

Pour une parfaite  
collaboration

# ENTRE NOUS



- Lutter contre la douleur p. 14
- Droits et informations santé p. 16



SAINTE MARIE

## CONTRAT D'ENGAGEMENT

Dans notre établissement, nous nous engageons à prendre en charge votre douleur.

**Avoir moins mal, ne plus avoir mal, c'est possible.**



**Vous avez peur d'avoir mal... prévenir, traiter ou 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

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.

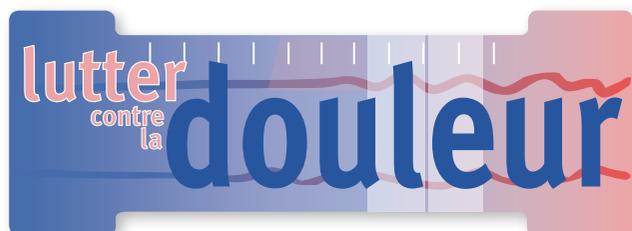
## **VOUS AVEZ MAL... VOTRE DOULEUR, PARLONS-EN !**

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.



Article L.1110-5 du code de la santé publique  
“...toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée...”



*Nous allons vous aider à ne plus avoir mal ou à 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, mêmes sévères, nécessitent un autre traitement. D'autres méthodes non médicamenteuses sont efficaces et peuvent vous être proposées comme par exemple la relaxation, les massages, le soutien psychologique, la physiothérapie...

*Votre participation est **essentielle** nous sommes là pour vous **écouter**, vous soutenir, vous **aider**.*

La clinique Sainte Marie s'engage à soulager votre douleur. Un Comité de LUTte contre la Douleur travaille en concertation avec les médecins, pharmaciens et soignants pour mettre à disposition de l'ensemble des professionnels des protocoles et recommandations de bonnes pratiques.

Dans chaque unité, au moins une infirmière référente est formée à la prise en charge de la douleur. Dès votre entrée dans un service, les professionnels se soucient de l'existence et de l'intensité d'une éventuelle douleur. Celle-ci est évaluée à l'aide de l'outil le plus approprié à votre état de santé. Cette mesure est notée dans votre dossier pour permettre un suivi tout au long de votre hospitalisation.

Nous vous remercions de signaler aux soignants dès que vous ressentez une douleur pour permettre à l'ensemble de l'équipe de tout mettre en œuvre pour la soulager.

Nous réalisons régulièrement des enquêtes pour vérifier votre satisfaction. Votre avis est essentiel pour nous aider à mieux prévenir, traiter et soulager votre douleur.

## MAJEURS PROTÉGÉS

En application du Code Civil, si vous bénéficiez d'une mesure de tutelle, l'avis de votre tuteur sera demandé, sauf cas d'urgence, avant tout acte de soins.

## PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Des données vous concernant font l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions fixées par le Règlement Général de Protection des Données personnelles (RGPD) du 27 avril 2016 et la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée.

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

*Pour des raisons légitimes, vous pouvez vous opposer au traitement de ces informations pour autant que le traitement mis en cause ne réponde pas à une obligation légale.*

## ACCÈS AUX INFORMATIONS

Vous avez un droit d'accès ou de rectification aux informations de votre dossier administratif.

Vous pouvez obtenir communication de ces informations et les faire modifier si nécessaire. Votre demande doit être formulée par écrit auprès du Directeur de l'établissement, accompagnée d'une pièce d'identité.

## COMMUNICATION DU DOSSIER MÉDICAL

En application de la loi du 04 mars 2002 sur le droit des malades, vous pouvez obtenir **communication des informations médicales vous concernant**. Cette demande doit être adressée au Directeur de la clinique accompagnée d'un justificatif d'identité.

Vous pouvez également faire votre demande en ligne sur notre site internet : [www.ghicl.fr](http://www.ghicl.fr).

En qualité de représentant légal, vous pouvez obtenir, **le dossier médical de votre enfant mineur**. Cette demande doit être adressée au directeur de la clinique accompagnée d'un justificatif d'identité.

**Pour un patient décédé**, les ayants-droits peuvent obtenir le dossier médical pour l'un des trois motifs suivants :

- Connaître les causes du décès,
- Défendre la mémoire du défunt,
- Faire valoir leur droit.

La demande doit préciser le motif, être accompagnée d'un justificatif d'identité et d'un certificat d'hérédité.

*Conformément à la réglementation en vigueur et à l'article R. 1112-9 du Code de la Santé Publique, les dossiers médicaux sont conservés 20 ans à compter de la dernière hospitalisation ou consultation dans nos établissements. Pour les mineurs, ce délai de conservation court à partir de la majorité.*



## CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ

L'ensemble des informations relatives à votre état de santé vous sera délivré au cours d'un entretien individuel avec votre médecin, sauf en cas d'urgence ou d'impossibilité.

