



Livret d'accueil stagiaire et étudiant en soins infirmiers



CLINIQUE DES HÊTRES
28, Boulevard Paturle 59360 LE CATEAU
Tél. 03.27.84.60.00 - Fax. 03.27.84.60.43

e-mail : cdh.contact@orange.fr

site internet : www.cliniquedeshetres.com

Mot d'accueil

Madame, Monsieur,

Vous venez d'être admis(e) pour un stage à la Clinique des Hêtres. Que cela soit votre premier stage ou bien la suite d'une formation déjà riche d'expériences, nous souhaitons que votre intégration se déroule le mieux possible.

Nous avons donc tenté de répondre, à l'aide de ce livret, aux questions que vous pourriez vous poser sur notre nouvel établissement.

Nous sommes en effet persuadés qu'ainsi informé, il vous sera plus facile de vous intégrer au sein de votre équipe de travail et de remplir au mieux cette mission qui est la nôtre : assurer les soins, la sécurité et le bien-être du malade...

Nous souhaitons maintenir et amplifier l'engagement de la Clinique en faveur d'un accueil de haute qualité des usagers de l'Etablissement.

DETERMINATION DES OBJECTIFS DE STAGE

L'objectif de votre stage est de pratiquer les tâches relevant de votre compétence sous la responsabilité d'un soignant dans un contexte d'apprentissage. Aux objectifs institutionnels de l'institut de formation auquel vous êtes rattaché, nous vous demandons de formuler des objectifs personnels.

EVALUATION

En milieu de stage, un bilan demi-stage vous est proposé. Il vous permet de faire le point, avec le responsable et les personnes qui vous ont encadré, sur vos acquis, vos difficultés. Il vous donne l'occasion de progresser jusqu'à la fin du stage. En fin de stage, un bilan de vos acquis sera fait selon les mêmes modalités que le bilan précédent.

LE QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION (en dernière page)

Il est destiné à recueillir votre avis sur les conditions d'accueil et de déroulement de votre stage au sein de l'établissement. Son exploitation systématique nous permettra de mesurer votre degré de satisfaction et d'apporter d'éventuelles améliorations dans la qualité du service rendu.

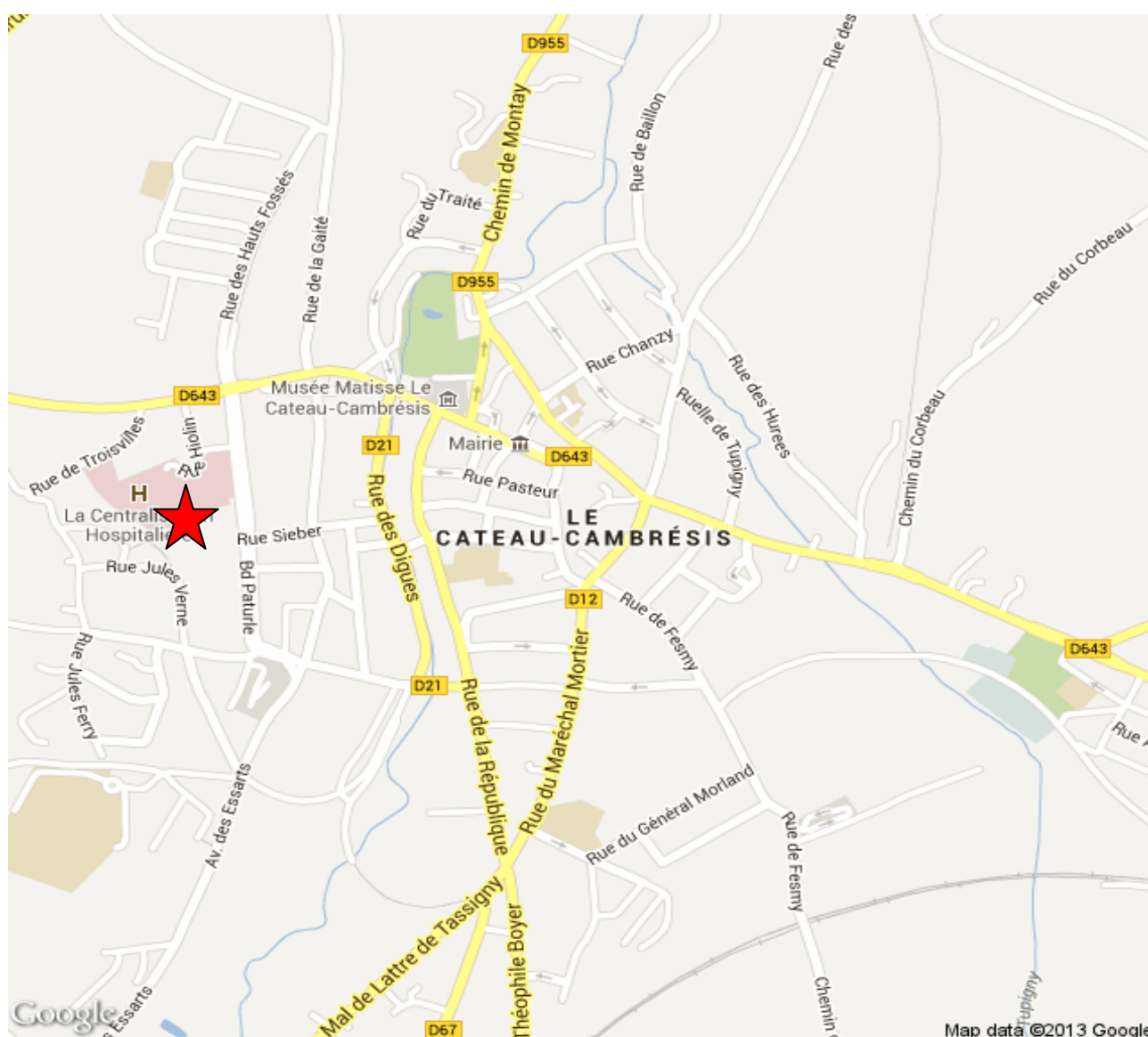
Sommaire

Mot d'accueil	2
Plan d'accès à la clinique	4
Nos valeurs	5
Présentation de l'établissement	6
Présentation des services	7
Présentation des étages	8
Organigramme	11
Les praticiens	12
Charte d'encadrement des étudiants et stagiaires en soins infirmiers	13
Modalités d'encadrement	14
Vos interlocuteurs	15
Les règles à respecter	16
Evaluation des compétences de l'étudiant IDE	17
Vie quotidienne	20
Consignes de sécurité	21
Astuces	22
La charte de la personne hospitalisée	23
Droits des usagers - CDU	24
Ordonnance de la bientraitance	24
La lutte contre la douleur - CLUD	25
Commission de Liaison de l'Alimentation et de la Nutrition CLAN	26
Démarche Qualité et Gestion des risques et des vigilances	27
Politique de Développement Durable	29
La loi informatique et libertés	30
Rappel des numéros utiles	31
Questionnaire de satisfaction	32

Plan d'accès à la clinique

Située au centre de l'attraction contradictoire des grandes villes périphériques que sont CAMBRAI (25 km au nord-ouest), VALENCIENNES (30 km au nord) MAUBEUGE (40 km au nord-est) et SAINT QUENTIN (45 km au sud), la ville de LE CATEAU représente une sorte d'avant-poste sanitaire.

La clinique se situe à la sortie de LE CATEAU en direction de CAUDRY - CAMBRAI :



Nos valeurs

- Engagement dans la démarche de recherche d'amélioration continue. Notre Comité de Pilotage (COFIL) est garant de cet axe et de la préparation de la certification. (Certification octroyée par la Haute Autorité de Santé).
- Engagement dans les démarches de gestion des risques et des vigilances a posteriori et a priori.
- Lutte contre les infections nosocomiales. Notre CLIN (Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales) veille à cet axe et promeut les formations en hygiène.
- Promotion de la Bienveillance et des droits des patients. La Commission des Usagers (CDU) et les agents de la clinique contribuent aux réflexions sur les thèmes associés à la Bienveillance et aux droits des usagers (confidentialité, dignité, intimité...)
- Lutte contre la douleur des patients. L'établissement a dédié une instance spécifique à cet axe : le CLUD.

Présentation de l'établissement

La Clinique des Hêtres est implantée depuis fin décembre 2006 sur le site du Regroupement des établissements de Santé de la ville, 28 boulevard Paturle.

