



BIENVENUE

A LA CLINIQUE DU
PARC SAINT-LAZARE



Livret d'accueil - Edition 2023

1 et 3 avenue Jean Rostand

60000 BEAUVAIS

Tél. 03 44 12 15 15

FAX 03 44 12 16 16

www.clinique-du-parc-saint-lazare.com



my Major Dom

VOTRE AIDE À DOMICILE ÉTOILÉE



AIDE À L'AUTONOMIE



AIDE AU REPAS



ACCOMPAGNEMENTS



AIDE MÉNAGÈRE



ASSISTANCE ADMINISTRATIVE

- Une seule et même auxiliaire de vie
- Un conseiller dédié pour un suivi personnalisé
- Des horaires de prestation fixes

- Tarification à l'heure
- Forfait 24/24
- Forfait journée
- Forfait nuit



My Major Dom

L'aide à domicile étoilée
pour personnes âgées et
personnes en situation
de handicap

CONTACT

4, rue Henri Gréber – 60000 BEAUVAIS

contact@my-major-dom.fr / 03 44 02 70 03





La Clinique du Parc Saint-Lazare vous accueille	P. 5
Présentation de l'établissement	P. 7
Spécialités rencontrées à la Clinique du Parc Saint-Lazare	P. 8
Se repérer dans l'établissement	P. 9
Une organisation centrée sur l'efficacité et la qualité	P. 10
Qui allez-vous rencontrer ?	P. 11
Les commissions mises en place pour votre sécurité et votre confort	P. 12
Votre préadmission	P. 16
Bien préparer votre arrivée	P. 17
Votre séjour en hospitalisation complète (chirurgie/médecine)	P. 18
Votre prise en charge en service de chirurgie	P. 19
La douche pré opératoire	P. 20
Avant d'aller au bloc opératoire	P. 21
Votre prise en charge en ambulatoire	P. 22
Votre séjour de A à Z	P. 24
Votre sortie	P. 27
Charte de la personne hospitalisée	P. 29
Charte de l'enfant hospitalisé	P. 30
Charte Romain Jacob	P. 31
Vos droits et devoirs	P. 32
Indicateurs de Qualité et de Sécurité des Soins (IQSS)	P. 36
Mon espace santé	P. 38

« ME SENTIR ENTOURÉE ET RASSURÉE,
C'EST AUSSI ÇA, VIVRE L'ESPRIT LIBRE »

Maryse,
institutrice à la retraite



DOMITYS, LE CADRE IDÉAL POUR VIVRE SEREINEMENT LA VIE QUE VOUS AIMEZ

VOTRE APPARTEMENT

Du studio au 3 pièces
Avec vos meubles

BIEN ENTOURÉ ET RASSURÉ

Une équipe 24h/24, 7j/7
Dans une résidence sécurisée

BIEN ACCOMPAGNÉ

Une restauration de qualité
Un large programme d'activités

**VOTRE RÉSIDENCE SERVICES SENIORS
À DÉCOUVRIR PRÈS DE CHEZ VOUS**

Tout est mis en place pour vous recevoir dans le respect des mesures sanitaires.

RÉSIDENCE LES TISSERANDS
12 RUE DES FOULONS
BEAUVAIS

Ouverte 7j/7 de 8h à 20h

03 75 75 00 00 ou domitys.fr



DOMITYS
vivre l'esprit libre

LA CLINIQUE DU PARC SAINT-LAZARE VOUS ACCUEILLE



Madame, Monsieur,

Vous avez choisi notre établissement pour être hospitalisé.
La Direction de la Clinique vous souhaite la bienvenue et vous remercie de votre confiance.

L'équipe médicale, le personnel soignant, ainsi que le personnel administratif, hôtelier et technique s'efforceront de tout mettre en œuvre pour vous apporter des soins personnalisés de qualité et pour rendre votre séjour le plus agréable possible. Notre structure a été certifiée au meilleur niveau possible, suite à la visite des experts visiteurs de la Haute Autorité de Santé réalisée en février 2016.

Afin d'améliorer l'offre de soins au sein du territoire, l'établissement a souhaité élargir son offre de consultations externes et l'extension de la Clinique permet notamment d'accueillir de nouvelles spécialités.

Vous trouverez dans ce guide les informations utiles pour comprendre le fonctionnement de notre établissement et faire connaissance avec votre nouvel environnement.

Toutes vos idées, suggestions et commentaires destinés à améliorer la qualité de nos services et de nos relations avec vous, seront les bienvenus et traités avec toute notre considération. Dans ce but, nous vous demandons d'utiliser le questionnaire qui vous sera remis au cours de votre séjour.

Nous vous souhaitons un bon séjour et un prompt rétablissement.

Docteur Yves CARLIER
Président Directeur Général



.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



La Clinique dispose :

- D'un service de chirurgie en hospitalisation complète
- D'une unité de chirurgie ambulatoire
- D'un service de médecine

La Clinique propose des chambres individuelles et des chambres doubles en hospitalisation complète et des chambres et box individuels en ambulatoire.

Les chambres individuelles peuvent être demandées lors de la préadmission ou durant le séjour, contre un supplément hôtelier et sous réserve de leur disponibilité.

La Clinique accepte, sur demande, l'accompagnement d'un proche.

Son plateau technique est composé de :

- **8** salles d'opération, **2** salles d'endoscopie,
- **1** salle de réveil de 17 postes,
- **1** unité de 6 lits réservée à la surveillance des pathologies lourdes,
- **1** laboratoire du sommeil,
- **1** large plateau de consultations,
- **1** laboratoire d'analyses médicales,
- **1** pharmacie centralisée,
- **1** service de stérilisation.

La SELARL de radiologie, située dans les locaux de la Clinique, dispose d'un scanner, une IRM, une salle radio capteur plan numérisée, deux salles radio télécommandées, une panoramique dentaire, un céphalostat pour les télécrânes en orthodontie, un mammographe capteur plan numérisé, un ostéodensitomètre, deux échographes.



SPÉCIALITÉS RENCONTRÉES À LA CLINIQUE DU PARC SAINT-LAZARE

Anesthésie réanimation (A)

Dr Romain DE BOCK
Dr Christophe HUBERT
Dr Mourad LAKHDARI

Cardiologie (B)

Dr Pascal GRATIA
Dr Christian DUMARS
Dr Vincent VREL
Dr Denis RAGUIN

Chirurgie esthétique, plastique et Reconstructrice (A)

Dr Marc RUNGE

Chirurgie gynécologique (B)

Dr Anne KUNTZIGER

Chirurgie ophtalmologique (C)

Dr Thameur FATTOUM

Chirurgie ORL (B)

Dr Éric CHABARDES

Chirurgie orthopédique (B)

Dr Lionel LAPASSET
Dr Olivier LOGNOUL
Dr Pascal OWONA
Dr Judie RIMOKH

Chirurgie urologique (C)

Dr Claude CALLENAERE
Dr Luu LEVAN

Chirurgie vasculaire (B)

Dr Laurent VIERSET

Chirurgie viscérale et digestive (B)

Dr Mohamed ATTARI

Chirurgie viscérale, digestive et bariatrique (B)

Dr François BROWET
Dr Martin GUENZI

Consultation douleur, hypnose, Tabacologie (A)

Dr Bassam AL NASSER

Dermatologie, vénérologie (A)

Dr Rima MOHTY

Gastro entérologie (C)

Dr Hervé LARCHE
Dr Alain AUBERT
Dr Matthieu PAUWELS

Gynécologie (B)

Dr Anne Marie BARBEE

Laboratoire du Beauvaisis (RDC)

Dr Nouri TALEB
Dr Geoffroy MARLAND

Médecine gériatrique (A)

Dr Samir TAZIBT

Médecine et biologie du sport (B)

Dr Didier LECLERE

Médecine vasculaire (B)

Dr Arnaud LEGRAND
Dr Claire BARBEE

Neurochirurgie (B)

Dr Azzedine ZAHOUILY

Neurologie (A)

Dr Jihad HIJAZI

Nutrition (B)

Dr Florence DUBOIS

Ostéopathie (RDJ)

Mr Thomas ORTIZ

Pédiatrie (A)

Dr Cécile FONCELLE RATONI

Pédicurie (RDJ)

Mme Laureen BETIN
Mr Victorien TOURNANT

Pneumologie (B)

Dr Brahim MEKSEN

Podologie du sport (RDJ)

Mr Thomas ORTIZ
Mr Dorian GARCIA

Polysomnographie, laboratoire du Sommeil (ET2)

Dr Éric CHABARDES
Dr Brahim MEKSEN
Dr Éric YATCHIA

Psychologue (A)

Mme Marie Laure DUFOUR

Radiologie (RDC)

Dr Régis PREVOST
Dr Mamoun DAOUD
Dr Saïd REGRAGUI
Dr Khodja BAHOU LI

Rhumatologie (A)

Dr Odile JULLIEN VINCENT
Dr Isabelle MENNECIER

Consultations extérieures :

