

CARNET DE SÉJOUR CHIRURGIE AMBULATOIRE



Madame, Monsieur,

Vous allez séjourner dans un des établissements du Centre Hospitalier Privé de Brest en vue d’une hospitalisation et/ou d’une intervention. Les cliniques brestoises Keraudren, Pasteur-Lanroze et Grand Large sont trois établissements de soins qui proposent un projet médical commun permettant de s’inscrire dans le parcours de vie des patients sur le territoire de santé.

La Direction, les équipes médicales, paramédicales et l’ensemble des personnels techniques, administratifs et hôteliers, sont heureux de vous accueillir au CHP Brest et mettront tout en œuvre pour que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions.

Afin d’améliorer la qualité et la sécurité des soins, nos établissements se sont engagés dans une démarche qualité. Ils ont été certifiés par la HAS (Haute Autorité de Santé). Les résultats de cette évaluation, ainsi que ceux de nos indicateurs qualité, sont disponibles sur le site www.has-sante.fr et sont affichés dans les services d’hospitalisation de nos établissements.

Les médecins et le personnel vous remercient de votre confiance et vous souhaitent un séjour répondant à vos attentes ainsi qu’un prompt rétablissement.

La Direction

Sommaire

Bien préparer votre séjour	3
Consignes pour les patients mineurs ou sous tutelle	6
La prise en charge des enfants en ambulatoire	7
Informations pratiques pour votre séjour	8
La sortie et le règlement du séjour	9
Suites de l’intervention et contacts en cas d’urgence	10
Les questions fréquentes durant le séjour	11

Bien préparer votre séjour

AVANT L’HOSPITALISATION

A tout moment, prévenez votre praticien de toute modification de votre état de santé.

Pré-admission : Dès maintenant, et afin de vous éviter de vous déplacer dans nos bureaux de pré-admission, vous pouvez préparer votre hospitalisation en ligne :

- En vous rendant sur le site internet de la clinique « votre admission en ligne » ;
- En téléchargeant l’application VOUS.

Si toutefois vous êtes dans l’impossibilité d’effectuer votre pré-admission en ligne, nos bureaux de pré-admission restent ouverts de 8h00 à 18h00 du lundi au vendredi (accès : rez-de-chaussée du Centre de consultation – entrée 34 rue du Moulin à poudre).

Il conviendra de vous munir des documents suivants afin de préparer votre dossier administratif :

- Votre carte nationale d’identité ou passeport qui sera scanné(e) lors de votre première admission. Pour une hospitalisation d’enfant, le livret de famille vous sera demandé en cas d’absence de pièce d’identité ;
- Votre carte vitale actualisée ou l’attestation d’ouverture de vos droits de la Caisse d’Assurance Maladie ;
- Votre carte de mutuelle à jour (le cas échéant).

Vous avez la possibilité de mettre votre carte vitale à jour au service de pré-admission.

Assurez-vous que :

- Vous connaissez votre heure d’arrivée la veille de l’hospitalisation ;
- Vous disposez des médicaments et dispositifs médicaux prescrits ;
- L’accompagnant est toujours disponible.

La veille de votre hospitalisation : Le cas échéant, vous pouvez être contacté(e) par téléphone à J-1. Ce contact permet de confirmer l’heure d’entrée à la Clinique et de faire un dernier point sur l’organisation de votre séjour et les règles de préparation. Ne prenez que les médicaments autorisés par l’anesthésiste.

Réalisez la veille de l’hospitalisation (si intervention le jour de l’admission) :

- La dépilation de la zone à opérer, à la demande du praticien (hors ophtalmologie, colonoscopie et fibroscopie), en utilisant une tondeuse ou une crème dépilatoire pour peau sensible ;
- La 1^{ère} douche préopératoire (si concerné) ;
- La coupe des ongles des pieds et des mains.

15 jours à 3 semaines avant, tester la crème dépilatoire sur une autre zone que la partie à opérer pour détecter une éventuelle allergie.