La structure récente de la Clinique nous permet de vous offrir un stage agréable, d'offrir aux patients des soins de très grande qualité utilisant les technologies et matériels les plus modernes tout en préservant l'accueil traditionnel et chaleureux propre à notre région.

La Clinique est composée de :

- **Deux services d'hospitalisation complète :**

- un service de chirurgie viscérale, gynécologique et vasculaire
- un service de chirurgie orthopédique et traumatologique

Chaque service est doté de 20 chambres particulières dont :

- 2 permettent l'hospitalisation de personnes handicapées
- 3 chambres doubles
- 3 chambres d'isolement
- 1 chambre avec 2 lits de surveillance rapprochée

- **Un service d'hospitalisation ambulatoire :**

Le service est composé de 11 places : 9 chambres particulières et une chambre à deux places.

- **Un service de consultations :**

- Viscéral
- Orthopédique et traumatologique
- Stomatologie
- Dentaire
- ORL
- Ophtalmologique
- Anesthésie
- Angéologie
- Gastro-entérologie
- Pneumologie
- Radiologie
- Biologie

Présentation des services

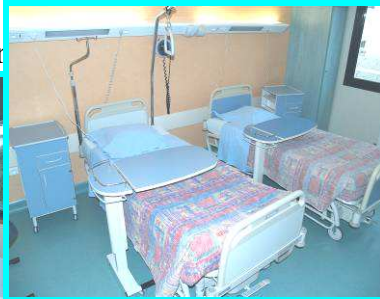
L'accueil :

L'accueil de la clinique :



Les services :

Une chambre double :



Une chambre particulière



Le service des ambulatoires :



Cabinet de toilette :



Les consultations :

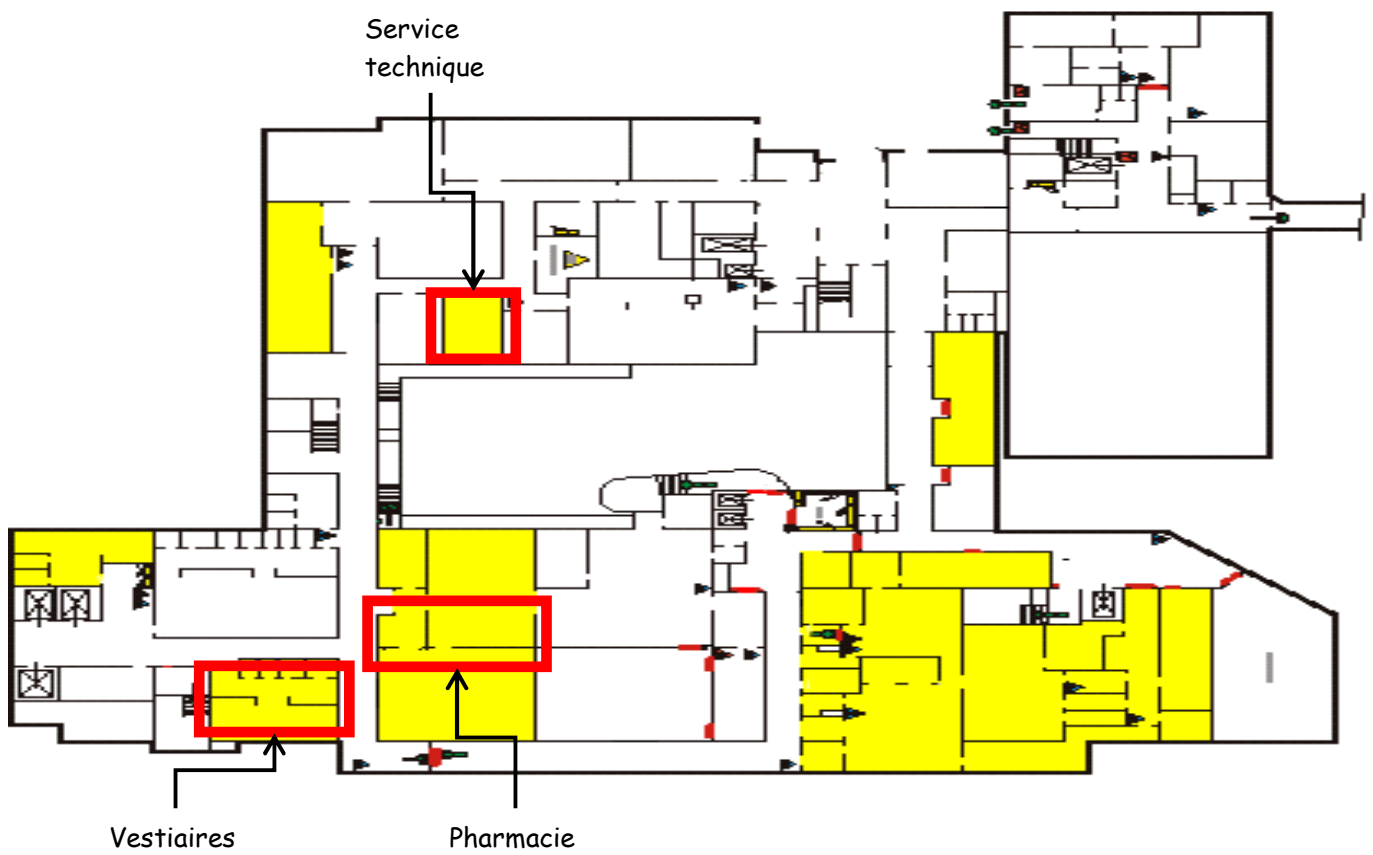
Salle d'attente des consultations :



Salle de consultation :