Ophtalmologie

Dr Olivier GALATOIRE
Dr Géraldine LESIEUR CHABAILLE
Dr Steve ZARKA

Chirurgie ORL

Dr Christophe BOURREL
Dr Emilie LUCAS

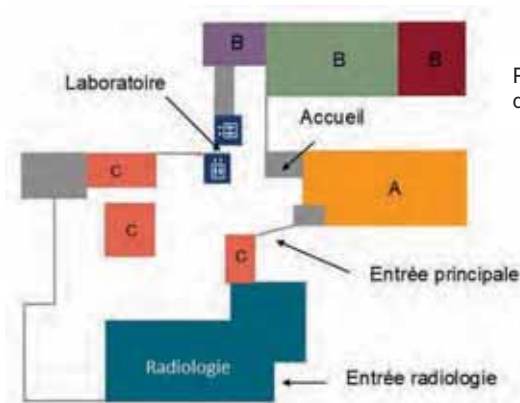
Stomatologie

Dr Antoine LELIEVRE

Les coordonnées téléphoniques des différents praticiens sont disponibles à l'accueil et sur le site internet de la clinique (www.clinique-du-parc-saint-lazare.com)

SE REPÉRER DANS L'ÉTABLISSEMENT

Rez-de-chaussée



Rez-de-jardin



1^{er} étage



2^{ème} étage



POUR VOUS RENDRE A LA CLINIQUE DU PARC SAINT-LAZARE

Voiture :

- Direction Beauvais Sud, Quartier Voisinlieu.
- Autoroute A16, sortie 14 Beauvais centre

Autobus : Chrono 2 et Ligne 4 Arrêt Maladrerie

SNCF : Paris Nord - Le Tréport

UNE ORGANISATION CENTRÉE SUR L'EFFICACITÉ ET LA QUALITÉ

Afin que votre hospitalisation se passe dans les meilleures conditions, notre organisation est centrée sur la recherche permanente de la qualité de la part des praticiens, du personnel et de l'encadrement.

Le patient est donc au cœur de notre dispositif qui doit concourir à lui offrir à la fois des conditions d'accès aux soins, idéales en termes d'efficacité et de sécurité, et des conditions de séjour confortables et agréables.

L'établissement met en œuvre des démarches dans les domaines :

- du traitement de la douleur
- de la gestion des risques
- de l'amélioration continue de la qualité
- de la satisfaction des usagers (au travers du questionnaire de sortie, d'enquêtes ponctuelles ou des indicateurs HAS portant sur la mesure de la satisfaction et expérience du patient)

Il procède également au recueil annuel d'indicateurs sur la qualité et la sécurité des soins (IQSS) et sur les infections nosocomiales. Ces résultats sont détaillés dans ce livret pages 36 et 37, sont affichés dans le hall et sont disponibles sur le site internet de la clinique :

www.clinique-du-parc-saint-lazare.com et sur www.has-sante.fr.

Ces démarches donnent lieu à une évaluation par la Haute Autorité de Santé (HAS) au cours d'une procédure de certification, créée en 1996, renouvelée tous les 4 ans.

Cette évaluation est réalisée par des experts indépendants. Elle aboutit à la rédaction d'un rapport transmis à l'Agence Régionale de Santé, consultable par le public sur le site de la HAS : www.has-sante.fr et à l'attribution d'un niveau de certification pour notre établissement.

Certifié A

Par la Haute Autorité de Santé
En 2016



QUI ALLEZ-VOUS RENCONTRER ?

L'équipe médicale :

Le médecin responsable fait le point sur votre état de santé et prend les décisions nécessaires. Il peut être amené à faire appel à d'autres spécialistes travaillant au sein de l'établissement. L'équipe médicale reste en contact avec votre médecin traitant qu'elle tient informé de votre séjour et de ses suites.

L'équipe soignante :

La Directrice des soins assure la gestion et l'organisation des soins infirmiers ainsi que la liaison avec l'administration et le corps médical en chirurgie.

Le Cadre de bloc opératoire et son équipe assurent la gestion et l'organisation des intervenants au sein du bloc opératoire.

Les infirmier(e)s dispensent les soins prescrits par les médecins et surveillent votre état de santé. Ce sont aussi vos interlocuteurs privilégiés pour assurer votre confort et être à votre écoute.

Les aide-soignant(e)s, sous la responsabilité de l'infirmier (e), dispensent les soins d'hygiène et de confort que vous pouvez avoir besoin durant votre séjour, distribuent les repas.

La psychologue est à votre écoute ou à l'écoute de votre famille. Renseignez-vous auprès du personnel de votre service pour tout complément d'information.

Le kinésithérapeute travaille en étroite collaboration avec l'équipe médicale et l'équipe soignante. Il établit un bilan qui comprend notamment le diagnostic kinésithérapique et les objectifs de rééducation.

Les Employé(e)s des Services Hospitaliers sont chargés de l'entretien des locaux. Ils contribuent au maintien de l'hygiène et à l'amélioration de votre confort.

Les brancardiers vous conduisent vers les différents services de soins de l'établissement.

Un ensemble de services participe à votre accueil et votre séjour :

L'équipe administrative veille à votre accueil, votre information et facilite votre prise en charge.

L'équipe logistique et technique veille au bon fonctionnement et à la sécurité de l'établissement ainsi qu'au confort de votre chambre.

La pharmacie à usage intérieur gère le circuit du médicament, les dispositifs médicaux et la stérilisation.

Le service qualité participe à la mise en œuvre des actions d'amélioration de la qualité et gestion des risques et en évalue l'efficacité.

Relations avec les proches :

Votre médecin est à la disposition de votre famille, sur rendez-vous, pour lui donner des renseignements sur votre état de santé, si vous le souhaitez.

Vos proches peuvent également obtenir des nouvelles auprès des personnels soignants.




LES COMMISSIONS MISES EN PLACE POUR VOTRE SECURITÉ ET VOTRE CONFORT

La Conférence Médicale d'Établissement (CME)

La Conférence Médicale d'Établissement composée de plein droit par les praticiens qui exercent leur activité dans l'établissement :

- Veille à l'indépendance professionnelle des praticiens et participe à l'évaluation des soins.
- Donne son avis sur la politique médicale de la Clinique ainsi que sur l'élaboration des prévisions annuelles d'activité de la Clinique.
- Copilote avec la Direction, les démarches d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins.

Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN)



Une infection nosocomiale est une infection contractée lors d'un séjour dans un établissement de santé. Une infection identifiée est considérée comme nosocomiale si elle apparaît au moins 48 heures après l'entrée dans l'établissement. Ce délai est étendu à 30 jours lorsque l'infection a lieu à l'endroit où une opération chirurgicale a été réalisée, et est porté à 1 an en cas de pose de matériel étranger (prothèse, valve cardiaque, stimulateur cardiaque...).

Le CLIN, sous-commission de la CME, en collaboration avec l'équipe opérationnelle d'hygiène :

- Prépare le programme annuel d'action en matière de lutte contre les infections associées aux soins,
- Assure la coordination et la cohérence des actions menées,
- Donne son avis sur les projets d'aménagement des locaux, l'acquisition d'équipement, l'étude des circuits
- Etablit le rapport annuel d'activité.

Les principaux axes du programme annuel du CLIN et de l'équipe opérationnelle d'hygiène concernent la prévention et la surveillance des infections associées aux soins, la prévention des épidémies et pandémies.

La Clinique participe aux enquêtes nationales, met en œuvre des actions d'information et de formation à destination des soignants.

La consommation des antibiotiques ainsi que des solutions hydroalcooliques est suivie mensuellement. Divers protocoles destinés à formaliser la prévention des infections nosocomiales sont rédigés.

Le Comité se réunit en séance plénière au moins trois fois par an.

LES COMMISSIONS MISES EN PLACE POUR VOTRE SECURITÉ ET VOTRE CONFORT

Le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD)

Définit une politique de soins en matière de prise en charge de la douleur et promeut la mise en œuvre d'actions dans ce domaine.

Ce comité réunit des personnels médicaux et paramédicaux.

Notre engagement contre la douleur : « la douleur n'est plus une fatalité ».

La Clinique du Parc Saint-Lazare s'engage à prendre en charge votre douleur. Avoir moins mal, ne plus avoir mal, c'est possible. Votre participation est essentielle ; nous sommes là pour vous écouter, vous soutenir, vous aider.

VOUS AVEZ PEUR D'AVOIR MAL... Prévenir, traiter et soulager votre douleur, c'est possible

Prévenir

Les douleurs provoquées par certains soins ou examens : piqûres, pansements, pose de sondes, de perfusion, retrait de drains... Les douleurs parfois liées à un geste quotidien comme une toilette ou un simple déplacement...

Traiter ou soulager

Les douleurs aiguës comme les coliques néphrétiques, celles de fractures...

Les douleurs après une intervention chirurgicale, les douleurs chroniques comme le mal de dos, la migraine, et également les douleurs du cancer, qui nécessitent une prise en charge spécifique.

Vous avez mal... Votre douleur, parlons-en

Tout le monde ne réagit pas de la même manière devant la douleur ; il est possible d'en mesurer l'intensité.

Pour nous aider à mieux adapter votre traitement, vous pouvez nous indiquer « combien » vous avez mal en notant votre douleur de 0 à 10 ou en vous aidant d'une réglette.



NOUS ALLONS VOUS AIDER A NE PLUS AVOIR MAL OU A AVOIR MOINS MAL

- En répondant à vos questions
- En vous expliquant les soins que nous allons vous faire et leur déroulement
- En utilisant le ou les moyens les mieux adaptés

Les antalgiques sont des médicaments qui soulagent la douleur. Il en existe de différentes puissances. La Morphine est l'un des plus puissants. Mais certaines douleurs, même sévères, nécessitent un autre traitement.