NE JAMAIS UTILISER DE RASOIR MANUEL, ELECTRIQUE, DE CIRE A EPILER OU D’EPILATEUR ELECTRIQUE. Si vous n’avez pas de tondeuse, en cas d’allergie ou d’inefficacité de la crème dépilatoire, la dépilation sera effectuée à la clinique. Dans ce cas, veuillez prévenir le service.

COMMENT RÉALISER LA DOUCHE PRÉ-OPÉRATOIRE :



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



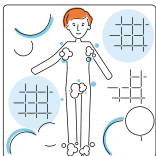
2. Mouillez cheveux, visage et corps. Appliquez le savon en commençant par les cheveux.



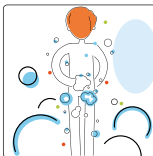
3. Faites mousser abondamment.



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



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



6. Savonnez en dernier la région génitale, puis la région anale. Pour les hommes, se décalotter.



7. Rincez-vous abondamment du haut vers le bas jusqu’à élimination complète de la mousse. Répétez les opérations de 2 à 7 en respectant la même méthode.



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

Votre médecin peut se réserver la possibilité d’annuler l’opération si la préparation cutanée n’est pas suffisante, pour assurer la sécurité de l’intervention.

Bien préparer votre séjour

ANESTHÉSIE

La consultation pré-anesthésique est obligatoire, avant toute admission, dès lors que vous devez subir une intervention chirurgicale. Pensez à prendre rendez-vous (coordonnées en dernière page). Munissez-vous de vos ordonnances et du questionnaire médical remis par votre praticien et rempli par vos soins. Pour les patients mineurs, merci à un des deux parents ou à la personne titulaire de l'autorité parentale d'être présent(s).

Le consentement d'anesthésie devra être impérativement signé par les deux parents ou par le titulaire de l'autorité parentale et remis le jour de l'admission.

Il existe plusieurs types d'anesthésies :

- L'anesthésie locale : elle prive la personne de sensibilité sur une zone restreinte ;
- L'anesthésie locorégionale : elle agit plus en amont au niveau de la racine d'un nerf ou d'un groupe de nerfs. Avec l'anesthésie locorégionale, toute une région est privée de sensibilité, comme par exemple les membres inférieurs. Dans ces deux cas d'anesthésiologie locale ou locorégionale, le patient reste conscient, contrairement à l'anesthésie générale.
- L'anesthésie générale : elle induit une perte de conscience, un contrôle de la douleur, une relaxation musculaire et l'immobilité du patient.

LE JOUR DE L'HOSPITALISATION

Le jour de votre intervention, présentez-vous à l'heure et au lieu qui vous ont été indiqués la veille. Le passage par le secrétariat de chirurgie ambulatoire est obligatoire. Il permettra de vérifier et compléter votre dossier si besoin.

- Respectez toutes les consignes données par votre praticien et l'anesthésiste ;
- Respectez le protocole de préparation (douche, traitement...) ;
- Apportez tous les documents demandés ;
- Enlevez bijoux (y compris l'alliance), piercings (y compris de bouche), vernis à ongles ;
- Ne mettez pas de maquillage ;
- Enlevez vos lentilles de contact ;
- Respectez le jeûne (selon les consignes données par l'anesthésiste) ;
- N'apportez pas d'objet de valeur.

Traitements en cours

Tout traitement en cours doit être signalé à l'équipe soignante dès votre arrivée. Les médicaments que vous possédez doivent être remis à l'infirmière qui vous les restituera lors de votre sortie. L'automédication est interdite.

À savoir : Si vous souhaitez conserver l'anonymat et/ou que votre présence ne soit pas divulguée, veuillez le signaler lors de votre admission. Un document d'information vous sera remis.

LA SORTIE ET LE RETOUR À DOMICILE

Vous pourrez quitter la clinique quelques heures après l'intervention après validation de tous les critères requis par l'équipe médicale.