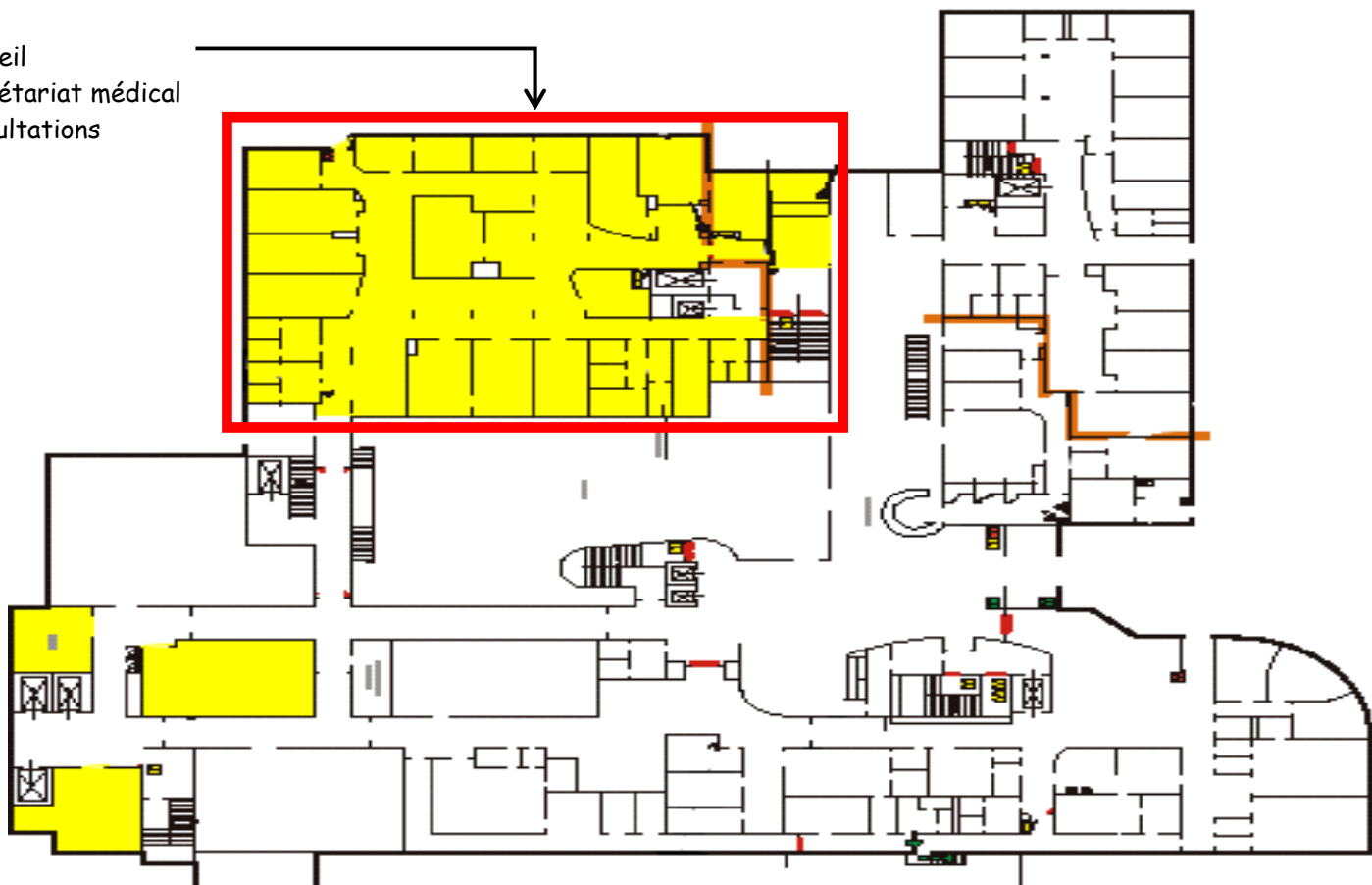


Présentation des étages

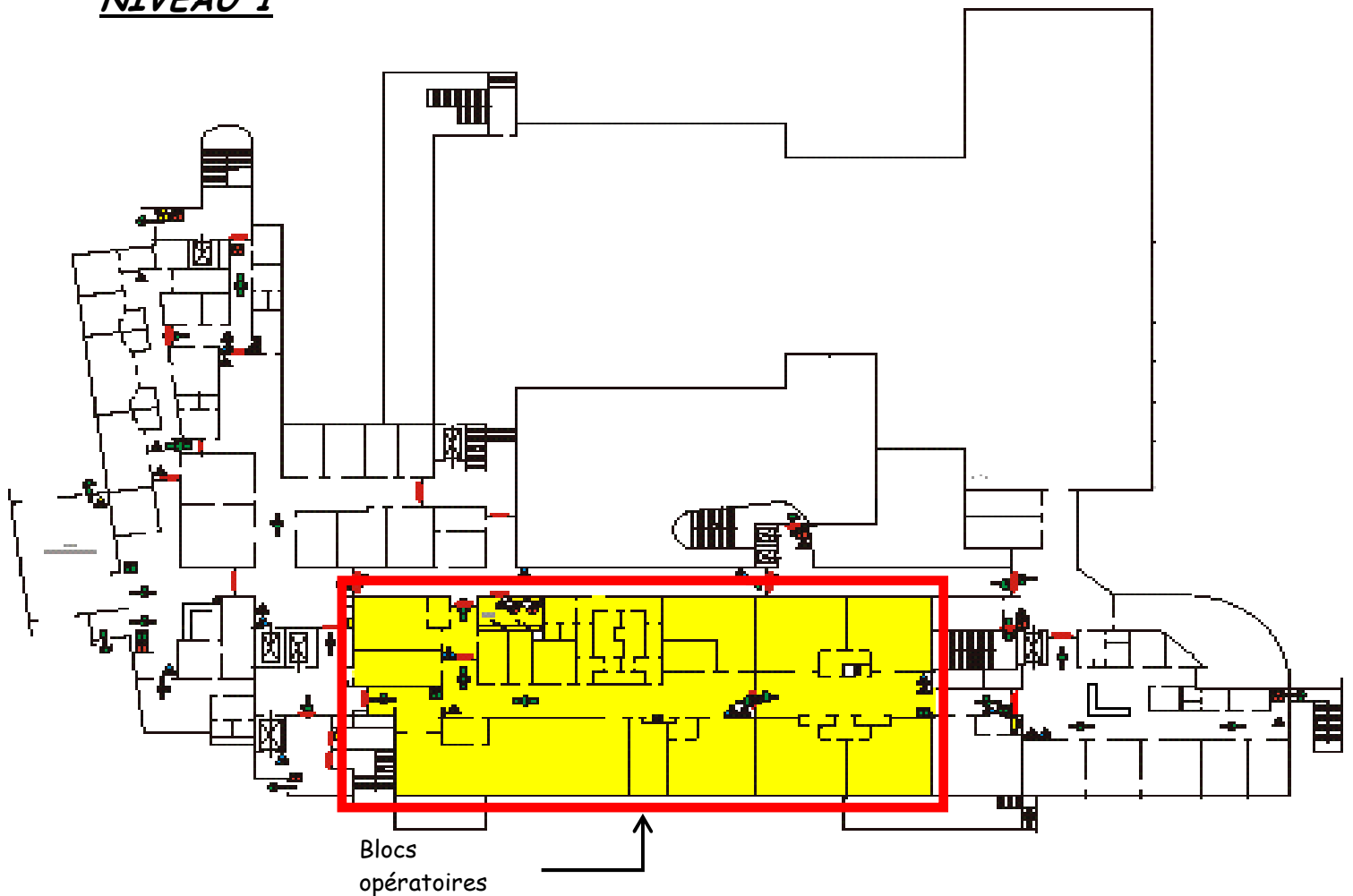


NIVEAU 0

Accueil
Secrétariat médical
Consultations

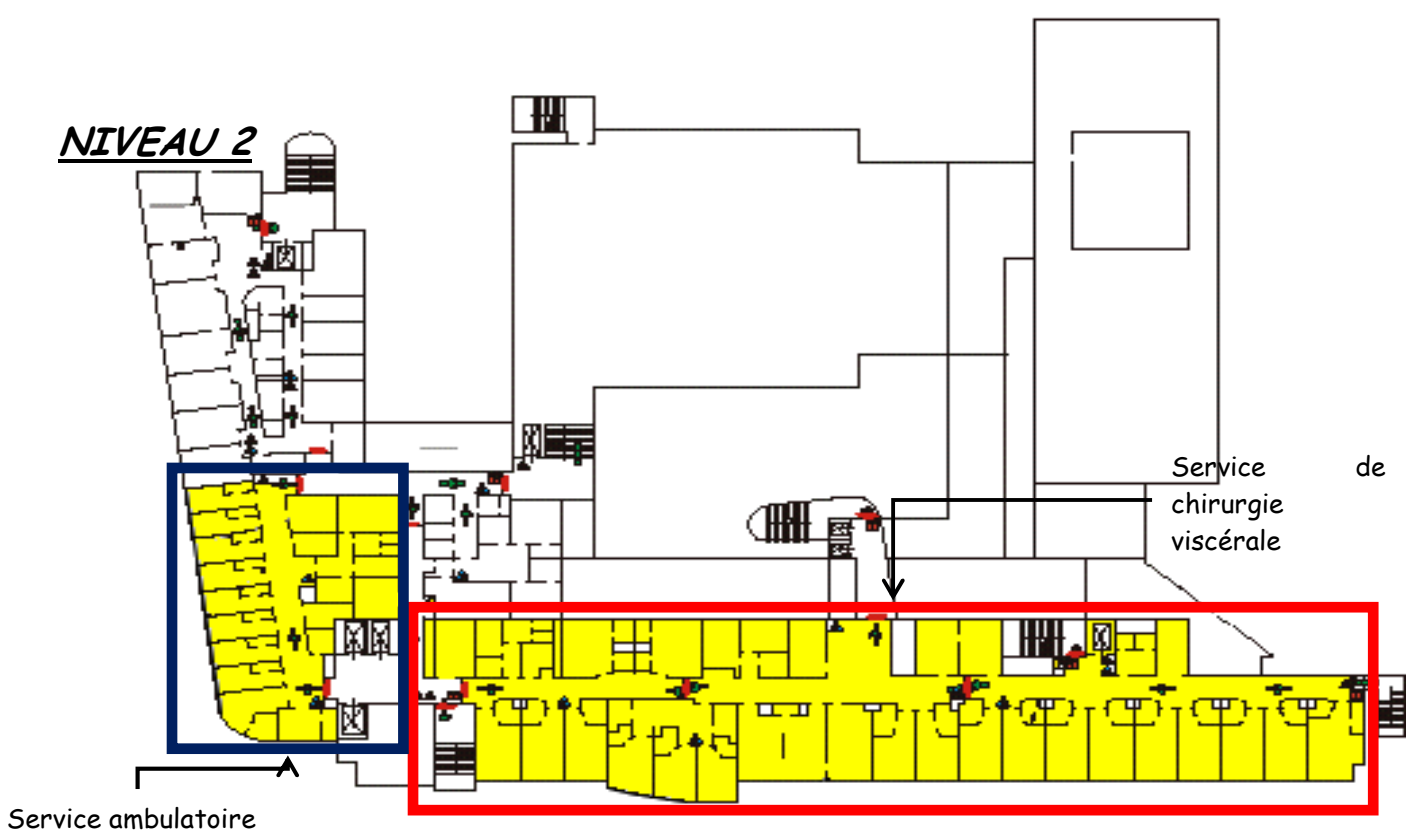


NIVEAU 1



- ❖ Staff au bloc : Le bloc compte 6 IDE
- ❖ Spécialités chirurgicales :
 - Orthopédie
 - Viscéral
 - Gynécologie
 - Gastrologie
 - Stomatologie
 - O.R.L
- ❖ Nombre de blocs : 6
- ❖ Sectorisation :
 - Septique
 - Aseptique
 - Hyper aseptique
- ❖ Rôles des IDE : circulante, instrumentiste et aide opératoire
- ❖ Salle SSPI (salle de réveil) : salle de soins post-interventionnelle
- ❖ Soins les plus fréquents :
 - En salle d'intervention : pose de cathéter, pose de sonde urinaire, sécurisation du patient
 - En salle post interventionnelle : surveillance des constantes

NIVEAU 2



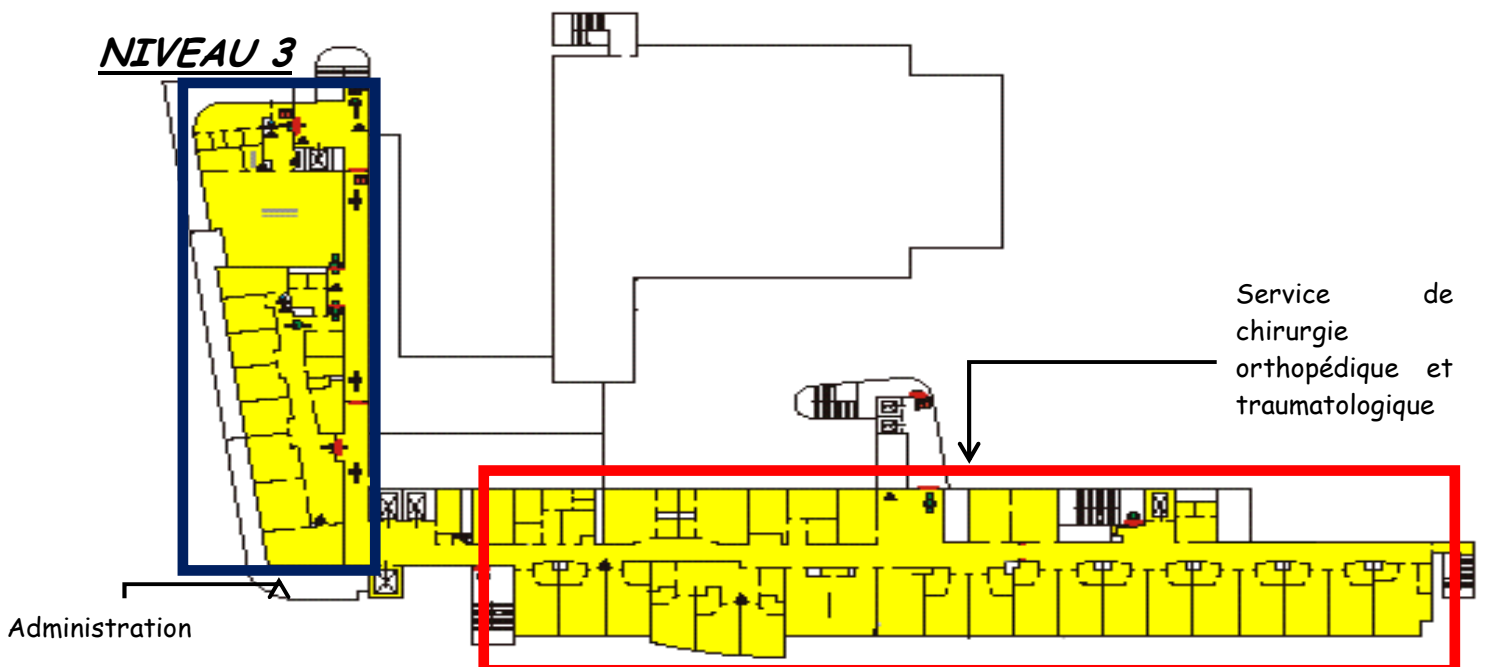
Service de chirurgie viscérale