Le Comité de pilotage de la qualité et de la gestion des risques (COPIL QGdR)

Est présidé par le Président de la CME et par la Direction de l'établissement. Il a pour mission d'améliorer la qualité et la sécurité des soins du patient en développant une culture interne positive dans la prise en charge des erreurs et autres expériences de pratiques professionnelles. C'est le comité en charge du pilotage de la certification.

LES COMMISSIONS MISES EN PLACE POUR VOTRE SECURITÉ ET VOTRE CONFORT

La Commission des Usagers (CDU)

En application de l'article L.1112-3 du Code de la Santé Publique et du Décret n° 2005-213 du 2 mars 2005, il a été instauré au sein de la Clinique du Parc Saint-Lazare une Commission des Relations avec les Usagers et la Qualité de la Prise en Charge (CRUQPC). La loi de modernisation du système de santé (2016-41 du 26 janvier 2016) prévoit que l'actuelle CRUQPC évolue en une Commission des Usagers (CDU).

Le Décret n° 2016-726 du 1er juin 2016 relatif à la CDU des établissements de santé modifie les missions et la composition de la CDU.

Cette commission a pour objet de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches et de la prise en charge.

Dans le cadre de ses missions, la commission :

- Assiste et oriente toute personne qui s'estime victime d'un préjudice du fait de l'activité de la Clinique,
- Participe à l'élaboration de la politique menée dans l'établissement en ce qui concerne l'accueil, la prise en charge, l'information et les droits des usagers,
- Examine dans les conditions prévues aux articles R 1112-93 et R 1112-94, **les plaintes et réclamations qui ne présentent pas les caractères d'un recours gracieux ou juridictionnel** et veille à ce que toute personne soit informée sur les voies de recours et de conciliation dont elle dispose,
- Est informée des événements indésirables graves mentionnés à l'article L 1413-14 survenus dans l'établissement et des actions menées par l'établissement pour y remédier.

Composition de la CDU au sein de l'établissement

NOM / Prénom	En qualité de	Fonction
Mr Yves CARLIER Mr François AUBOIN	Titulaire Vice Président de la CDU	Président Directeur Général Directeur
Dr Samir TAZIBT Dr Éric CHABARDES Dr Mourad LAKHDARI	Titulaire Suppléant Suppléant	Médiateur médecin Médiateur médecin Médiateur médecin
Mme Chantal QUERET	Titulaire	Directrice des soins, Médiateur non médecin
Mme Marie Pierre BERGERET Mr Michel LEROY Mr Pierre MICHELINO Mme Agnès PETIT	Présidente de la CDU Titulaire Suppléant Suppléant	Représentants des usagers
Dr Mourad LAKHDARI	Titulaire	Président de la CME
Mme Séverine LEBRUN Mme Nadine VIE	Titulaire Suppléant	Responsable qualité Assistante qualité, secrétaire de Direction

LES COMMISSIONS MISES EN PLACE POUR VOTRE SECURITÉ ET VOTRE CONFORT

La Commission des Usagers (CDU) suite

Les personnes à saisir

Toute plainte, réclamation ou événement indésirable grave lié aux soins est à adresser à Mr François AUBOIN, Directeur de l'établissement, par écrit.

Pour tous renseignements complémentaires, vous pouvez joindre le service qualité au poste **1508**. Toute personne hospitalisée désirant être mise en relation avec un représentant des usagers, peut se rapprocher du service qualité ou les joindre aux numéros suivants :

- Mme Marie Pierre BERGERET : 03 44 52 07 98
- Mr Michel LEROY : 03 44 48 03 27
- Mr Pierre MICHELINO : 06 08 66 05 68
- Mme Agnès PETIT : 06 18 59 14 00

Les patients ont également la possibilité de saisir le **médiateur médical** (Dr TAZIBT) **ou non médical** (Mme QUERET) sur **demande écrite** auprès du service qualité ou orale au **03 44 12 15 08**.

Le Comité des Médicaments et des Dispositifs Médicaux Stériles (COMEDIMS)

Est un sous-comité de la Conférence Médicale d'Etablissement :

- Participe à l'élaboration de la liste des médicaments et des dispositifs médicaux stériles dont l'utilisation est recommandée dans l'établissement.
- Participe à l'élaboration des recommandations en matière de prescription et de bon usage des médicaments et des dispositifs médicaux stériles et de lutte contre l'iatrogénie médicamenteuse.
- Assure une veille réglementaire, technologique et thérapeutique.

Le Comité de Liaison Alimentation et Nutrition (CLAN)

- Veille à la qualité de la prestation sur le plan gustatif et diététique.
- Propose des repas adaptés à chaque type de prise en charge.
- Assure une bonne coordination entre les secteurs d'activité clinique et le service restauration.
- Evalue la satisfaction des consommateurs (patients, accompagnants et personnels), et propose des actions d'amélioration.



VOTRE PRÉADMISSION

Cette préadmission s'effectue soit en sortie de consultation chirurgicale, soit 15 minutes avant la consultation pré anesthésique (consultation obligatoire devant avoir lieu au minimum 48 heures avant la date d'intervention (article D 712-40 du Code de Santé Publique) pour un séjour en CHIRURGIE). La préadmission est réalisée quelques jours avant une hospitalisation en MEDECINE.

Lors d'une hospitalisation non programmée, les formalités d'admission sont réduites au minimum, et le dossier sera complété ultérieurement par le patient lui-même ou par un membre de sa famille ou de son entourage.

Pour effectuer ces formalités, vous devez vous présenter au bureau des pré-admissions, en vous munissant des documents requis :

- Carte vitale en cours de validité et attestation de carte vitale à jour
- Carte de mutuelle* et prise en charge de mutuelle
- Pièce d'identité obligatoire (carte d'identité, passeport, carte de séjour, livret de famille pour les mineurs)
- Attestation de la Complémentaire Santé Solidaire (CSS), si nécessaire
- Attestation d'Aide Médicale d'Etat (AME), si nécessaire
- Déclaration d'accident de travail ou de maladie professionnelle si nécessaire
- Fiche d'inscription pour choix hôteliers complétée et signée
- Consentement éclairé (chirurgie) du chirurgien complété et signé
- Consentement à une intervention chirurgicale (chirurgie), pour les patients mineurs, si concerné, complété et signé **par les deux parents**
- Autorisation de soins des patients mineurs (médecine), si concerné, complétée et signée **par les deux parents**
- Fiche de désignation de la personne de confiance complétée et signée
- Fiche de recommandations ambulatoires (chirurgie ambulatoire) complétée et signée, le cas échéant
- Chèque de caution de 30€ si vous souhaitez la télévision et le wifi pendant votre séjour. Il vous sera rendu après règlement de vos prestations hôtelières.
- Règlement des dépassements d'honoraires des praticiens (les praticiens qui assurent vos soins peuvent avoir opté pour le secteur conventionnel à honoraires libres. Dans ce cas, ils sont autorisés à pratiquer des dépassements d'honoraires qui resteront à votre charge).

* Certaines prestations n'entrent pas dans le champ de remboursement de la Caisse d'Assurance Maladie (notamment le forfait journalier et la chambre particulière).

Si vous n'avez pas d'assurance ou ne pouvez justifier de vos droits :

- ⇒ **En chirurgie programmée** : Demandez un devis estimatif au service comptabilité à la sortie de votre consultation chirurgicale. Le montant du devis sera à régler le jour de l'admission et une facture définitive vous sera adressée dès que votre dossier sera facturé.
- ⇒ **En urgence** : Il vous sera demandé un acompte le jour de votre entrée. Une facture définitive vous sera adressée dès que votre dossier sera facturé.

Pour les patients mineurs ou incapables majeurs, la présence d'un parent ou de la personne responsable est obligatoire lors des formalités d'admission. Il sera demandé aux responsables légaux de signer une autorisation d'opérer ou autorisation d'hospitalisation, ainsi qu'une autorisation de sortie.

La veille de votre admission, l'établissement vous contactera pour vous communiquer votre horaire d'entrée.

Dans le cas contraire, contactez la clinique au 03 44 12 15 95 (Ambulatoire),
03 44 12 15 30 (Hospitalisation complète)

Horaires d'ouverture des préadmissions

- De 8h à 18h du lundi au vendredi
- De 8h30 à 12h le samedi



Nous invitons à prendre connaissance des tarifs sur le document intitulé « tarifs et prise en charge » affiché à l'accueil.

BIEN PRÉPARER VOTRE ARRIVÉE

Que devez-vous apporter ?

Les effets personnels nécessaires à votre séjour :

- Des sous-vêtements,
- Des vêtements de nuit, des chaussons, une robe de chambre,
- Un nécessaire de toilette : brosse et gobelet à dents, dentifrice, savon, shampoing, peigne et brosse à cheveux, rasoir, crème à raser...
- Vos boîtiers de rangement pour vos prothèses dentaires, auditives, lentilles de contact, lunettes...
- Du linge de toilette : serviettes, gants, peignoir,
- Des vêtements : vous pouvez apporter des tenues confortables si vous ne souhaitez pas rester en pyjama ou chemise de nuit.