Elle peut juger que votre état de santé ou votre situation nécessite une hospitalisation prolongée.

Votre vigilance peut être diminuée sans que vous ne vous en rendiez compte, c'est pourquoi une personne valide et responsable doit vous accompagner et venir vous chercher. Assurez-vous d'avoir une personne joignable la nuit.

Sortie contre avis médical

En cas de sortie contre avis médical, vous devrez obligatoirement signer un formulaire attestant que vous quittez l'établissement en ayant pris connaissance de toutes les conséquences relatives à votre décision.

Vous devrez passer par le secrétariat de chirurgie ambulatoire avant de quitter l'établissement.

Sortie d'un mineur

Pour tout patient mineur, la sortie devra se faire en présence du ou des parents ayant l'autorité parentale, du tuteur légal ou du tiers désigné par les représentants légaux.. Nous vous recommandons de prévoir la présence de deux adultes (un conducteur et un accompagnant).

Assurez-vous que :

- Vous n'avez rien oublié dans le service ;
- L'accompagnant est présent ;
- Une personne majeure sera joignable dans les 24h suivant votre hospitalisation ;
- Votre suivi post-opératoire est organisé ;
- Vous avez récupéré tous les documents de sortie.

Transports

Le choix de la société de transport est laissé à votre discrétion. Le personnel de la Clinique peut se charger de la contacter. Le recours à un transport sanitaire est une décision de votre médecin qui se fait sur prescription médicale. Pour toute information concernant le transport sanitaire, vous pouvez vous adresser au personnel soignant.

CONTACT APRÈS L'INTERVENTION

Le cas échéant, vous pouvez être contacté par téléphone le lendemain de votre intervention, afin de faire le point sur ses suites, les conditions de votre retour à domicile et l'évolution de votre état de santé. **Merci de vérifier que votre répondeur vous identifie clairement** (nom et/ou prénom) car aucun message ne sera laissé si ce n'est pas le cas.

ÉVALUATION DE VOTRE SÉJOUR

Dans un souci constant d'améliorer la qualité de l'accueil des usagers, nous vous encourageons à compléter le **questionnaire en ligne du Ministère de la santé appelé e-SATIS**. Il est destiné à recueillir vos appréciations sur les conditions de votre séjour et de votre prise en charge au sein de notre établissement et mesure votre satisfaction.

Vos suggestions et vos critiques nous sont précieuses pour améliorer la qualité de nos services. Concrètement, entre 2 et 10 semaines après votre sortie, vous serez invité par mail à donner votre point de vue sur la qualité de votre prise en charge via le questionnaire e-Satis en ligne. Il vous suffira de cliquer sur le lien pour répondre au questionnaire de satisfaction. Ce questionnaire est totalement anonyme.

Consignes pour les patients mineurs ou sous tutelle

Toute intervention ou toute anesthésie générale sur un mineur nécessite une autorisation signée par les parents ayant l'autorité parentale ou le représentant légal.

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

Chaque fois que cela est possible, le praticien en charge d'un patient mineur ou majeur protégé informe l'intéressé(e) de manière adaptée à sa maturité ou à son discernement et le fait participer dans la même mesure à la prise de décision le concernant. Son consentement est systématiquement recherché.

Si le refus d'un traitement par le titulaire de l'autorité parentale ou du tuteur entraîne des conséquences graves pour la santé de l'intéressé(e), le médecin délivre les soins indispensables. Une charte de l'enfant hospitalisé est à disposition dans le service de chirurgie ambulatoire.

POUR LE PATIENT MINEUR

Avant l'intervention

Lors des consultations avec le chirurgien et l'anesthésiste, il est impératif d'avoir la présence d'un des deux parents au minimum ou de la personne détentrice de l'autorité parentale.