- ❖ Soins les plus fréquents :
 - Poches de colostomies
 - Sondages gastriques
 - Pansements

Ambulatoire (Resp : Dr Dadvril)

- ❖ Soins les plus fréquents :
 - Fibroscopie
 - Chirurgie ORL

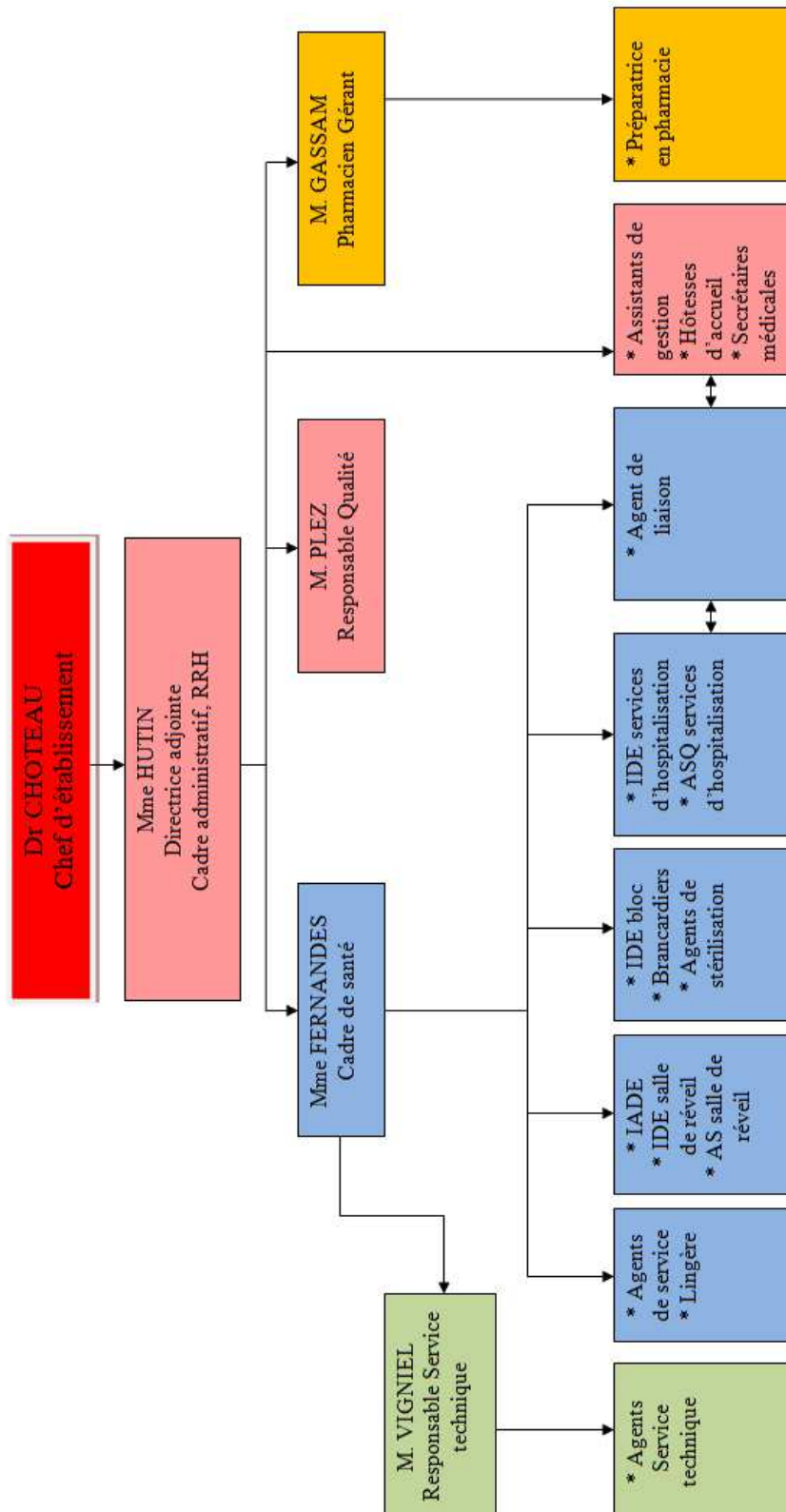
NIVEAU 3



Service de chirurgie orthopédique et traumatologique (resp : Dr Choteau)

- ❖ Soins les plus fréquents :
 - Plaies
 - Pansements
 - Prise en charge d'escarres, surveillance des immobilisations
 - Surveillance de plâtre, fendre le plâtre

Organigramme



Présentation des tenues des agents :

- Marine / Turquoise : Infirmier(ère)
- Marron / Vert Anis : Aide Soignant(e)
- Pétunia / Lilas : Agent des services hospitaliers
- Rouge / Orange : Lingère

Les praticiens

Pour parfaire son activité, la clinique s'est attachée le concours d'autres praticiens médicaux parmi lesquels certains ont installé leur cabinet principal dans l'établissement.