L'établissement ne fournit pas le linge personnel et n'assure pas le nettoyage de votre linge.

Pour rendre votre séjour plus agréable, vous pourrez apporter de la lecture, de la musique avec casque...Évitez d'apporter tout objet de valeur (Cf. « votre séjour de A à Z »).

Médicaments autorisés








Les médicaments en votre possession au moment de l'hospitalisation devront être remis dès votre arrivée dans le service de soins aux infirmier(e)s et vous seront restitués à votre sortie. Pendant votre séjour dans notre établissement, l'équipe soignante vous fournira les médicaments prescrits en interne par votre médecin référent, ainsi que vos médicaments habituels.

Il est donc impératif de venir à la Clinique avec votre dernière ordonnance de ville.

Ne soyez pas surpris, certains de vos traitements personnels pourront être remplacés par des médicaments génériques ayant la même composition, le même dosage et donc les mêmes effets thérapeutiques que les vôtres. Les seules différences possibles entre votre traitement habituel et les médicaments génériques ou les biosimilaires sont la forme pharmaceutique et les excipients (substance autre que la substance active qui consiste à donner un goût, une consistance ou une couleur au médicament).

Comment vous préparer pour l'intervention (Cf. p 21) ?

La prise en charge de votre intervention peut nécessiter votre participation, pour quelques soins que vous devrez assurer, notamment les consignes de préparation demandées par les équipes médicales (régime, préparation locale, consignes d'hygiène et douche) :

-  ⇒ Retirez vos bijoux et piercings, **y compris l'alliance**,
-  ⇒ Otez vos prothèses dentaires, auditives, lunettes, verres de contact,
-  ⇒ Enlevez soigneusement toute trace de maquillage et tout type de vernis à ongles, faux-ongles...
-  ⇒ Brossez-vous les dents,
-  ⇒ Respectez le jeûne demandé

Si au moment de votre admission, vous constatez le moindre problème (toux, fièvre...);

Si vous n'avez pas stoppé votre traitement par anticoagulants ;

Si vous n'êtes pas à jeun (ne pas fumer, ne pas boire, ne pas manger),

Merci de contacter la Clinique au 03 44 12 15 15.
Nous vous indiquerons la conduite à tenir.

VOTRE SÉJOUR EN HOSPITALISATION COMPLÈTE CHIRURGIE ET MÉDECINE

Le jour de votre entrée

Vous réalisez les dernières formalités de votre prise en charge en vous adressant au service des admissions, muni(e) des documents requis :

- Carte vitale et attestation en cours de validité, carte de mutuelle, pièce d'identité, livret de famille pour les mineurs (si celles-ci n'ont pas été remises lors de la préadmission),
- Consentement éclairé de l'anesthésiste complété et signé, le cas échéant,



Si vos droits de Sécurité Sociale ne sont pas ouverts ou sont en attente de régularisation, ou si vous n'avez pas de mutuelle, un chèque de caution vous sera demandé en fonction des prestations souhaitées.

A l'arrivée dans le service

Le personnel soignant vous réclamera :

- Vos examens complémentaires en rapport avec votre hospitalisation (bilan sanguin, radiographie, scanner...)
- Votre traitement médical en cours, avec l'ordonnance, afin de poursuivre votre traitement et d'éviter toute interaction médicamenteuse
- Fiche de directives anticipées
- Contact de la personne à prévenir

Tout professionnel de santé a le droit de demander au patient d'attester de son identité, à l'occasion des soins qui lui sont dispensés, par la production d'un titre d'identité comportant sa photographie (Article L.162-21 du Code de la Sécurité Sociale).

221



VOTRE PRISE EN CHARGE EN HOSPITALISATION COMPLÈTE EN SERVICE DE CHIRURGIE

La veille de votre entrée

L'heure d'admission (pour les entrées du matin) ainsi que les consignes préopératoires vous seront communiquées la veille de votre entrée. Dans le cas contraire, contactez la clinique au 03 44 12 15 30.

Le jour de votre entrée

La plage horaire de passage au bloc vous sera communiquée à titre indicatif ; Elle peut varier, notamment en fonction des urgences. En cas de décalage de cette plage horaire, vous serez informé(e) par le personnel soignant.

Une information sur la prise en charge de la douleur et ses modes de traitement vous sera donnée.

Avant l'intervention

Avant l'intervention, et selon le protocole de préparation de l'opéré, un membre de l'équipe soignante effectuera votre préparation pour l'intervention et vous demandera d'enlever si nécessaire : prothèse dentaire et/ou auditive, lentilles de contact... et d'attacher vos cheveux (si besoin).

⇒ Si entrée la veille de l'intervention : si besoin la préparation du champ opératoire (dépilation) sera effectuée par l'équipe soignante , et il vous sera demandé de prendre une douche avec du savon doux ou avec la solution moussante antiseptique recommandée par le chirurgien.

⇒ Si entrée le jour de l'intervention : l'équipe soignante vous demandera si la douche a été effectuée à domicile. Si celle-ci n'a pas été faite, il vous sera demandé de prendre une douche avec du savon doux ou avec la solution moussante antiseptique recommandée par le chirurgien. La préparation du champ opératoire (dépilation) sera effectuée par l'équipe soignante , si besoin.

Le jour de l'intervention

Vous serez amené(e) au bloc opératoire par le brancardier, sur décision du médecin les transferts peuvent se faire à pied ; Vous serez pris(e) en charge par l'anesthésiste et l'infirmier anesthésiste afin de mettre en place les appareils nécessaires à l'anesthésie et sa surveillance. Ces appareils sont adaptés et vérifiés avant chaque utilisation ; Tout ce qui est en contact avec le patient est désinfecté, stérilisé ou répond à l'utilisation de matériels à usage unique.

A l'issue de l'intervention

Vous serez transféré(e) en salle de surveillance post-interventionnelle (salle de réveil).

Le temps passé en salle de surveillance post-interventionnelle est variable selon l'intervention et votre état de santé. C'est le médecin anesthésiste qui décide de votre retour en chambre qui sera effectué par le brancardier.

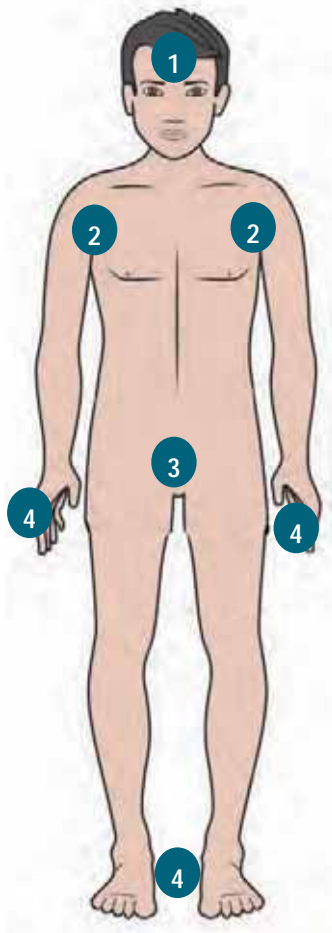


LA DOUCHE PRÉOPÉRATOIRE



La douche préopératoire s'effectue :

- La veille et le jour de l'intervention,
- Après une éventuelle dépilation,
- A l'aide de savon doux ou de solution moussante antiseptique recommandée par le chirurgien,
- Sans utiliser de gant, en frottant directement avec les mains
- **Toujours se mouiller de haut en bas** en commençant par les cheveux, le visage puis le corps



SE LAVER EN INSISTANT SUR :

- 1 Les **cheveux**, autour du **nez** et le **cou**
- 2 Les **aisselles**,
- 3 Le **nombril**, et la **région génitale** et **anale**,
- 4 Sans oublier les **espaces interdigitaux** et les **ongles**

Rincer **soigneusement** les cheveux et tout le corps

Se **sécher** avec une **serviette propre** et mettre une **tenue propre**

AVANT D'ALLER AU BLOC OPÉRATOIRE

JE DOIS :



JE NE DOIS PAS :



Pas d'alliance



VOTRE PRISE EN CHARGE EN AMBULATOIRE



Qu'est-ce que la chirurgie ambulatoire ?

La prise en charge en chirurgie ambulatoire permet au patient d'entrer et de sortir de la clinique le jour même de son intervention chirurgicale.

Certaines **conditions personnelles** sont **essentielles et obligatoires** afin de vous assurer une prise en charge optimale et de qualité :

- Avoir le téléphone et être joignable,
- Être reconduit à votre domicile par une personne accompagnante (prévoir 2 personnes pour raccompagner un enfant de moins de 10 ans opéré),
- Avoir moins d'une heure de voiture entre votre domicile et la clinique,
- Avoir un adulte présent pendant la nuit qui suit l'intervention, pour assurer votre surveillance et vos soins quotidiens à votre domicile.

Afin que votre retour à domicile se passe dans les meilleures conditions, votre chirurgien et votre anesthésiste s'assureront que vous remplissez ces conditions.

La veille de l'intervention, l'heure d'admission ainsi que les consignes préopératoires vous seront communiquées. Dans le cas contraire, contactez la clinique au 03 44 12 15 95.

Le jour de votre hospitalisation

Présentez-vous à l'accueil du service ambulatoire au 1er étage pour les formalités administratives (Cf. P16 pour la liste des documents requis).