Vous prenez avec le professionnel de santé et suivant les informations qui vous ont été fournies, les décisions concernant votre santé. Votre consentement est fondamental, vous pouvez le retirer ou revenir sur une éventuelle décision de soins à tout moment.

## VIDÉOSURVEILLANCE

Pour améliorer votre sécurité, un système de vidéosurveillance est en place dans chaque établissement. Vous disposez d'un droit d'accès aux images enregistrées auprès de la direction.



## RESPECT DE VOTRE VIE PRIVÉE

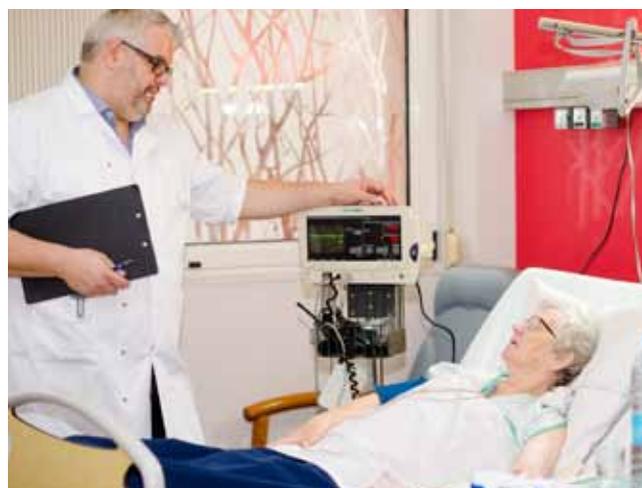


L'ensemble des agents de la clinique est soumis à la règle du secret professionnel. Aucune information concernant votre hospitalisation ou votre état de santé ne sera donnée à des tiers sans votre accord préalable. Le GHICL a par ailleurs complété les dispositifs réglementaires par une charte de l'utilisation de l'informatique et du système d'information qui s'impose à tous les salariés. Vous pouvez également vous opposer à la divulgation de votre présence dans l'établissement, il vous appartient de le signaler à l'équipe soignante.

## CHARTRE DE BIENTRAITANCE

La promotion de la bientraitance contribue au respect des droits des patients. Les professionnels du GHICL sont engagés dans cette démarche dont les principes ont été inscrits dans une charte de bientraitance affichée dans les services.

- P**rodiguer des soins de qualité
- R**especter les droits et libertés individuelles
- E**couter avec attention et empathie
- N**ouer un climat de sécurité et de confiance
- D**onner du sens aux soins
- R**éagir avec professionnalisme
- E**clairer nos pratiques professionnelles d'un regard éthique
  
- S**outenir la personne soignée et ses proches
- O**ffrir l'accès au soin pour tous sans discrimination
- I**mpliquer la personne soignée dans sa prise en soin
- N**égocier un projet de soin individualisé



## PERSONNE DE CONFIANCE

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 des décisions à prendre.

Cette personne, que la clinique considérera comme votre « personne de confiance », pourra, si vous en faites la demande, assister aux entretiens médicaux et vous aider à formuler vos souhaits. Elle pourra également faire connaître aux personnes qui vous soignent votre avis ou les



prendre pour vos soins si vous n'étiez pas en mesure de les exprimer vous-même.

*Le recueil de l'identité de la personne de confiance est réalisé par l'infirmière le jour de votre arrivée dans le service. L'infirmière est à votre disposition pour vous apporter toutes informations complémentaires.*

## DIRECTIVES ANTICIPÉES

*« Ces directives anticipées doivent contenir ce qui remplacera votre parole, si celle-ci devenait impossible »*



Il s'agit d'un écrit daté et signé par son auteur indiquant ses souhaits quant à sa fin de sa vie et la limitation ou l'arrêt des traitements.

Les directives anticipées font partie intégrante des droits des malades au même titre que la personne de confiance.

Elles constituent un document essentiel pour la prise de décisions médicales dans la mesure où elles témoignent des volontés du patient concernant ses traitements et ses soins dans l'éventualité où il deviendrait inapte à communiquer ou à participer à des prises de décisions pour lui-même le concernant.

Elles comportent également les nom, prénom, date et lieu de naissance du patient.

En cas d'impossibilité d'écrire et de signer, il peut demander à deux témoins d'attester que l'écrit est l'expression de sa volonté.

Elles sont révisables et révocables à tout moment et par tout moyen.