CHIRURGIE

- Chirurgie dentaire
 - Dr DURIEUX
 - Dr GHIENNE
- Chirurgie ophtalmologique
 - Dr DELIMAL
- Chirurgie orthopédique et traumatologique
 - Dr CHOTEAU
 - Dr LEHRMANN
- Chirurgie viscérale, vasculaire et gynécologique
 - Dr MOTTET
 - Dr MALMENDIER
 - Dr UNGUREANU
- ORL
 - Dr BAGUANT
- Stomatologie
 - Dr LECLERCQ

ANESTHESIE

- Dr COUPE
- Dr NGO N'JEL

MEDECINE

- Anatomopathologie
 - Dr BONNIERE
 - Dr DUPONT EVRARD
 - Dr MALARD
- Angiologie
 - Dr ANDRZEJEWSKI
 - Dr LYS
 - Dr DECAESTECKER
- Biologie
 - Dr SELLEM
- Gastro-entérologie
 - Dr DAPVRIL
- Gynécologie
 - Dr FALMATA
- Kinésithérapie
 - G. MOURCIA
- Pneumologie
 - Dr COULON
- Podologie-pédicurie
 - Mme MERY
- Radiologie
 - Dr DUEZ
 - Dr LEDOUX
 - Dr HORLANCE
 - Dr EL HAMINE
 - Dr DESMETTRE

Charte d'encadrement des étudiants et stagiaires en soins infirmiers

- ✓ L'étudiant bénéficie d'un accompagnement personnalisé de la part de son tuteur de stage.
- ✓ L'étudiant peut bénéficier d'un parcours de stage s'il le désire.
- ✓ L'étudiant bénéficie de l'aide et de l'expérience des autres acteurs de santé.
- ✓ L'étudiant bénéficie des mêmes droits que les agents de la clinique.
- ✓ L'étudiant a accès aux informations de santé et participe à l'accueil et à la prise en charge des patients sous l'œil bienveillant de son tuteur de stage.
- ✓ L'établissement donne les moyens à l'étudiant d'acquérir l'autonomie, le degré d'analyse et d'expertise nécessaire pour la validation des acquis selon les nouvelles réformes du diplôme infirmier.
- ✓ Le tuteur de stage présente les pratiques du service en termes de traçabilité, de pluridisciplinarité et de coordination avec les autres acteurs de soins, autres services de l'établissement ou structures.
- ✓ L'étudiant participera aux formations internes organisées par son service d'accueil.
- ✓ L'étudiant reste acteur et responsable de sa formation.



« L'étudiant en soins infirmiers adopte un comportement responsable, attentif aux personnes et aux biens, respectueux de la réglementation en vigueur et du code de déontologie ».

Modalités d'encadrement

Horaires:

Pour les services d'hospitalisation :

6h30 - 14h15

08h00 - 18h00

13h15 - 21h00

20h30 - 07h00 (nuit)

Pour les services administratifs :

09h00 - 12h00 ; 13h00 - 17h00

Bloc SSPI :

08h00 - 15h45 ; 09h00 - 17h00

08h00 - 16h00 ; 08h30 - 16h30

L'accueil de l'étudiant

Lors de votre entretien de stage, votre maître de stage vous donnera les consignes (jour, heure, lieu de présentation pour le premier jour...) et vous présentera votre tuteur de stage.

Pour les **étudiants en soins infirmiers**, il délivrera un document intitulé « grille d'évaluation des compétences de l'étudiant en soins infirmiers ».

Ce dernier regroupe les compétences nécessaires à l'exercice des fonctions d'IDE. Le premier jour de stage, le tuteur vous fera visiter le service et l'établissement afin que vous preniez vos repères (pharmacie, accueil...). Votre tuteur de stage vous fournira le code des vestiaires. Vous devez amener un cadenas pour votre casier.

La formation terrain

Les professionnels participent à votre formation et à votre suivi. **Les étudiants en soins infirmiers** veillent à ce que les professionnels de proximité renseignent le document intitulé « grille d'évaluation des compétences de l'étudiant en soins infirmiers » en leur présence pour bénéficier de leur expérience (geste technique...).

L'entretien à mi-parcours

Un entretien à mi-stage est organisé avec votre tuteur de stage et, si besoin, en présence de votre référent de stage de l'organisme de formation à l'aide d'une grille d'évaluation.

L'entretien d'évaluation

Vous serez évalué lors de votre dernière semaine de stage. Le tuteur et le maître de stage s'accordent sur le niveau d'acquisition de chaque compétence de la grille d'évaluation. Le portfolio de l'organisme de formation est renseigné par le tuteur de stage.

Vos interlocuteurs

Les rôles de vos interlocuteurs

- ↪ Le maître de stage est responsable de votre intégration, de l'organisation et du suivi de votre encadrement

Votre maître de stage :

- ↪ Le tuteur de stage est responsable de votre encadrement pédagogique, évalue les compétences acquises en identifiant les points forts et lacunes. Il vous aide à déterminer des objectifs de progression.

Votre tuteur de stage :

- ↪ Le professionnel de proximité vous guide dans le métier jusqu'à autonomie complète.

Organigramme

Vous appartenez à la branche soignante de l'organigramme de la clinique. Toutefois, votre position de stagiaire vous subordonne à votre tuteur de stage, en plus de la hiérarchie soignante.

Cadre Responsable du bloc opératoire et des services d'hospitalisation
Ingrid FERNANDES

En salle opératoire : Sabrina ALEXANDRE ou Jean Baptiste LEFEBVRE

En SSPI : Eve JUGUEN ou Aurélie NIVELET

En Chirurgie viscérale : Dominique BURLION

En Chirurgie traumatologique et orthopédiques : Coralie GERMAIN

En Chirurgie ambulatoire : Marie Claire KABAMBA

Les règles à respecter

La présence

La présence en stage est obligatoire et ne peut être inférieure à 80% du temps prévu dans la limite de la franchise autorisée par la réglementation. Tout empêchement doit être signalé au plus tôt à votre maître de stage et au responsable de service ainsi qu'à l'institut de formation. Le temps de stage non effectué doit être rattrapé.

La ponctualité



Vous devez arriver à l'heure prévue sur le planning horaire afin de ne pas perturber la continuité de service. Tout retard doit être signalé au maître de stage ou au tuteur de stage.

La tenue professionnelle



Vous devez respecter le protocole de tenue vestimentaire de la Clinique (tunique-pantalon ou blouse, chaussures fermées antidérapantes non bruyantes) ainsi que les règles d'hygiène de base (cheveux attachés, ongles courts, aucun bijou...). L'ensemble de la tenue est strictement réservée à l'usage hospitalier et doit être changée dès qu'elle est souillée.

Des vestiaires sont à votre disposition pour ranger vos tenues de ville ainsi que vos objets personnels.

Les règles professionnelles

Vous êtes tenus de respecter le règlement intérieur de la clinique comme tous les agents. Vous devez respecter les règles telles que la traçabilité des actes de soins ou la transmission des données aux autres acteurs de santé sous la surveillance d'un agent de la clinique.

Secret professionnel, confidentialité et discrétion

Dans le cadre de votre stage, vous êtes soumis au même titre que les professionnels aux règles de secret professionnel, à la confidentialité des informations et à la discrétion vis-à-vis des personnes.