Vous serez ensuite accueilli(e) par une infirmière qui procédera à votre installation.

Un brancardier viendra vous chercher pour vous conduire au bloc opératoire.

Votre surveillance

A votre retour de la salle de réveil, une surveillance postopératoire sera réalisée.

Bien que l'intervention se déroule dans le cadre d'une hospitalisation ambulatoire, pour votre sécurité et votre confort, et en fonction de votre état de santé, nous pouvons être amenés à vous hospitaliser dans le service de chirurgie.

VOTRE PRISE EN CHARGE EN AMBULATOIRE

Votre sortie

Avant votre sortie, une collation vous sera servie en chambre ou dans le salon de sortie.

Les formalités de départ seront effectuées à l'accueil du service ambulatoire.

Un bulletin de sortie vous sera remis, autorisant votre retour à domicile et où seront rappelées les consignes en matière de surveillance postopératoire.

Vous n'êtes pas autorisé(e) à repartir seul(e). Vous devez être raccompagné(e) en voiture. Il est interdit de retourner à votre domicile, à pied ou en bus, même si les distances sont courtes.

Votre retour à domicile

Après l'anesthésie, votre vigilance pourra être diminuée pendant quelques heures. Il est indispensable de suivre les consignes suivantes :

- Le jour de l'anesthésie, ne conduisez pas de véhicule, n'utilisez pas d'appareil potentiellement dangereux et ne prenez pas de décision importante, car votre vigilance peut être abaissée sans que vous vous en rendiez compte.
- Un ami ou un membre de votre famille doit rester avec vous durant les 24 heures suivant votre anesthésie.
- Prenez des repas légers, ne buvez pas d'alcool et ne fumez pas.
- Respectez les prescriptions établies par le chirurgien ou l'anesthésiste.

Ces mesures sont conçues pour votre confort, mais aussi pour votre sécurité. Elles sont indispensables, et doivent donc être scrupuleusement respectées.

Le lendemain de votre intervention, vous serez contacté(e) dans l'objectif d'assurer un suivi de votre prise en charge.

EN CAS DE PROBLEME

Le soir ou le jour suivant votre intervention, vous avez la possibilité :

- De contacter le service ambulatoire au **03 44 12 15 02** la semaine en journée.
- De contacter la Clinique au **03 44 12 15 15** ou **03 44 12 15 04** le soir, les week-ends et jours fériés.
- D'appeler votre médecin traitant.



VOTRE SÉJOUR DE A À Z



Accompagnant

Si vous êtes en chambre particulière et selon les disponibilités du service, un de vos proches peut rester avec vous durant votre hospitalisation. Vous devez en faire la demande lors de la préadmission ou de l'admission (les tarifs et prises en charge sont affichés à l'accueil).



Accueil

À l'accueil, vous trouverez une hôtesse disposée à vous aider. N'hésitez pas à lui poser vos questions ou à lui faire-part de vos remarques. Vous pouvez la joindre en composant le 9 sur votre téléphone.



Ambulance

Si le médecin l'a prescrite, l'ambulance de votre choix sera prévue pour votre sortie.

Pour commander un taxi, un VSL ou une ambulance, adressez-vous à l'infirmière du service.



Anonymat

Si vous souhaitez que votre présence ne soit pas divulguée, signalez-le à l'hôtesse d'accueil le jour de votre admission et le nécessaire sera fait pour préserver votre anonymat.



Boissons alcoolisées

L'introduction de boissons alcoolisées est interdite dans l'établissement.



Calme

Afin de respecter le repos des hospitalisé(e)s, nous vous demandons de veiller au son de votre téléviseur et de ne pas recevoir plus de deux visiteurs dans votre chambre (en fonction des mesures sanitaires en vigueur).



Confidentialité

Pour préserver la confidentialité, aucun renseignement médical ne peut être donné par téléphone.



Consultation

Vous avez la possibilité de faire une demande de rendez-vous de consultation à partir du site internet de l'établissement dans la rubrique « nos médecins » ou sur www.doctolib.fr.



Courrier

On vous l'apporte dans votre chambre. Si vous désirez en expédier, vous pouvez le déposer, ou le faire déposer, timbré, à l'accueil général.



Culte

Vous pouvez à tout moment demander la présence d'un représentant de votre confession religieuse auprès de l'infirmière ou de la surveillante d'étage.



Distributeurs

Il existe un distributeur de boissons, de friandises dans le lieu d'attente au rez-de-chaussée.



Douleur

L'infirmière référente pour la prise en charge de la douleur peut apporter des réponses personnalisées aux questions que vous vous posez.

Renseignez-vous auprès du personnel soignant du service.



Fleurs / Plantes / Animaux

Les fleurs et les plantes sont interdites, pouvant être source de contamination microbienne.

Par mesure d'hygiène, la présence d'animaux dans l'établissement est strictement interdite.



Identité

Un questionnement oral régulier permet de vérifier votre identité. Plusieurs fois dans la journée, le personnel vous demandera votre identité. Ne soyez pas étonné, cette vérification systématique et répétée renforce encore la sécurité de votre identification et donc de votre prise en charge.

Vous aussi, à tout moment de votre séjour, soyez acteurs de votre prise en charge. Aidez-nous à vous reconnaître à coup sûr.



Information

Des supports d'information et de communication sur les messages de santé publique (vaccination, maltraitance...) et la prévention primaire (tabac, alcool, drogue, nutrition, hygiène...) sont à votre disposition dans les lieux d'attente.



Langues étrangères

En cas de problème de communication, nous tenons à jour une liste du personnel pratiquant couramment une langue étrangère. Rapprochez-vous du personnel soignant.



Parking

Nous vous recommandons de fermer vos véhicules et de ne laisser aucun objet apparent à l'intérieur. Nous ne serions être tenus responsables des dégradations subies sur votre véhicule.



Questionnaire de satisfaction

Notre souci permanent étant d'améliorer votre hospitalisation, un questionnaire de satisfaction est à votre disposition. Nous vous remercions de bien vouloir y répondre.



Réparations

Si, durant votre séjour, vous constatez une anomalie ou une panne dans le fonctionnement des éléments de votre chambre, veuillez en informer le personnel du service. Les réparations nécessaires seront entreprises dans les meilleurs délais par notre service technique.



Repas

3 repas adaptés vous seront servis quotidiennement dans votre chambre en hospitalisation complète. Le menu hebdomadaire est affiché dans le service et vous avez la possibilité de demander un plat de substitution la veille à l'infirmière. Les accompagnants peuvent prendre leurs repas en chambre. Les tickets seront à retirer à l'accueil principal.

Les repas sont servis aux heures suivantes :

Le Petit-déjeuner : 8h00

Le Déjeuner : 12h00

Le Dîner : 18h00

Le chef cuisinier est à votre service. Vous pouvez le joindre au poste 441562.

En ambulatoire, une collation vous sera servie. Vous avez la possibilité de choisir le type de prestation moyennant un forfait adapté à votre choix.



Sécurité incendie

Pour votre sécurité, vous êtes invité à prendre connaissance des consignes de sécurité incendie de la clinique.

Nous vous rappelons qu'il est interdit de fumer dans l'établissement (Décret n° 92-478 du 29 mai 1992) et d'utiliser du matériel électrique personnel, à l'exception de rasoirs.

En cas de découverte d'un feu, de fumée ou d'odeur de brûlé : prévenez immédiatement le personnel, conservez votre calme, restez dans votre chambre et suivez les instructions du personnel de l'établissement.



Soins

Le personnel infirmier ne peut réaliser vos soins que sur prescriptions médicales.

Toutes les informations relatives aux soins vous concernant sont consignées par écrit dans votre dossier.

Si au cours de votre séjour, vous rencontrez des difficultés, vous pouvez en référer en premier lieu à la surveillante du service, puis, si nécessaire, à la Direction (Cf. rubrique CDU page 14).



Tabac

La Clinique est un établissement de santé et un lieu public. A ce double titre, il est interdit de fumer dans l'ensemble de l'établissement, conformément au Décret 2006-1386 du 15 novembre 2006. De la même manière, l'utilisation de la cigarette électronique est interdite.



Téléphone

Pour avoir accès à la ligne téléphonique, il suffit d'en faire la demande lors de votre admission, moyennant un forfait. Vos communications seront à régler à la sortie.

En raison des risques d'interférences électromagnétiques avec les équipements médicaux, l'utilisation des téléphones portables est interdite dans l'enceinte des établissements de santé. Nous vous demandons de bien vouloir respecter ce texte.



Télévision

Vous devez souscrire à un abonnement lors de votre admission et vous acquitter d'un tarif journalier lors de votre sortie. La télécommande fait l'objet d'une caution (chèque). Un casque est en vente à l'accueil admission (les tarifs et prises en charge sont affichés à l'accueil).



Valeurs

Il est conseillé de ne pas apporter d'objets de valeur lors de votre arrivée. L'établissement décline toute responsabilité pour les objets de valeur que vous conserveriez dans votre chambre.

Si nécessaire, un coffre est à votre disposition dans l'établissement. Adressez-vous à l'accueil ou composez le poste 441509.



