faire la demande auprès de la responsable.

Questionnaire de satisfaction

Un questionnaire de satisfaction vous sera remis lors de la réservation de la chambre. Nous vous remercions de bien vouloir le compléter. Il nous aidera à nous évaluer et à nous améliorer.

Merci de le remettre au personnel en quittant l'établissement ou de le déposer à l'accueil, dans l'urne prévue à cet effet.

Les résultats sont affichés sur des panneaux dans nos accueils.

NB : vous avez la possibilité, après votre hospitalisation, de vous exprimer sur le site de la clinique www.groupehpm.com, via la rubrique @ **Contactez-nous**.



CLINIQUE LA VICTOIRE



Horaires

Accueil

Du lundi au samedi de 7h à 20h
et le dimanche de 8h à 20h

Bureau des entrées

Du lundi au samedi de 7h30 à 19h30
et le dimanche de 9h à 19h30

Parking visiteurs

Accéder à la clinique

- En métro : Ligne 2, station Tourcoing Centre
- En tramway : Ligne direction Tourcoing, station Victoire
- En bus : Lignes 21 et 78, arrêt Victoire
- En voiture : De Lille, emprunter la voie rapide urbaine. Continuer sur l'avenue de la République et l'avenue de Flandre, direction Tourcoing. Continuer sur l'avenue de la Marne. Passer le pont, prochain feu à gauche. Quai du Havre, longer le canal jusqu'au bout.

Clinique La Victoire - 1, quai du Havre - 59200 Tourcoing
Tél. 0826 20 50 00 (0,15 € TTC/min) - www.groupehpm.com