Evaluation des compétences de l'étudiant IDE

Au cours du stage, vous allez :

- ✓ Prendre en charge le patient dans sa globalité
- ✓ Construire progressivement vos compétences
- ✓ Développer des savoirs professionnels

Ces acquisitions seront mesurables grâce à un outil bâti par les professionnels en poste actuellement sur votre lieu de stage.

La grille d'évaluation des compétences de l'étudiant en soins infirmiers

Comme la réforme du nouveau diplôme infirmier invite les étudiants en stage pratique « à devenir un professionnel de santé autonome, responsable et réflexif », vous serez évalué sur les situations les plus fréquemment rencontrées par nos agents. Les IDE ont préparé une grille d'évaluation autour des 10 compétences nécessaires pour le poste.

Le but de ce document étant de vous évaluer et de mesurer objectivement votre progression au cours du stage.

Votre tuteur de stage mettra en valeur l'intérêt que vous portez au métier (ex : journée au bloc...), votre degré d'autonomie, votre capacité d'adaptation....

Grille d'évaluation des compétences

Compétence 1 : Evaluer une situation clinique et établir un diagnostic dans le domaine infirmier	Etablir un recueil de données
Compétence 2 : Concevoir et conduire un projet de soins infirmiers	Pansement Ablation et mobilisation de lame Ablation changement de drainage Ablation de crins de florence Ablation de mèches Ablation de fils Ablation d'agrafes Pose et ablation sonde vésicale pose et ablation sonde gastrique Lavage des mains Surveillance d'un cathéter central Réaliser un dossier (entrée/sortie) Surveillance de retour de bloc
Compétence 3 : Accompagner une personne dans la réalisation de ses soins quotidiens : réaliser les soins d'hygiène et de confort	Aide à la toilette Aide aux soins de bouche Aide à l'effleurage Aide changement de position Aide capiluve Aide pédicurie Aide à l'alimentation et connaissances des régimes Réfection de lit Change d'alèze Aide à la marche Respect des protocoles d'isolement Pose et élimination d'un étui pénien
Compétence 4 : Mettre en œuvre des actions à visée diagnostic et thérapeutique	Prise de la pression artérielle Prise de pulsation Ponction veineuse Gazométrie artérielle Pose et surveillance de cathéter Préparation et distribution de médicaments par voie entéral Préparation et distribution de médicaments par voie paraentéral Calcul de dose Pose et surveillance de transfusion Installation et prise de pression veineuse centrale Préparation et pose de SAP

<p>Compétence 4 : Mettre en œuvre des actions à visée diagnostic et thérapeutique (suite)</p>	<p>Evaluation de la douleur Changement de poche de colostomie Lavement à évacuateur Préparation et pose d'aérosol Oxygénothérapie Réalisation et surveillance de saignée Réalisation d'électrocardiogramme ECBU Prélèvement de plaie Pose de BAT Pose d'arthromoteur Pose et surveillance d'aspiration et de lavage Prise de glycémie capillaire</p>
<p>Compétence 5 : Initier et mettre en œuvre des soins éducatifs et préventifs</p>	<p>Education et surveillance de plâtre / immobilisation Education du patient porteur d'une prothèse de hanche/genou Education du patient porteur d'une poche colostomie Education à la sortie</p>
<p>Compétence 6 : Communiquer et conduire une relation dans un contexte de soins</p>	<p>Accueil du patient Communiquer et donner des conseils adaptés aux adultes pendant la durée de l'hospitalisation Communiquer et donner des conseils adaptés aux enfants pendant la durée de l'hospitalisation</p>
<p>Compétence 7 : Analyser la qualité et améliorer sa pratique professionnelle</p>	<p>Auto évaluation et se réajuster Entretien du matériel</p>
<p>Compétence 8 : Rechercher et traiter des données professionnelles et scientifiques</p>	<p>Rechercher les données en lien avec les pathologies prévalentes</p>
<p>Compétence 9 : Organiser et coordonner les interventions soignantes</p>	<p>Travail en collaboration avec les autres acteurs de santé</p>
<p>Compétence 10 : Informer, former des professionnels et des personnes en formation</p>	<p>Accueil et encadrement d'autres stagiaires</p>

Vie quotidienne

Repas

Vous pouvez vous restaurer à la cafétéria installée dans le hall d'entrée. Celle-ci est ouverte du lundi au samedi de 9h à 19h et le dimanche et jours fériés de 14h à 17h. Les repas personnels sont autorisés. Le self est situé près de la maison de retraite. Lors des repas, la tenue civile est réglementaire.



Parking

Un parking non gardé est à la disposition du personnel. Veillez à bien verrouiller vos portes et vitres. L'établissement n'est pas tenu responsable en cas de vol ou de détérioration.

Transports

Sur simple demande, l'accueil vous communiquera les horaires des transports en commun et les correspondances (SNCF, BUS, ...).

Tabac

L'établissement est un lieu public. Il est interdit de fumer dans les chambres et dans l'enceinte de l'établissement.

Usage du téléphone portable

Les téléphones portables doivent impérativement être maintenus en position ARRÊT dans toutes les aires de la Clinique. Ceux-ci peuvent causer des interférences avec certains équipements médicaux.

L'accueil des usagers

Vous devez accueillir le patient et ses accompagnants en respectant les principes de la confidentialité.

Les relations avec les autres catégories de professionnels

Vous serez amené à travailler de manière pluridisciplinaire avec des intervenants extérieurs : diététiciens, kinésithérapeutes, cardiologues... Vous devrez travailler en relation avec les autres services (document assurant la liaison, identitovigilance...)

Consignes de sécurité

Pour la sécurité de tous :

- Respectez les matériels de lutte contre l'incendie (extincteurs, porte coupe-feu...)
- Ne touchez pas aux installations électriques. N'utilisez pas de prises multiples
- Reconnaissez les issues du service où se trouve votre chambre
- Questionnez le personnel hospitalier
- Signalez toute situation anormale ou tout danger apparent au personnel du service

Si vous découvrez un début de feu, un dégagement de fumée, un bruit une odeur ou une lueur insolite :

1. Gardez votre sang froid
2. Ne criez pas "Au feu"
3. Prévenez aussitôt le personnel hospitalier du service
4. Respectez les consignes incendie



Si vous devez évacuer les lieux :

1. Faites-le calmement
2. Fermez la fenêtre et la porte derrière vous
3. N'UTILISEZ PAS LES ASCENSEURS
4. Si vous êtes valide, aidez ceux qui ne le sont pas
5. Respectez les directives qui vous seront données par le personnel
6. Après avoir évacué, NE REVENEZ PAS DANS VOTRE CHAMBRE avant d'en avoir reçu l'autorisation
7. Si les couloirs et escaliers sont complètement envahis par la fumée restez dans votre chambre. (Une porte fermée, mouillée et bien calfeutrée, protège longtemps)
8. Allez aux fenêtres et manifestez votre présence.