Visiteurs

Les visites ont lieu (en fonction de la situation sanitaire ou en l'absence d'isolement) :

- De 11 heures à 19 heures 30 dans les unités d'hospitalisation
- De 12 heures à 14 heures et de 17 heures à 19 heures pour l'unité de surveillance continue. Pour ce service, nous vous conseillons de vous renseigner auprès de l'infirmière.

Les enfants de moins de 10 ans ne sont pas admis dans les chambres, et nous vous conseillons de limiter vos visites à 2 personnes.



WIFI

L'établissement met à votre disposition un accès à Internet via le WIFI selon le choix hôtelier que vous aurez formulé. Les codes d'accès sont à retirer à l'accueil lors de votre admission.

L'autorisation de sortie

Après avis médical, vous pourrez sortir.

Les autorisations de sortie sont validées par les praticiens (chirurgiens, anesthésistes, médecins).

Un membre de l'équipe soignante vous précise votre heure de sortie.

Toute sortie non autorisée et faite sur votre seule demande, impose que vous signiez une décharge dégageant l'établissement et les médecins de toute responsabilité (un formulaire vous sera remis à votre demande).



Les frais de séjour

Si vous êtes assuré social :

- Soit les frais de séjour sont pris en charge à 80% (le ticket modérateur de 20% est à votre charge ou à celle de votre mutuelle pendant les 30 premiers jours de votre hospitalisation).
- Soit les frais de séjour sont pris en charge à 100% (c'est le cas si vous relevez d'une situation d'exonération du ticket modérateur : longue maladie, acte opératoire supérieur à 120€).

Si vous n'êtes pas assuré social, vous êtes redevable de la totalité des frais.

Remarque : 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. Si vous êtes pris en charge à 100%, la différence est à votre charge.

Forfait journalier

Conformément aux dispositions réglementaires en vigueur, vous aurez à acquitter le forfait journalier hospitalier facturable (jour de sortie inclus).

En sont exonérés les malades dont l'hospitalisation est imputable à un accident de travail, à une maladie professionnelle, ainsi que les bénéficiaires de l'article 115 du Code des pensions militaires et des victimes de guerre, et de la CMU.

Prestations hôtelières

Si vous avez opté pour le choix d'un supplément hôtelier, son coût vous sera facturé à la sortie à défaut de couverture par votre mutuelle.

Les tarifs des prestations hôtelières et des éléments de confort sont affichés à l'accueil.



VOTRE SORTIE

Frais de transport

Pour être remboursé sous certaines conditions, les demandes de transport doivent être prescrites par votre médecin. Pour tous compléments d'informations, vous pouvez également contacter votre Caisse d'Assurance Maladie.

Les formalités de départ

Avant votre départ, vous procédez au règlement de votre séjour : il comprend les frais de séjour cités précédemment. Vous pouvez régler par chèque ou carte bancaire. Une facture détaillant les prestations vous est remise ainsi qu'un bulletin de sortie.

Ces formalités seront effectuées au bureau des admissions/sorties (pour les séjours en hospitalisation complète, de 8h30 à 17h du lundi au vendredi et de 8h30 à 12h le samedi).

Si votre médecin vous a prescrit un séjour en centre spécialisé ou dans une structure de soins de suite, de réadaptation ou de longue durée, les informations relatives à votre transfert seront transmises à la structure concernée par le biais de l'ambulancier.

Votre courrier de sortie, des ordonnances de soins, de traitement et/ou consignes, si nécessaires, prescrites par votre praticien, vous seront remises par le personnel soignant ainsi que le questionnaire de satisfaction.

Les questionnaires de satisfaction sont à déposer dans les urnes prévues à cet effet.

A votre sortie, vous pourrez avoir besoin de matériel spécifique destiné à votre prise en charge à domicile (Ex. lit médicalisé...). Nous pouvons vous proposer une liste de prestataires pouvant répondre à vos besoins, le choix final vous appartenant.



CHARTRE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE

Principes généraux*

Circulaire n°DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4/A200690 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une 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 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 déclaré du patient**. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.

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

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

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

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

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

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

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

*Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée peut être obtenu, gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service qualité de l'établissement.

Il est également accessible sur les sites internet : www.fhp.fr - www.sante.gouv.fr

CHARTRE DE L'ENFANT HOSPITALISÉ

Charte rédigée à LEIDEN (Pays-Bas) en 1988 lors de la 1ère conférence européenne des associations « Enfants à l'hôpital ».

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

- UNESCO. Cette charte résume et réaffirme les droits des enfants hospitalisés.

1

L'ADMISSION A L'HÔPITAL

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

ETRE ENTOURÉ PENDANT LE SEJOUR

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

IMPLIQUER LES PARENTS DANS LE PROCESSUS DE SOINS

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

3

ETRE INFORMÉ SUR LA MALADIE ET LES SOINS

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.

4

5

SOULAGER LA DOULEUR

On évite tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable. On essaiera de réduire au maximum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.



DES ACTIVITES DE LOISIR EN FONCTION DE L'AGE

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

6

UN ENVIRONNEMENT HOSPITALIER ADAPTE

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.

7

FORMATION SPECIFIQUE DU PERSONNEL SOIGNANT

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

8

ASSURER UNE CONTINUITÉ DES SOINS

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

9

10

RESPECT DE L'INTIMITE DE L'ENFANT

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



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

1. Valoriser l'image que la personne en situation de handicap perçoit d'elle-même

La personne doit être actrice de sa santé et de sa qualité de vie. C'est un élément constitutif de son autonomie. Comme tout un chacun, l'éducateur qui lui est affecté doit concevoir tous les domaines de la vie : l'hygiène, l'alimentation, l'activité physique, la sexualité, les conduites addictives (tabac, alcool...) Il est essentiel de lui apprendre comment fonctionne son corps et comment le respecter, l'informer des changements corporels qui vont intervenir tout au long de sa vie (puberté, sexualité, contraception, avancée en âge...). La place des aidants et des professionnels est prépondérante dans cette éducation.

2. Valoriser l'accompagnement

Les signataires reconnaissent le rôle, l'expertise et les compétences essentielles des personnes qui accompagnent les personnes en situation de handicap (aidants, familles, proches, professionnels...) dans leur parcours de soins. Ils veulent à les associer, dans le respect des droits des patients à la prise en charge médicale et soignée des personnes en situation de handicap. Les signataires reconnaissent le rôle des associations représentant les personnes en situation de handicap pour l'amélioration continue des parcours de santé. Ils s'engagent à faciliter leur expression et leur participation. La personne en situation de handicap bénéficie d'un droit à être accompagnée par la personne de son choix tout au long de son parcours de soins. Conformément à la loi, les accompagnants doivent être acceptés et reconnus dans leur mission par la totalité des acteurs de soins en accord avec la personne en situation de handicap. Durant cet accompagnement, les signataires soulignent l'importance de prendre en compte le besoin de répit des aidants de proximité.

3. Exprimer les besoins

Les signataires soulignent le recueil des besoins des personnes en situation de handicap au moyen d'outils partagés et leur transmission aux autorités publiques compétentes. Ce recueil privilégie l'expression directe des personnes en situation de handicap et peut être complété par d'autres sources telles que des enquêtes et des études régionales.

4. Intégrer la santé au parcours de vie des personnes en situation de handicap

Les signataires, et notamment ceux représentatifs des établissements de santé et services sociaux et médico-sociaux, s'assurent, dans leur accompagnement quotidien, individuel et collectif, de la prise en compte de la santé comme un élément constitutif de l'autonomie et de la citoyenneté des personnes en situation de handicap. Ils participent à l'accès à l'hygiène, à la prévention et aux dépistages, aux actions de promotion et d'éducation à la santé, et à l'accompagnement vers les soins. Ils forment leurs personnes, soignées ou non-soignées, à la prise en compte de la santé comme dimension incontournable de l'accompagnement des personnes en situation de handicap.

5. Construire une culture professionnelle commune

Les signataires s'engagent à systématiser les actions communes de formation et de sensibilisation au handicap auprès des professionnels et de leurs adhérents. Ils organisent notamment, avec la contribution des personnes en situation de handicap et de leurs aidants, des sessions communes de formation, d'information et d'échanges interprofessionnels et inter-établissements.

6. Coordonner le parcours de santé

La coordination du parcours de santé des personnes en situation de handicap doit être organisée, que la personne vive à domicile ou en établissement. Elle doit être utile à la personne en situation de handicap, aux proches aidants, aux professionnels de santé, sociaux et médico-sociaux. La fonction de coordination ne pourra être assurée en l'absence d'outils permettant la circulation de l'information et sur accessibilité. La mise en place d'un dossier partagé, outil au service de la coordination et du parcours de santé, est prioritaire pour la personne en situation de handicap. Il devra être obligatoirement renseigné par l'ensemble des acteurs concernés qui auront été autorisés à y accéder et formés à son utilisation.

7. Organiser l'accès aux soins et à la prévention

Les signataires, représentant les professionnels de santé, sociaux et médico-sociaux, contribuent à l'accès à la santé des personnes en situation de handicap. Ils veillent à l'adaptation de leurs équipements, à la qualité de l'accompagnement, à la communication dans les soins, et à la coordination de leurs interventions. Afin de permettre aux personnes en situation de handicap d'être actives de leur santé, une vigilance particulière est portée à l'adaptation des protocoles de prévention spécifiques aux différents handicaps, à la proximité de la santé, et à l'éducation thérapeutique. Les signataires veillent à mobiliser des supports d'information accessibles à tous.