Lors des formalités administratives (pré-admission et admission), il est nécessaire :

- Que l'autorisation d'opérer le mineur soit signée par les deux parents ;
- Que les consentements d'anesthésie soient signés par les deux parents ;
- D'avoir le livret de famille ou un extrait d'acte de naissance du mineur ;
- D'avoir la pièce d'identité d'un des deux parents et éventuellement celle du mineur en cours de validité ;
- D'apporter le carnet de santé.

Les seules exceptions à la nécessité de signature des 2 parents

- Un des 2 parents est décédé : présenter un acte de décès ou le livret de famille ;
- Un des 2 parents est titulaire de l'autorité parentale : présenter la décision de justice ;
- Mineur émancipé : nécessité de présenter l'acte de la décision de justice ;
- Incapacité physique d'un des 2 parents : nécessité de présenter l'attestation officielle ;

Après l'intervention

La présence d'un des deux parents est indispensable.

La présence de deux adultes est recommandée pour le retour au domicile :

- Un adulte pour le conduire ;
- Un 2^{ème} pour s'occuper de l'enfant.

POUR LE PATIENT SOUS TUTELLE

Le document « personne de confiance, personne à prévenir, autorisations et équipe de soins » doit être signé par le tuteur.

La prise en charge des enfants en ambulatoire

Spécificités :

Les enfants mineurs doivent être accompagnés d'un tuteur légal.

Le carnet de santé doit être apporté à chaque consultation et lors de l'hospitalisation.

L'intervention n'aura lieu que si les autorisations chirurgicale et anesthésique sont signées des 2 parents.

Il vous sera demandé un justificatif de l'autorité parentale si l'un des deux parents en est déchu.

Pour les enfants de moins de 10 ans, la présence de deux adultes dans le véhicule est recommandée lors du retour à domicile.

Accompagner les enfants :

Pour apaiser l'inquiétude des jeunes patients avant leur intervention chirurgicale et les aider à dédramatiser ce moment délicat, le CHP Brest a souhaité adapter le parcours des enfants avec différentes actions :

- A son arrivée dans le service de chirurgie ambulatoire, l'enfant pourra personnaliser son masque d'anesthésie ;
- Les enfants qui le souhaitent pourront se rendre au bloc opératoire dans l'une des mini-voitures électriques mises à leur disposition.

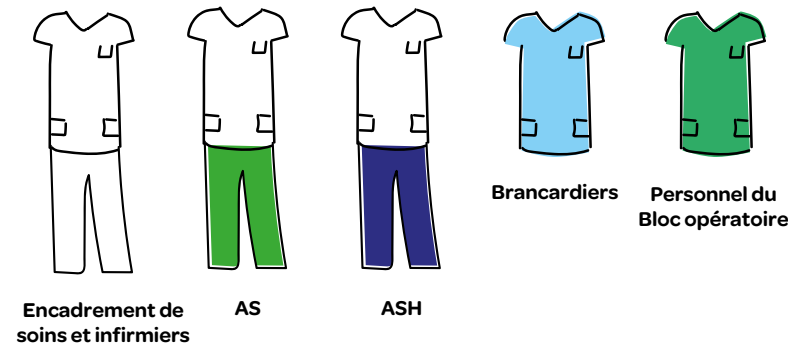
Grâce à ces dispositifs, les enfants seront moins tendus et les parents aussi. Une ambiance qui sera beaucoup plus sereine pour le bien-être des plus jeunes.

Pour rassurer l'enfant, prévoyez aussi son doudou, son biberon et sa tétine.



Informations pratiques pour votre séjour

IDENTIFICATION DES DIFFÉRENTES CATÉGORIES DE PROFESSIONNELS



COLLATION

Une collation adaptée aux différents régimes ou religions et respectant les besoins nutritionnels vous est proposée lors de votre séjour en ambulatoire. Si vous suivez un régime, veuillez le signaler à l'infirmier(ère) dès votre arrivée.