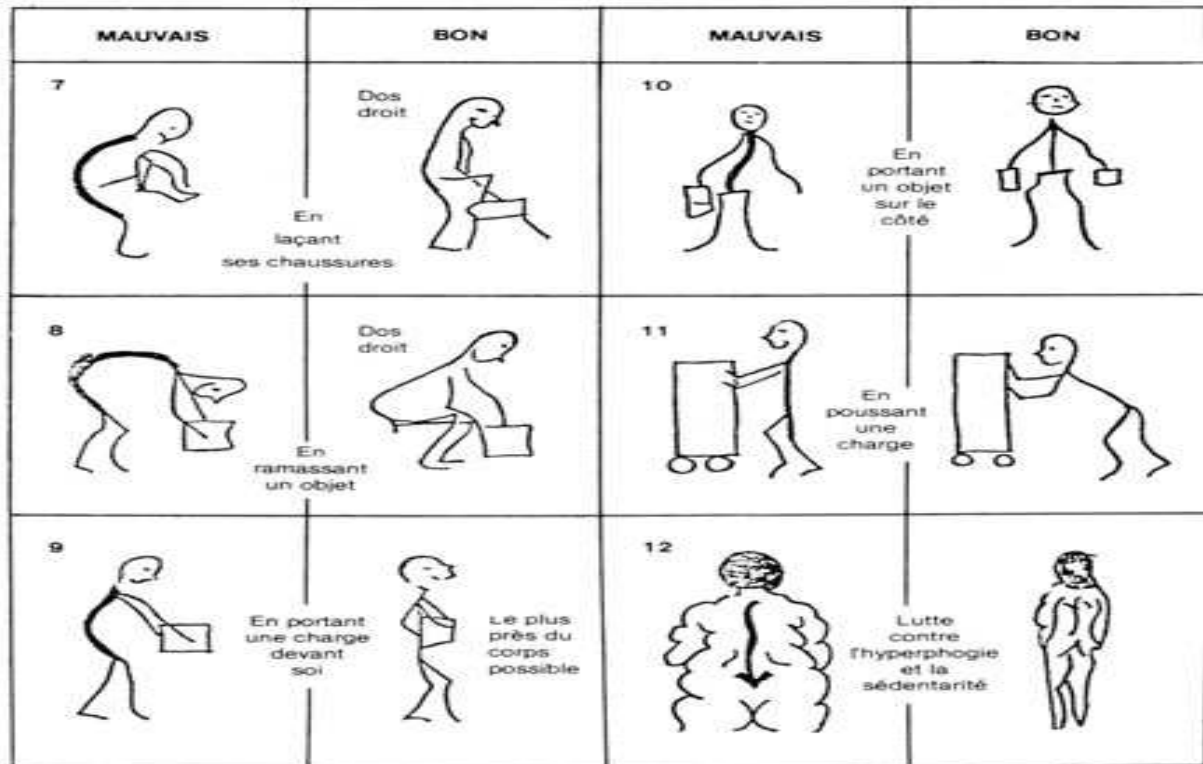
Quelques Conseils

Les fumées et les gaz sont souvent plus dangereux que les flammes. L'air le plus respirable en cas d'enfumage se trouve au niveau du sol.

→ Allongez-vous sur le sol

Astuces

Gestes et postures



Hygiène des mains

Nos mains sont le principal vecteur de transmission des infections nosocomiales ! 50 à 80% de celles-ci sont transmises par manuportage.

Les 10 règles d'hygiène à respecter :

1. Les bijoux doivent être retirés, les ongles courts et le vernis est interdit (même incolore)
2. La tenue de travail doit être à manches courtes
3. Le lavage des mains doit être adapté à l'activité de soins requise
4. Le point d'eau doit être propre, le robinet fermé à l'aide du dernier essuie-main
5. Le point d'eau doit être équipé d'un distributeur de savon liquide.
6. Le lavage des mains doit être réalisé en massant et en insistant sur les espaces interdigitaux, la pulpe des doigts et le bord cubital de la main
7. Le savon doit être bien rincé
8. Séchez par tamponnement à l'aide d'un essuie-mains à usage unique
9. La poubelle doit être fermée et équipée d'une commande à pied
10. Les gants ne peuvent en rien suppléer les carences de lavage

La 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

1. Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est accessible à tous, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.
2. Les établissements de santé garantissent la qualité de l'accueil, des traitements et des soins. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.
3. L'information donnée au patient doit être accessible et loyale. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.
4. Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec le consentement libre et éclairé du patient. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.
5. Un consentement spécifique est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.
6. Une personne à qui il est proposé de participer à une recherche biomédicale est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. Son accord est donné par écrit. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.
7. La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, quitter à tout moment l'établissement après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.
8. La personne hospitalisée est traitée avec égards. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.
9. Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que la confidentialité des informations personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.
10. La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'un accès direct aux informations de santé la concernant. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit. 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.

Droits des usagers - CDU

Les droits sont résumés dans la loi du 4 mars 2002, dans la charte de la personne hospitalisée. La CDU veille au respect des droits des usagers et contribue à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des usagers de la clinique.

Contestation et réclamation

- Il est possible pour le patient d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. Si la réponse apportée ne lui satisfait pas, il a la possibilité d'adresser par écrit sa réclamation à la Direction de la Clinique.
- Des permanences sont assurées par le médecin médiateur et/ou les représentants des usagers de la CDU sur rendez-vous auprès du secrétariat médical au 03.27.84.60.46. Des affiches explicatives sont exposées.

Ordonnance de la bientraitance

Parce que « Soi » est en contact avec « AUTRUI » matin, midi et soir.

Le docteur conseille :

- 1- D'aborder autrui sans a priori
- 2- De respecter autrui
- 3- De respecter l'hygiène pour autrui et soi
- 4- D'être attentif et écouter les besoins d'autrui
- 5- D'éviter l'attitude familière si autrui ne l'a pas souhaité

Transmettre les informations essentielles pour une relation de qualité entre autrui et soi

Retrouvez la BD « La Bientraitance ça soigne pas comme ça ! ... » dans les services de notre clinique

La lutte contre la douleur - CLUD



La douleur n'est pas une fatalité

- **Un Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD)** a été mis en place au sein de notre établissement pour mieux prévenir et soulager la douleur. Tout est mis en œuvre pour que les soins et les traitements soient réalisés dans le plus grand confort physique et psychologique.
- **Traiter la douleur, c'est possible.** La douleur n'existe pas sans raison. Il n'y a pas une mais des douleurs qui se distinguent par leur origine, leur durée, leur intensité. Parlez-en avec le patient, le médecin en cherchera les causes et adaptera le traitement à la douleur.
- **Alors, parlons-en ensemble !** Traiter la douleur, c'est uniquement possible si nous en parlons. La souffrance morale augmente les douleurs, ne la laissez pas s'installer. Même si nous ne pouvons garantir l'absence totale de douleur, l'équipe soignante mettra en œuvre tous les moyens à sa disposition pour la soulager.

Les médicaments :

Les médicaments sont proposés en fonction de la nature et de l'intensité des douleurs. Ils les soulagent, même s'ils ne les suppriment pas toujours totalement. Le médecin prescrira un traitement adapté. Celui-ci sera ajusté en fonction de l'évaluation régulière des douleurs.

Les autres moyens :

D'autres moyens adaptés au cas du patient peuvent également être utilisés pour pallier sa douleur (cryothérapie, massage, thermothérapie...)

Le président : Dr Jean-François COUPE

Commission de Liaison de l'Alimentation et de la Nutrition CLAN

Le CLAN a pour mission de conseiller en matière de qualité et sécurité de l'alimentation et de la nutrition des patients et personnels accueillis au sein de la clinique.

La nutrition est un soin qui doit faire l'objet d'une organisation et de règles spécifiques. Il s'agit d'adapter le soutien au risque nutritionnel en se basant sur des recommandations d'apports nutritionnels et sur une organisation des soins en nutrition.

Le rôle du CLAN :

- ❖ Il veille à améliorer la prise en charge nutritionnelle des patients.
- ❖ Il garantit aux professionnels une formation sur la nutrition en continue

Les missions du CLAN

- ❖ Il évalue les pratiques professionnelles dans les domaines de l'alimentation et de la nutrition
- ❖ Il évalue les actions entreprises dans le cadre des évaluations de pratiques professionnelles dans les domaines de l'alimentation et de la nutrition
- ❖ Il participe aux commissions des repas

Quelques exemples de travaux du CLAN :

- ❖ Fiche sur le régime en cas de pancréatite
- ❖ Mise en place du régime sans résidu large
- ❖ Prévention des escarres

Le président : Dr Félicia UNGUREANU

Démarche Qualité et Gestion des risques et des vigilances

Certification

La *certification* est un moyen d'inciter les professionnels des établissements de santé à analyser leur organisation et à améliorer la qualité de la prise en charge des patients. Cette procédure d'évaluation externe des établissements de santé est conduite par la Haute Autorité de Santé (HAS). Les rapports officiels de la HAS sont rendus publics sur son site Internet : www.has-sante.fr

La démarche qualité

La clinique est engagée dans une dynamique qualité notamment à travers les Evaluations des Pratiques Professionnelles (EPP), groupes de travail pluridisciplinaire se réunissant autour d'un thème validé par la Conférence Médicale d'Établissement (CME) selon une méthode validée par la HAS.

Le Comité de Pilotage qualité (COFIL) est garant de la démarche qualité et de la sécurité des soins dans la clinique. Il promeut les audits de pratiques et de connaissances, pilote l'établissement grâce aux indicateurs, encadre les activités grâce aux documents qualité (protocoles, procédures...) et veille à l'adéquation des pratiques et des recommandations.