Les directives anticipées s'imposent au médecin pour toute décision d'investigation, d'intervention ou de traitement, sauf en cas d'urgence vitale pendant le temps nécessaire à une évaluation complète de la situation et lorsque les directives anticipées apparaissent manifestement inappropriées ou non conformes à la situation médicale.

Aussi, il est important que ce document soit aisément accessible par le médecin et que, le cas échéant, vous lui communiquiez les coordonnées de la personnes à qui vous avez confié vos directives.

En cas de difficultés pour les rédiger, vous pouvez demander assistance à votre médecin traitant ou aux médecins de l'hôpital.

*\*Article L1111-11 du code de la santé publique modifié le 2 février 2016*

## DON D'ORGANES

*Même si cette situation est rare, mieux vaut y être préparé : « c'est parce que personne ne peut décider à votre place que vous devez en parler et dire votre choix ».*

La greffe est un acte médical de la dernière chance : elle est envisagée quand l'état d'un malade se dégrade, et que seul le remplacement du ou des organes défaillants peut permettre son amélioration.

**Vous acceptez** que vos organes et vos tissus puissent être greffés à des malades : vous devez en informer explicitement vos proches (famille, conjoint...). C'est également l'occasion de connaître en retour leur position sur la question. Il est aussi possible de laisser une trace écrite de votre décision. Vous pouvez vous procurer une carte de donneur, sur le site.

**Vous êtes opposé** au prélèvement d'éléments de votre corps après la mort. Vous pouvez exprimer votre refus par écrit et confier ce document à un proche. Ce document doit comporter vos nom, prénom, date et lieu de naissance et être signé par vous.

Vous pouvez également demander votre inscription au registre national des refus, automatiquement consulté si un prélèvement est envisagé en vous connectant sur le site : [www.dondorganes.fr](http://www.dondorganes.fr), rubrique «exprimer votre choix».



*Pour plus d'informations, vous pouvez consulter le site : [www.dondorganes.fr](http://www.dondorganes.fr) ou vous renseigner auprès de l'équipe soignante du service.*

## DÉMARCHE D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ



Le GHICL est engagé depuis de nombreuses années dans une démarche d'amélioration de la qualité. Celle-ci, à partir d'évaluations régulières de nos activités, vise à identifier des améliorations souhaitables et à les mettre en œuvre dans le cadre d'un plan d'amélioration de la qualité. Elle couvre tous les secteurs de la clinique.

Les établissements du GHICL participent au recueil national des indicateurs qualité sécurité des soins.

Ils font également l'objet d'une évaluation de la Haute Autorité de Santé dans le cadre de la procédure de certification.

Les résultats sont affichés dans le hall et sont consultables sur le site [www.scopesante.fr](http://www.scopesante.fr).

**N'hésitez pas à réclamer le questionnaire de sortie s'il ne vous a pas été remis. Vous pouvez également le compléter par des observations personnelles.**

*La clinique Sainte Marie fait l'objet d'une certification quadriennale de la part de la Haute Autorité en Santé (HAS) et assure le suivi d'indicateurs qualité nationaux concernant la sécurité des patients et le parcours patient. La clinique a obtenu sa certification en 2017.*

*Vous pouvez trouver le rapport de certification sur le site de la HAS : [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr) et le suivi des indicateurs nationaux sur [www.scopesante.fr](http://www.scopesante.fr)*



*L'Espace Ressources Cancers de Caudry*

## ESPACE RESSOURCES CANCERS (ERC)



Les espaces ressources cancers, situés en ville, sont des lieux d'accueil, de soutien et d'accompagnement qui proposent plus particulièrement des activités individuelles et collectives de proximité aux personnes et à leurs proches.

### ENVIE

#### Espace Ressources Cancers

35, rue Léon Gambetta  
59540 CAUDRY  
03 27 75 51 35

**Il est ouvert à tous les malades, quel que soit leur établissement de prise en charge, à leurs proches et au personnel hospitalier sans rendez-vous et gratuitement.**

## CENTRE DE COORDINATION EN CANCÉROLOGIE



Six établissements sont rattachés au Centre de Coordination en Cancérologie (3C) Lille Flandre Lys Cambrésis.

Le 3 C a pour mission d'améliorer la qualité de prise en charge des patients atteints de cancer et de veiller à l'application des mesures du Plan Cancer au sein des différents établissements. Il travaille en collaboration avec tous les professionnels concernés au sein de ces structures.

## LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES

La Clinique Sainte Marie dispose d'un Comité de Lutte contre les Infections Associés aux Soins (CLIAS) chargé :

- d'élaborer et de mettre en œuvre des recommandations de bonnes pratiques d'hygiène,
- de surveiller les infections nosocomiales,
- de définir des actions d'information et de formation de l'ensemble des professionnels de l'établissement en matière d'hygiène hospitalière et de lutte contre les infections nosocomiales.

Une équipe opérationnelle d'hygiène composée de membres du personnel médical et paramédical, s'assure de la mise en œuvre de ces orientations et participe au contrôle de la qualité de l'environnement et de l'hygiène générale des établissements.

Des précautions sont exigées du personnel médical et paramédical. Le respect de certaines mesures d'hygiène vous est également demandé ainsi qu'à votre entourage : elles sont destinées à vous protéger d'une contamination, voire d'une infection.



**Les infections nosocomiales constatées au sein de nos établissements font l'objet d'une déclaration selon la réglementation en vigueur.**

### PROGRAMME ANNUEL

Chaque année, l'hygiène des mains, la surveillance et la déclaration des infections nosocomiales, la surveillance de la qualité de l'air et de l'eau font partie des objectifs prioritaires du CLIAS.

Le programme annuel de lutte contre les infections nosocomiales de l'établissement, présenté de façon synthétique, en application de l'article R. 6111-9 du code de la santé est à votre disposition. Vous pouvez le demander auprès du cadre de santé ou du personnel soignant de votre service d'hospitalisation.



**La clinique participe au recueil d'indicateurs qualité nationaux portant sur la sécurité patient. Les résultats sont consultables dans le hall de la clinique, sur le site [www.saintemarie-cambrai.fr](http://www.saintemarie-cambrai.fr)**

Les renseignements pratiques concernant la commission sont affichés dans votre service. Vous pouvez également obtenir ces informations ou la liste de ces membres en vous adressant au personnel soignant ou à l'accueil ou par mail : [relations.usagers@ghicl.net](mailto:relations.usagers@ghicl.net)

## COMMISSION DES USAGERS

Le cadre de santé du service ou le médecin responsable de votre prise en charge doivent être vos premiers interlocuteurs en cas d'insatisfaction. Si, malgré toute l'attention que nous portons à vous prodiguer des soins de qualité, vous estimez avoir subi un préjudice du fait de votre séjour dans notre établissement, ou que vos droits n'ont pas été respectés, vous pouvez saisir notre Commission des Usagers.

Celle-ci a pour mission de veiller au respect de vos droits et de faciliter vos démarches en cas de litige. Vous pouvez rencontrer les membres de la commission présents dans l'établissement. Un

médiateur médical est plus particulièrement à votre disposition pour traiter des différends d'ordre médical. Il pourra, avec votre accord, accéder aux informations médicales vous concernant.

Vous pouvez également saisir directement par écrit le directeur de l'établissement. Si vous éprouvez des difficultés à écrire, n'hésitez pas à en faire part au personnel soignant qui vous apportera son aide.

Dans tous les cas, votre demande ou votre réclamation sera enregistrée et une réponse vous sera apportée dans les meilleurs délais.

**Vous pouvez obtenir les articles R. 1112-91 à R. 1112-94 du Code de la santé publique concernant l'examen des plaintes et des réclamations en vous adressant au cadre de santé de votre service d'hospitalisation.**

## Satisfait ou mécontent, n'hésitez pas à nous faire part de vos remarques, c'est une aide précieuse pour nous permettre d'améliorer nos prestations.



Dans le cadre de notre démarche d'amélioration continue de la qualité, nous procédons régulièrement à l'évaluation de la satisfaction de nos patients.

**1 - Un questionnaire de satisfaction** est mis à votre disposition dans votre chambre. Merci de le renseigner et de le déposer dans les boîtes aux lettres prévues à cet effet situées à l'accueil des établissements ou de nous le renvoyer par courrier.

Ces questionnaires sont analysés par notre cellule qualité et les cadres responsables des unités de soins. N'hésitez pas à le réclamer si vous ne l'avez pas reçu.

**2 - Une enquête nationale via internet** est également réalisée auprès de tous les patients séjournant dans la clinique. Nous vous remercions de communiquer votre adresse courriel lors de votre enregistrement administratif afin de recevoir

le lien vous permettant d'accéder à l'enquête. Il vous suffira de cliquer sur le lien pour répondre au questionnaire qui est totalement anonyme et ne vous prendra que quelques minutes. Votre participation est essentielle pour mieux vous servir.

Les résultats sont communiqués annuellement sur [www.scopesante.fr](http://www.scopesante.fr)

D'autres enquêtes sont réalisées ponctuellement sur différents thèmes (douleur, restauration, consultations...).

Merci d'apporter votre contribution.