ACCOMPAGNANT

Lors de l'hospitalisation de votre enfant, nous mettrons tout en œuvre pour que vous puissiez rester auprès de lui.



PARKING

Les cliniques mettent à votre disposition des places de stationnement. Les règles de circulation y sont applicables. Veuillez respecter les emplacements réservés. Les parkings ne font l'objet d'aucune surveillance. Il est donc recommandé de ne laisser aucun objet de valeur dans votre véhicule. La clinique décline toute responsabilité notamment en cas de dégradation, de perte, de vol, d'effraction, d'accident ou de vandalisme.



SILENCE

Le silence constitue l'un des éléments du confort et du rétablissement des patients. Il est donc de rigueur dans toute la Clinique. Il vous est demandé, ainsi qu'à votre accompagnant, de le respecter.



SÉCURITÉ

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



INTERPRÈTE

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

La sortie et le règlement du séjour

CE QU'IL FAUT RETENIR

Toute sortie de l'établissement est soumise à une autorisation médicale préalable. Votre heure de sortie est fixée par votre praticien.

Pour valider votre sortie, rendez-vous au secrétariat de chirurgie ambulatoire.

La facture correspondant à vos frais de séjour vous sera adressée par voie postale.

Si vous êtes assuré social :

- Soit les frais de séjour ou frais d'hospitalisation sont pris en charge à 100%, c'est le cas si vous relevez d'une situation d'exonération du ticket modérateur ;
- Soit les frais de séjour ou frais d'hospitalisation sont pris en charge à 80% : les 20% restants (le ticket modérateur) sont à votre charge ou, le cas échéant, à votre mutuelle pendant les trente premiers jours de votre hospitalisation. La facture correspondant au ticket modérateur vous sera envoyée à votre domicile, après votre hospitalisation ;
- Certains actes de biologie ne sont pas pris en charge dans le cadre de l'hospitalisation. Le laboratoire peut vous demander par courrier, après votre hospitalisation, de régulariser le règlement de vos examens biologiques.

Si vous n'êtes pas assuré social, vous êtes redevable de la totalité des frais liés à votre prise en charge. Un devis sera établi, et le montant des frais vous sera demandé dès votre admission dans l'établissement.

Remarques : si vous n'habitez pas le département, votre organisme de sécurité sociale peut imposer le tarif de l'établissement le plus proche de votre domicile, même si vous êtes pris en charge à 100%. Dans ce cas, la différence sera à votre charge.

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

- Le forfait 24 € « participation assuré social » demandé pour tout acte chirurgical ou médical dont le montant est égal ou supérieur à 120 € (selon le décret 2006-707 du 19 juin 2006) ou ayant un coefficient égal ou supérieur à 60 que ce soit en hospitalisation à temps complet ou en ambulatoire ;
- Les prestations pour exigence particulière que vous aurez choisies dans le cadre de l'offre hôtelière de l'établissement.

Les bureaux d'accueil sont à votre disposition pour de plus amples renseignements.

Compléments d'honoraires

Certains praticiens ayant opté pour le secteur 2 (secteur conventionné à honoraires libres), sont habilités à prendre des compléments d'honoraires parfois pris en charge par certaines complémentaires santé.

Les praticiens concernés vous donneront préalablement toutes les informations sur les honoraires qu'ils comptent pratiquer.

Vous avez la possibilité de leur demander un devis (ils doivent présenter un devis pour toute prestation supérieure à 150 €).

Continuité des soins

Si un traitement ou des soins doivent être poursuivis après votre départ de la Clinique, il vous sera remis une ordonnance. Votre médecin traitant recevra un bilan et un compte rendu de votre hospitalisation. Ces documents lui permettront d'assurer la continuité de vos soins.

Moyens de règlement

Le règlement de votre hospitalisation peut s'effectuer par chèque, carte bancaire ou espèces dans la limite de la réglementation. Le paiement en ligne est également accessible depuis le site internet de l'établissement. L'établissement s'engage à vous remettre ou vous envoyer une facture acquittée relative aux soins.