La démarche de gestion des risques et des vigilances

Les vigilances sanitaires (Hémovigilance, Matériovigilance, Infectiovigilance, Pharmacovigilance) sont assurées par des correspondants. La clinique promeut l'Identitovigilance. Grâce aux feuilles d'événements indésirables (FEI), les agents peuvent déclarer les dysfonctionnements avérés ou potentiels. La COVIRIS (Commission des Vigilances et des Risques) analyse ces FEI et recherchent des moyens pour pallier aux risques. Grâce aux réflexions a priori et a posteriori, la clinique a bâti un programme global et coordonné de la gestion des risques et des vigilances.

Les indicateurs pour l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins sont publics et mis à la disposition des usagers (affichage, site internet de la Clinique et site internet du ministère de la santé : SCOPE SANTE : www.scopesante.fr

Le Gestionnaire des Risques : Dr Michel CHOTEAU
Le Responsable Qualité : M. Donatien PLEZ



Prévention des infections associées aux soins CLINHEOH (service d'hygiène)

- L'infectiovigilance organise la prévention des infections associées aux soins.
- Une infection associée aux soins est une infection contractée dans un établissement de santé et absente au moment de l'admission.
- Lorsque l'état infectieux du patient à l'admission est inconnu, l'infection est généralement considérée comme associée aux soins si elle apparaît après un délai d'au moins 48 heures d'hospitalisation ou un délai supérieur à la période d'incubation de l'infection.
- Sa fonction : coordonner la surveillance, la prévention et la formation continue en matière de lutte contre les infections associées aux soins et suivi des antibiotiques
- Son programme :
 - Formations des agents aux précautions standards et à l'hygiène (des soins, des locaux, de l'hygiène alimentaire ...)
 - Participer au recueil épidémiologique national en déclarant les infections associées aux soins
 - Encadrer les pratiques des agents de la clinique
- Sa composition :
 - CLIN : représentation au sein de la Commission Médicale d'Etablissement
 - Equipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH) : médecins, pharmacien, infirmières, et autres professionnels de l'établissement. Cette équipe est chargée de mettre en œuvre le programme du CLINHEOH au sein des services. Elle participe à l'élaboration des recommandations et protocoles et assure leurs diffusions puis leurs évaluations dans les services concernés.
- Ses référents :
 - Dr Christian MALMENDIER, médecin hygiéniste, président*
 - Mme Stéphanie RIOU, infirmière hygiéniste*
 - Mme Anne Claire DELACOURT, Infirmière hygiéniste*
 - Mme LECLERCQ Hélène, Infirmière hygiéniste de Bloc*



Politique de Développement Durable

La clinique s'est engagée dans le Développement Durable. Pour exemple, le tri des déchets est effectué, des affichages invitent les agents à économiser les énergies, les cadres effectuent les achats selon des critères liés au Développement Durable...

Pour officialiser son engagement dans le développement durable, la clinique a décidé de suivre des objectifs pour répondre aux orientations suivantes:

- ❖ Economies d'énergies et recherche d'alternatives durables
- ❖ Zéro papier
- ❖ Traitement sélectif des déchets, effluents gazeux et liquides
- ❖ Plan de déplacements des personnels et soutien aux transports collectifs
- ❖ Réflexion sur l'usage unique du matériel et des produits d'entretien
- ❖ Introduction de la notion d'« achat durable ».

« Nous n'héritons pas de la terre de nos ancêtres, nous l'empruntons à nos enfants »

(Antoine de Saint-Exupéry)



Trions mieux, Trions plus ...

Dans le cadre du Développement Durable, les agents sont invités à améliorer le tri des déchets.

- ❖ Les Déchets de soins à risques (DASRI) sont collectés dans des sacs jaunes identifiés par le logo. Une étiquette est accolée par l'agent technique.
- ❖ Les déchets banaux (ménagers...) sont recueillis dans des sacs noirs
- ❖ Les cartons et papiers non confidentiels (magazines, brouillons...) sont collectés ensemble car ils sont retraités sur le même site.
- ❖ Les piles, ampoules, cartouches et le matériel électrique sont envoyés au service technique.

La loi informatique et libertés

La Clinique dispose d'un système informatique destiné à faciliter la gestion des dossiers des patients et de réaliser, le cas échéant, des travaux statistiques à usage de ses services.

Sauf opposition justifiée de la part du patient selon les conditions fixées par l'article 26 de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, les informations recueillies lors de la consultation ou de l'hospitalisation, feront l'objet d'un enregistrement et d'un traitement informatisé dont la mise en œuvre a fait l'objet d'une déclaration à la CNIL (Commission Nationale de l'informatique et des libertés). Ces informations sont protégées par le secret professionnel et sont réservées à l'équipe médicale qui le suit, au médecin responsable de l'information médicale ainsi que, pour les données administratives, au service de facturation.

Conformément à la déontologie médicale et aux dispositions de la loi Informatique et Libertés, le patient peut avoir accès aux informations de santé le concernant et demander de rectifier en s'adressant au médecin responsable de l'information médicale de l'établissement, par l'intermédiaire du praticien ayant constitué son dossier

Un engagement de qualité pour la santé de nos patients



Avec nos remerciements pour votre collaboration.

Dans l'espoir que votre stage vous aura apporté entière satisfaction et en vous souhaitant une bonne continuation dans l'accomplissement de votre projet professionnel.

Les membres du personnel de la Clinique des Hêtres

Rappel des numéros utiles

Médecins	
Dr Baguant	6092
DR Choteau	6059
DR Choteau Fax	6912
Dr Coulon	6078
Dr Dapvril	6077
Dr Leclercq	6091
Dr Mottet	6044
Dr Malmendier	6052
Dr Ungureauu	6043
Anesthésistes	6064
Salle de plâtres	6095

Pharmacie	
Pharmacien	6072
Préparatrice en pharmacie	6073
Fax pharmacie	6074

Administration	
Facturation (Stéphane)	6914
Facturation (Antoine)	6039
Mme Hutin	6056
Fax Mme Hutin	6070
RAQ	6948
Salle informatique	6050
Salle de réunion	6096

Bloc	
Mme Fernandes	6069
Fax bloc	6014
Bloc	6061
IADE	6067
IDE salle de réveil	6063
IDE gastro	6153
Stérilisation	6936
Brancardier	6937

Accueil	
Standard	9
Standard 2	6099
Fax accueil	6943

Lingerie	6155
----------	------

Etages	
IDE 2ème	6040
ASQ 2ème	6041
Ambu	6080
IDE 3ème	6940
ASQ 3ème	6941
IDE renfort	6942

Urgences	
Standard	6682
IDE	6656
Agent de sécurité	6620
Agent technique hôpital	6638

Services techniques	
Responsable Technique	6071
Technique 1	6157
Technique 2	5071

Secrétariat Médical	
Accueil secrétariat médical 1	6048
Accueil secrétariat médical 2	6055
RDV	6058
Bernadette	6046
Archives	6156
Pré-admissions	6076
Fax secrétariat médical	6049

Questionnaire de satisfaction

Nom, Prénom :

Ecole :

Période de stage :

Concernant le livret d'accueil :

Est-ce que les informations données dans ce livret vous ont été utiles pour votre stage ? OUI NON

Y a-t-il des informations nécessaires qui vous ont manquées dans ce livret ?

OUI NON

Lesquelles :

.....

.....

Concernant votre intégration à la clinique :

Globalement comment juger vous votre intégration dans le service ? (information lors de votre accueil, visite des locaux, etc.)

Très satisfaisant Satisfaisant Peu satisfaisant Non satisfaisant

Quelles améliorations souhaiteriez-vous voir apporter pour l'intégration des futurs stagiaires ?

.....

Concernant votre stage :

Globalement comment jugez-vous votre stage dans la clinique ?

Très satisfaisant Satisfaisant Peu satisfaisant Non satisfaisant

Plus précisément comment jugez-vous vos acquisitions des savoirs cliniques, techniques et procéduraux ?

Très satisfaisant Satisfaisant Peu satisfaisant Non satisfaisant

L'accompagnement durant le stage a été (par l'équipe, le tuteur) ?

Très satisfaisant Satisfaisant Peu satisfaisant Non satisfaisant

Propositions d'améliorations :

.....

.....

Envisageriez-vous d'accepter un poste au sein de la clinique ? OUI NON

Pourquoi ?

.....