8. Faciliter et développer l'accès aux soins ambulatoires

Les signataires s'engagent à favoriser l'accessibilité aux soins ambulatoires. Ils soutiennent ainsi l'organisation des rendez-vous et consultations, et l'identification des professionnels de santé de proximité dont la pratique favorise l'accessibilité aux soins pour les personnes en situation de handicap. Ils s'accrochent sur la complémentarité nécessaire sur un territoire, par discipline et par zone géographique, entre l'offre de soins ambulatoires et le recours aux plateformes techniques et aux professionnels hospitaliers. Ils agissent pour que des moyens soient mis en place pour informer et orienter les personnes en situation de handicap et leur entourage, dans le respect du choix du lieu de vie de ces personnes.

9. Prévenir et adapter l'hospitalisation avec ou sans hébergement

Les signataires s'engagent à faire appel, si besoin, aux services de soins infirmiers à domicile (SSIAD) et aux services d'hospitalisation à domicile (HAD) afin de prévenir, ou de recourir, l'hospitalisation avec hébergement. Le recours à l'HAD, quel que soit le lieu de vie, doit favoriser la continuité de l'accompagnement, en utilisant notamment les capacités de prise en charge des soins palliatifs. Les signataires facilitent, quand elle est nécessaire, l'hospitalisation des personnes en situation de handicap notamment par la mobilisation de moyens spécifiques comme l'aménagement des chambres, l'adaptation des moyens de communication, l'organisation des rendez-vous, des consultations et examens, et la limitation des déplacements et des temps d'attente. L'accueil, la coordination et le suivi du parcours de la personne en situation de handicap, durant son hospitalisation, doivent faire l'objet de protocoles spécifiques aux handicaps et aux capacités des personnes à exprimer leurs besoins. Dans le cadre d'une hospitalisation, l'offre de soins doit intégrer la communication avec les accompagnants professionnels, les aidants, les professionnels de santé impliqués dans la prise en charge et le médecin traitant, dans le respect des droits des patients. Afin d'éviter les ruptures dans le parcours de soins des personnes en situation de handicap, les signataires s'engagent à développer et diffuser l'ensemble des moyens et outils de liaison pour une meilleure coordination des soins.

10. Améliorer la réponse aux urgences médicales

Dans un souci d'adéquation entre les besoins de la personne en situation de handicap, le bon recours aux services des urgences, et afin d'éviter les ruptures d'accompagnement, les signataires s'engagent à promouvoir une formation des équipes des services mobiles d'urgence et de réanimation (SMUR) adaptée à la prise en charge des personnes en situation de handicap. Les signataires s'engagent à adapter l'accueil, les soins et la prise en charge somatique et psychiatrique des personnes en situation de handicap en urgence, en favorisant l'accès direct aux unités de soins concernées (document de liaison), et en définissant des critères de priorité de prise en charge dans les services d'urgence. Les établissements de santé associent, dans le respect des droits des patients, les accompagnants des personnes en situation de handicap afin de favoriser la communication et l'adaptation des soins.

11. Faciliter le recours aux technologies de l'information et de la communication

Les signataires s'engagent à faciliter le recours aux nouvelles technologies afin de développer des programmes régionaux de télémédecine pour l'accès aux soins des personnes en situation de handicap et à favoriser l'accès aux outils de communication qui leur permettent de s'exprimer.

12. Mettre en œuvre et évaluer la présente charte

Les signataires s'accrochent sur la nécessité de construire, au regard de chacun des objectifs de la présente Charte, des outils partagés et concrets, fondés sur la reconnaissance réciproque des compétences, des aptitudes, mais également des contraintes de chacun, et favorisant la fluidité des parcours de santé. Ils se réunissent annuellement, au travers d'un comité de la Charte, pour partager l'évaluation de leurs actions. Ils communiquent leurs travaux et conclusions à la Haute Autorité de Santé (HAS), à la Conférence Nationale de Santé (CNS), au Conseil National Consultatif des Personnes en situation de handicap (CNCPH) et aux autorités publiques compétentes. Ils favorisent l'adhésion à la présente Charte des acteurs de santé et des représentants des personnes en situation de handicap.

VOS DROITS ET DEVOIRS

VOS DROITS

Le droit à l'information

Le droit à l'information appartient au patient. Si le patient est mineur, il est exercé par les titulaires de l'autorité parentale, et accompagné par le tuteur si le patient est un majeur sous tutelle.

L'ensemble des informations concernant votre santé vous sera donné au cours d'un entretien individuel avec votre praticien, sauf urgence ou impossibilité de vous informer.

Accès aux informations contenues dans le dossier médical

Le patient, son ayant-droit en cas de décès si le défunt ne s'y est pas opposé (courrier à l'établissement), la personne ayant l'autorité parentale, le tuteur, ou le cas échéant, le médecin qu'une de ces personnes a désigné comme intermédiaire, peut avoir accès aux informations contenues dans son dossier médical.

Une demande écrite est à adresser au Directeur de l'établissement, précisant les nom et prénom de la personne concernée, sa date de naissance, les dates d'hospitalisation et le motif pour les ayants-droit. Cette demande doit être accompagnée d'une copie recto/verso de la carte d'identité, et si besoin, un justificatif précisant le lien de parenté avec la personne dont vous demandez le dossier (ex. copie du livret de famille...).

Pour les demandes concernant uniquement un élément médical (compte-rendu de consultation, compte-rendu d'intervention...), le courrier peut être adressé directement au médecin concerné.

Avant toute communication, le destinataire de la demande s'assure de l'identité du demandeur et s'informe, le cas échéant, de la qualité du médecin désigné comme intermédiaire.

Délais et modalités de communication des informations contenues dans le dossier médical

Les informations seront transmises au plus tôt dans les 48 heures (délai de réflexion), au plus tard dans les 8 jours, suivant la date de réception de la demande complète, ou 2 mois pour les informations médicales datant de plus de 5 ans (période courant à compter de la date à laquelle a été constituée l'information).

Ces informations peuvent être transmises :

- * Soit par consultation sur place, avec remise de copies le cas échéant (les frais de délivrance de ces copies étant à la charge du demandeur, et information du dispositif d'accompagnement médical).

La communication est assurée par le médecin responsable de la prise en charge du patient ou, en son absence, par le ou les médecins désignés par la CME (Conférence Médicale d'Etablissement).

- * Soit par envoi de copies (le coût des photocopies et les frais de port sont à la charge du demandeur).



Conservation et archivage des dossiers médicaux

Pour un patient adulte, la durée de conservation du dossier médical est de 20 ans à compter du dernier passage dans l'établissement ; ce délai est prorogé jusqu'au 28ème anniversaire pour un patient mineur. Pour un patient décédé, le délai de conservation est de 10 ans à compter du décès.

Le Directeur de l'établissement veille à ce que les dispositions soient prises pour assurer la garde et la confidentialité des informations conservées dans l'établissement.

Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)

La Clinique du Parc Saint-Lazare attache une grande importance à la protection de vos données personnelles.

Dans le cadre de votre prise en charge, la Clinique du Parc Saint-Lazare collecte des données administratives et médicales vous concernant (ex. données d'identification, coordonnées téléphoniques ou postales, modalités de votre prise en charge, antécédents médicaux, informations de suivi de votre état de santé,...).

Les informations que vous nous confiez ou collectées indirectement auprès d'organismes intervenant dans le circuit de votre prise en charge, sont traitées dans le strict respect du secret professionnel et médical.

Ces données dont l'objet d'un traitement informatisé afin d'assurer votre prise en charge mais aussi d'opérations d'anonymisation à des fins statistiques. Vos données administratives sont conservées pour une durée maximale de 10 ans et de 20 ans¹ pour vos données médicales.

Conformément aux dispositions de la Loi Informatique et Libertés du 06 janvier 1978² modifiée par le Règlement Général sur la Protection des Données Personnelles (RGPD) n° (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 entré en application le 25 mai 2018, vous bénéficiez d'un droit d'information, d'accès aux informations, de rectification, de portabilité et d'effacement de vos données ou encore de limitation du traitement.

Vous pouvez également, pour des motifs légitimes, vous opposer au traitement des données vous concernant et, sous réserve de la production d'un justificatif d'identité valide, exercer vos droits en contactant la Clinique du Parc Saint-Lazare à l'adresse postale suivante : 1 et 3 avenue Jean Rostand 60000 BEAUVAIS ou en envoyant un mail à la Direction de l'établissement : direction@parcsaintlazare.fr

En cas de difficulté pour exercer vos droits, vous pouvez contacter la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (plus d'informations sur www.cnil.fr).



¹ Article R1112-7 du Code de la Santé Publique

² Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés

VOS DROITS ET DEVOIRS

La personne de confiance

Article L.1111-6 du Code de la Santé Publique : « durant votre séjour dans notre établissement, il vous est possible de désigner une personne, librement choisie par vous dans votre entourage et en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long de vos soins et au cours des décisions à prendre ».

Cette personne sera considérée par notre établissement comme votre « personne de confiance ».

Dans le cadre de ce droit, nous vous prions de renseigner le formulaire joint à votre passeport et de le remettre à l'infirmière qui vous accueille.