Suites de l'intervention et contacts en cas d'urgence

Toute intervention chirurgicale/acte invasif et anesthésique a des suites prévisibles telle que la tuméfaction de la cicatrice mais aussi d'éventuels effets indésirables liés à la sédation. Ceux-ci peuvent se traduire en particulier par des troubles cognitifs et de vigilance pendant les 12 premières heures.

Lors de votre retour à domicile, respectez bien les consignes et les prescriptions médicamenteuses de votre médecin. N'hésitez pas à prendre les médicaments prescrits pour traiter ou prévenir la douleur.

TRÈS IMPORTANT :

En cas d'empêchement, en cas d'urgence, avant ou après votre intervention, appelez :

- Votre médecin
- Le service de chirurgie ambulatoire de 7h à 20h30 : 02 98 31 34 01
- De 20h30 à 7h, week-ends et jours fériés : 02 98 31 34 45

Dans tous les cas :

-  Préparer à l'avance repas légers et provisions pour vous permettre de vous reposer les premiers jours suivant l'intervention. Évitez l'alcool.
-  N'oubliez pas qu'aucune décision importante ne doit être prise dans les 24 heures suivant une anesthésie générale.
-  La conduite automobile est à éviter durant les premières 48 heures après l'intervention. Il est à noter que certaines assurances ne couvrent pas les accidents survenant dans cet intervalle de temps.

Les questions fréquentes durant le séjour

L'anesthésiste rencontré en consultation sera-t-il le même le jour de l'opération ?

Non, l'anesthésiste qui vous recevra en consultation pré-opératoire ne sera pas forcément celui qui sera présent le jour de votre intervention.

Pourquoi vais-je au bloc opératoire à 11h30 alors que j'ai été convoqué à 7h30 ?

Dès votre admission, vous êtes pris en charge en fonction de l'ordre du programme opératoire et non en fonction de votre heure d'arrivée. Nous ne sommes pas en mesure de convoquer les patients en fonction de leur heure réelle de passage car l'ordre du programme opératoire est déterminé la veille de l'intervention au regard de nombreux critères. De plus, les aléas le jour de l'intervention sont fréquents : urgences...

J'ai une question au sujet de mon traitement, à qui m'adresser ?

Vous êtes libre à tout moment d'accepter ou de refuser un traitement (sauf en cas d'urgence vitale). Le médecin est qualifié pour déterminer le traitement le plus adapté. Il doit vous en informer : n'hésitez pas à le questionner ou à solliciter l'équipe soignante.

Je souhaite faire une réclamation ou déclarer un évènement indésirable, comment faire ?

Pendant le séjour : Vos interlocuteurs directs sont les personnels du service où vous êtes hospitalisé(e), en particulier le cadre de santé. N'hésitez pas à les solliciter en premier recours.

Après le séjour : Vous pouvez faire part de vos difficultés par écrit auprès de la direction de l'établissement. Dès réception de votre réclamation écrite, la direction diligente une enquête afin de vous apporter une réponse dans les meilleurs délais.

Elle peut également vous conseiller de rencontrer un médiateur ou le saisir elle-même. **Les coordonnées du responsable des relations avec les usagers figurent sur la fiche « Commission des usagers » qui vous a été remise avec ce passeport.**

Pourquoi me demande-t-on aussi souvent mon identité ?

Ne soyez pas étonné(e) qu'à chaque étape de votre prise en charge, on vérifie votre identité pour vous garantir les soins qui vous sont effectivement destinés. A votre arrivée au sein de l'unité de soins, un bracelet d'identification vous sera posé par un soignant. Ce bracelet permet à l'ensemble des professionnels qui participent à votre prise en charge de s'assurer de votre identité tout au long de votre séjour et plus particulièrement, avant la réalisation d'un soin, d'un examen ou d'une intervention hors de votre unité d'accueil.

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

