



## Livret d'accueil

# Bienvenue



**Madame, Monsieur,**

Vous avez choisi notre établissement pour y recevoir vos soins, **la direction, l'équipe médicale et l'ensemble des professionnels de la Clinique vous remercient de votre confiance.**

Depuis mai 2007, elle fait partie de **GBNA Santé**, qui suit une démarche basée sur une politique dynamique de développement et nous permet ainsi de mettre à votre disposition des moyens techniques performants au sein d'un établissement neuf.

Nous espérons répondre à vos attentes à travers notre engagement de qualité des soins et à travers l'accueil des médecins et du personnel.

Ce livret est destiné à vous fournir des informations utiles et à faciliter votre hospitalisation. Nous vous invitons à le consulter tout au long de votre séjour.

Merci de votre confiance,

nous restons à votre écoute pour toute information ou tout conseil durant votre séjour dans notre établissement.

**La Direction de l'établissement**



# Sommaire

**02**

Présentation

p3

**03**

Mon parcours

p4

**04**

Mon séjour

p6

**05**

Mon départ

p8

**06**

Qualité

p10

**07**

Plan

p15

# Présentation



- **110** praticiens
- **160** salariés
- **27 000** patients/an
- **1** équipe hôtellerie/restauration



- **114** lits et places
- **12** salles de bloc opératoire
- **2** salles de réveil
- **1** pôle ophtalmologie
- **1** salle de soins externes
- **2** salles d'endoscopie
- **1** plateau de chirurgie réfractive
- **16 000m<sup>2</sup>** de bâtiment
- **200** places de parking
- **1** boutique snack
- **1** cafétéria



- Anesthésie
- Chirurgie ophtalmologique et réfractive
- Chirurgie urologique
- Chirurgie esthétique, plastique et reconstructrice
- Chirurgie maxillo-faciale / Stomatologie
- Chirurgie orthopédique
- Chirurgie ORL, Face et cou
- Chirurgie viscérale et digestive
- Chirurgie vasculaire
- Pôle d'Exploration, Apnées du sommeil
- Dermatologie Esthétique
- Imagerie médicale (radio - écho)
- Médecine vasculaire
- Kinésithérapie