Le consentement éclairé

Aucun acte médical ne peut être pratiqué sans votre consentement libre et éclairé sauf si vous êtes hors d'état d'exprimer votre volonté. Dans ce cas, la personne de confiance que vous avez désignée, ou à défaut de désignation, un membre de votre famille ou un proche, sera consulté sauf urgence (danger immédiat) ou impossibilité de contacter quiconque.

Afin d'exprimer votre consentement, vous recevrez une information sur les actes qui seront pratiqués, les traitements ou actions de prévention, les risques fréquents ou graves normalement prévisibles en l'état des connaissances scientifiques, les conséquences prévisibles en cas de refus, les risques nouveaux identifiés après l'exécution des actes.

Dans le cadre de ce droit, nous vous prions de renseigner le formulaire joint à votre passeport et de le remettre à l'infirmière qui vous accueille.

Le consentement du ou des titulaires de l'autorité parentale et des tuteurs d'un majeur sous tutelle

Le consentement des titulaires de l'autorité parentale et des tuteurs est nécessaire pour toute intervention médicale, ainsi que celui du mineur ou du majeur sous tutelle s'il est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision.

Selon le Code Civil, l'autorité parentale est l'ensemble des droits que la loi accorde aux père et mère sur la personne et sur les biens de leurs enfants mineurs non émancipés.

La décision relative à l'intervention chirurgicale nécessite l'accord des deux parents quelque soit la situation des parents (mariés, en concubinage, divorcés ou séparés), sauf en cas de privation de l'exercice de l'autorité parentale.

Si l'enfant est confié à un tiers, l'autorité parentale continue d'être exercée par les père et mère (le consentement de la personne chez qui l'enfant est placé n'est pas valable).

En cas de famille recomposée, le consentement du beau-parent n'est pas valable (non bénéficiaire de l'autorité parentale d'un point de vue juridique).

Il est possible qu'une personne mineure souhaite garder le secret sur son état de santé. Dans ce cas, si le traitement ou l'intervention s'impose, le médecin peut se dispenser d'obtenir le consentement des titulaires de l'autorité parentale. La personne mineure devra alors se faire accompagner d'une personne majeure de son choix.

Les directives anticipées

Les directives anticipées sont des instructions écrites que donne par avance une personne majeure consciente, pour le cas où elle serait dans l'incapacité d'exprimer sa volonté.

Ces directives anticipées sont prises en considération pour toute décision concernant un patient hors d'état d'exprimer sa volonté chez qui est envisagé l'arrêt ou la limitation d'un traitement inutile ou disproportionné ou la prolongation artificielle de la vie.

Il s'agit d'un document écrit, que vous aurez daté et signé. Votre identité doit y être clairement indiquée (nom, prénom, date et lieu de naissance), Cf. formulaire « directives anticipées » joint à votre passeport et à remettre à l'infirmière qui vous accueille.

Les directives anticipées sont valables indéfiniment, tant que vous ne les avez pas modifiées.

Plus de renseignements sur :

- service-public.fr
- solidarite-sante.gouv.fr
- has-sante.fr



VOS DEVOIRS

Durant votre séjour, vous serez amené(e) à partager des espaces soumis à quelques règles élémentaires de vie, d'hygiène et de sécurité.

Dans ce cadre, nous vous demandons :

- De respecter les règles de vie affichées dans chaque chambre,
- De respecter et permettre le repos des autres patients,
- De respecter toutes les consignes de soins,
- De n'apporter aucune gêne au fonctionnement du service,
- D'avoir une tenue vestimentaire correcte lors de vos déplacements,
- De maintenir en bon état les locaux et les objets mis à votre disposition,
- D'appliquer l'ensemble des mesures citées dans le chapitre « séjour de A à Z ».



La Haute Autorité de Santé (HAS) s'est engagée, depuis 2008, en coopération avec le Ministère de la Santé, dans le développement et la généralisation d'indicateurs de qualité et de sécurité des soins. Ainsi, la Clinique du Parc Saint-Lazare s'engage à recueillir ces données, à les transmettre à la HAS et à les diffuser aux professionnels de santé et aux usagers.

4 indicateurs pour vous informer sur la qualité des pratiques dans la prévention des infections associées aux soins

Thème	Résultats	Classe
Consommation de produits hydroalcooliques	111 %	A
Pratiques de précautions complémentaires contact		
Mesure des infections du site opératoire après pose d'une prothèse totale de hanche	98 %	
Mesure des infections du site opératoire après pose d'une prothèse totale de genou	99 %	

4 indicateurs pour vous informer sur la qualité de la coordination des prises en charge

Thème	Résultats	Classe
Qualité de la lettre de liaison à la sortie en hospitalisation complète	61 %	
Qualité de la lettre de liaison à la sortie après une chirurgie ambulatoire	41 %	
Evaluation du patient pour la sortie après une chirurgie ambulatoire	88 %	
Contact avec le patient entre J+1 et J+3 après une chirurgie ambulatoire	0 %	

6 indicateurs pour vous informer sur la qualité des prises en charge cliniques

Thème	Résultats	Classe
Evaluation à l'admission de l'éligibilité à l'intervention en chirurgie ambulatoire	100 %	
Anticipation de la prise en charge de la douleur après une chirurgie ambulatoire	0 %	
Evaluation et prise en charge de la douleur en hospitalisation complète	82 %	
Mesure des ré hospitalisations entre 1 et 3 jours après chirurgie ambulatoire par racine GHM	0,48 %	
Mesure des événements thrombo-emboliques après pose de prothèse de hanche	97 %	
Mesure des événements thrombo-emboliques après pose de prothèse de genou	96 %	

non concerné (NC), données insuffisantes (DI) + ●●●●● —

Mesure de l'expérience et de la satisfaction du patient hospitalisé—Dispositif e-satis

Le dispositif **e-Satis** mesure la satisfaction des patients hospitalisés en court séjour en médecine, chirurgie et obstétrique (MCO). Ce dispositif national permanent est mis à la disposition de chaque patient afin de recueillir leur expérience et leur satisfaction concernant leur hospitalisation.

Thème	Résultats	Classe
Note de satisfaction globale des patients en hospitalisation + 48h MCO : <ul style="list-style-type: none"> • Accueil • Prise en charge par les médecins/chirurgiens • Prise en charge par les infirmières/aides-soignants • Repas • Chambre • Organisation de la sortie 	76% 78% 81% 81% 63% 75% 66%	
Note de satisfaction globale des patients admis pour une chirurgie ambulatoire : <ul style="list-style-type: none"> • Avant l'hospitalisation • Accueil le jour de la chirurgie • Prise en charge • Chambre / collation • Organisation de la sortie et retour à domicile 	75% 82% 81% 83% 78% 61%	



Mis à disposition par l'Assurance Maladie, « Mon espace santé » est un service numérique personnel et sécurisé qui permet à chaque usager de conserver ses données de santé et d'échanger avec les professionnels de santé de manière fluide et confidentielle.

« Mon espace santé » est accessible via le site internet www.monespacesante.fr et via une application pour smartphone.

Il vous permet d'avoir accès à votre dossier médical (version améliorée du DMP : Dossier Médical Partagé) et à une messagerie sécurisée.

Afin de participer efficacement à votre prise en charge, la Clinique du Parc Saint-Lazare alimentera votre profil « Mon espace santé » en y déposant vos documents utiles à la prévention, la continuité et la coordination des soins.

Vous pouvez vous y opposer pour un motif légitime.

Les accès au profil « Mon espace santé » d'un mineur sont réservés à ses représentants légaux.



**L'établissement remercie chaleureusement l'ensemble des annonceurs
pour leur précieux concours à la réalisation de ce livret.
N'hésitez pas à les consulter pour vos besoins.**



Protection santé

Prévoyance

Action Sociale

mutuelle
moat

une mutuelle de proximité

ouverte à tous

qui vous propose
des **produits de santé**
adaptés à vos besoins !

www.moat.fr



21, rue Jules Ferry - BP 80403
60004 BEAUVAIS Cedex - Tél. 03 44 06 03 90

RECONDUCTION
2^e ANNÉE CONSÉCUTIVE

0 € d'augmentation
zéro **tarifaire en 2023**

VOTRE AGENCE DE POMPES FUNÈBRES À BEAUVAIS



Accès libre à toutes les maisons funéraires

NOTRE DEVOIR : VOUS ÉCOUTER

Nous sommes là pour vous accueillir, vous expliquer et vous conseiller. Être à vos côtés avec tact et délicatesse.

NOTRE EXIGENCE : RENDRE UN HOMMAGE SINGULIER

Que ce soit pour des cérémonies religieuses ou laïques, nous mettons en place votre rituel dans le respect de votre culte, de vos croyances, de votre inspiration.

NOTRE GARANTIE : LA LIBERTÉ DU CHOIX

Notre offre de produits est complète avec plusieurs niveaux de prix pour respecter tous les budgets.

Obsèques

Marbrerie

Prévoyance

*Fleurs
et ornements*



**Permanence
DÉCÈS
24/24h**

Pompes Funèbres PHOENIX

60000 BEAUVAIS
44-46, rue Pierre Jacoby
Tél. 03 44 84 68 60
pf.phoenix60@gmail.com
www.pfphoenix.fr