01

02

**03**

04

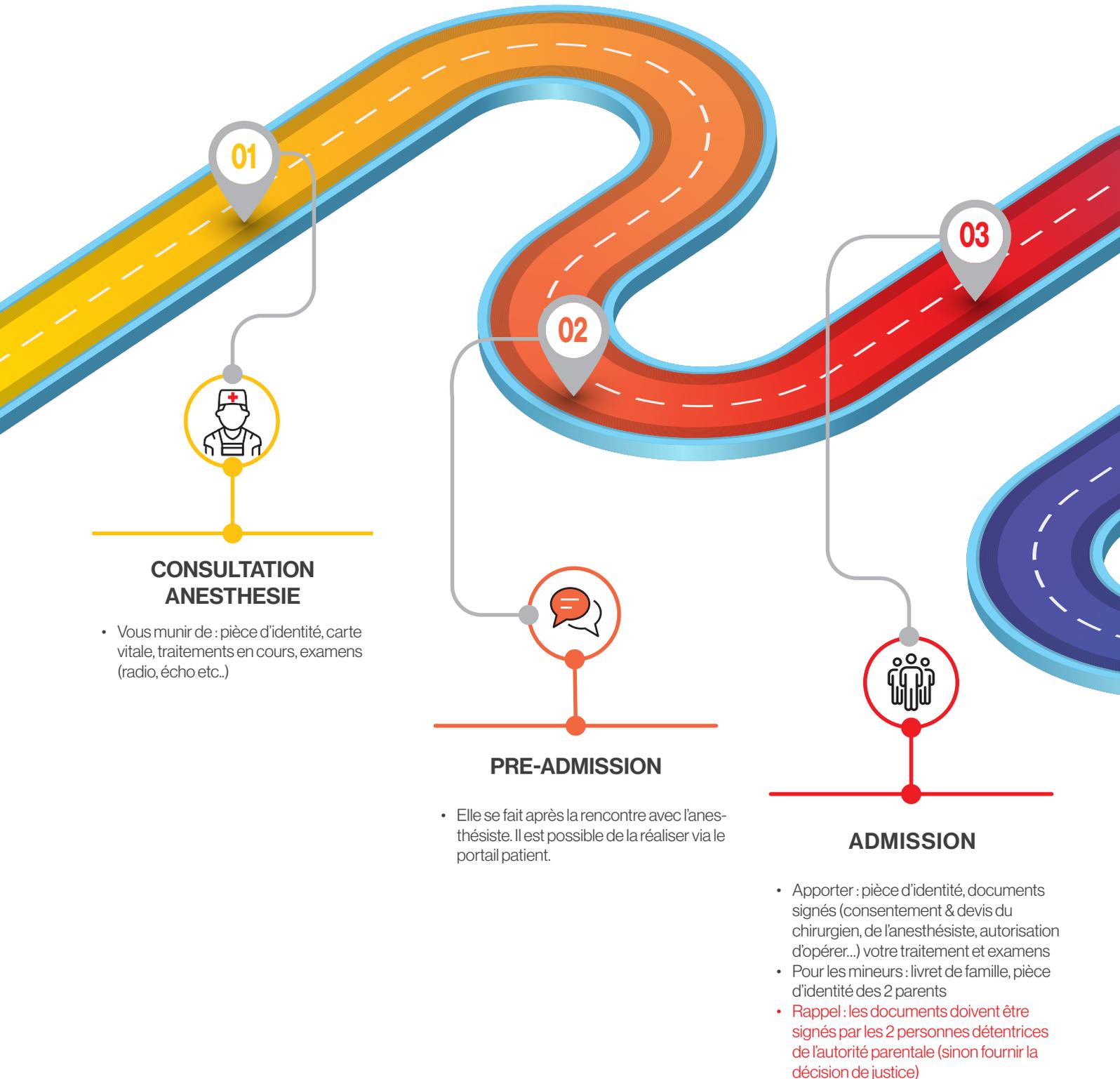
05

06

07

# Mon parcours

Mon parcours chirurgical en hospitalisation ou en ambulatoire





## ACCUEIL EN SERVICES DE SOINS

- Vérification des documents
- Préparation pré opératoire

04



## INTERVENTION

- Départ au bloc accompagné d'un brancardier

05

06



## RETOUR EN SERVICE DE SOINS

- Prise en charge paramédicale
- Remise des documents de sortie (Compte-rendu opératoire et d'hospitalisation, ordonnances...)

## SORTIE

- Passage aux bureaux d'admission pour régler les frais restants. En ambulatoire l'entrée et la sortie administrative sont faites en même temps.



07

# Mon séjour



Pour connaître toutes nos offres de prestations hôtelières voir la fiche annexée.



## Argent et objets de valeurs

• Je laisse à mon domicile ou à un proche mes biens de valeurs (argent, bijoux, ordinateur...) sinon je peux les confier au service des admissions qui dispose d'un coffre après inventaire fait. *La clinique décline toute responsabilité en cas de perte ou vol si vos biens personnels ou de valeur sont conservés en chambre.*



## Mon traitement personnel

• J'amène mon ordonnance et mes médicaments de traitement personnel. Je les confie à l'infirmière qui me les administrera selon les prescriptions du médecin.



## Précautions d'hygiène

- Je respecte les consignes de douches préopératoires et de dépilation qui m'ont été remises.
- Je pense à retirer vernis, piercing (même ceux qui ne sont pas localisés sur la partie du corps opérée), bijoux. (alliance compris).



## Appareil dentaire /auditifs

• Je pense à les confier au personnel soignant avant mon départ au bloc opératoire. La Clinique décline toute responsabilité en cas de perte si les appareils ont été conservés en chambre.



## Prise en charge des mineurs

- Le séjour concerne mon enfant mineur, je dois m'assurer que tous les documents sont signés par les 2 parents exerçant l'autorité parentale.

*Dans le cas contraire le parent exerçant l'autorité parentale exclusive devra communiquer le justificatif (décision judiciaire) sans quoi aucun acte médical ne sera réalisé, en dehors des urgences vitales.*



## Tutelle/Curatelle

- Je suis un majeur protégé, je prévois d'être assisté dans mes démarches par mon représentant désigné



## Vie spirituelle

- Nous respectons vos croyances. Si vous souhaitez l'assistance d'un représentant de votre culte faites en part à un professionnel de la clinique.



## Visiteurs des malades en établissement hospitalier

- Une association de bénévoles intervient dans l'établissement pour tenir compagnie aux patients hospitalisés qui le souhaitent.

# Mon départ



## Transport sanitaire :

- Si mon état de santé le nécessite, le médecin me prescrira un transport en véhicule sanitaire léger (VSL) pris en charge par l'assurance maladie. Il convient d'anticiper cette demande lors de la consultation pré opératoire.
- *Si je n'habite pas le département de la Gironde mon organisme d'assurance maladie peut imposer le tarif de l'établissement le plus proche de mon domicile. Dans ce cas la différence sera à ma charge;*



## Sortie contre avis médical :

- Si mon médecin estime que ma sortie est prématurée et présente un danger pour ma santé, je ne pourrai quitter l'établissement qu'après avoir complété une attestation précisant que j'ai eu connaissance des dangers que cette sortie présente pour moi.

Sans cette attestation, un procès-verbal de ce refus sera dressé.



### **Remise de documents et effets personnels :**

- Je m'assure avant de quitter le service que le personnel soignant ou le praticien m'a bien remis mes documents de sortie (compte-rendu opératoire et d'hospitalisation, ordonnance post opératoire, examens...)

Je pense à récupérer mon traitement personnel si j'en ai remis un à mon arrivée, mon appareil dentaire ou auditif.



### **Les frais d'hospitalisation :**

- Avant de quitter l'établissement, lors d'une hospitalisation d'au moins 1 nuit, je passe au bureau des sorties à l'accueil finaliser mon départ. Je règle s'il y a les frais qui correspondent à l'ensemble des prestations exécutées. Un bordereau mutuelle me sera envoyé pour me faire rembourser selon le contrat que j'ai souscrit auprès de ma complémentaire.

# Qualité

Dans le cadre de notre politique qualité centrée sur la sécurité du patient, l'ensemble des professionnels de l'établissement est engagé dans une démarche d'amélioration et d'évaluation continues des pratiques.

Des audits internes sont régulièrement menés afin de vérifier le respect des bonnes pratiques de prise en charge et de sécurité des patients.

## Certification des établissements de santé

La certification est une procédure d'évaluation externe réalisée par la Haute Autorité de Santé (HAS). Elle vise à s'assurer que les conditions de sécurité et de qualité des soins donnés au patient sont respectées. Elle incite également les professionnels à analyser leurs pratiques et leur organisation.

**Les visites de certification sont effectuées tous les 4 ans, par des « experts-visiteurs » de la HAS**

Notre dernière visite de certification a eu lieu en Décembre 2022 et **NCBA a obtenu une certification avec mention** « Haute Qualité des soins ».

Indicateurs Qualité et Sécurité des Soins (IQSS)  
– Qualiscope

**Différents indicateurs nationaux de performance sont mesurés annuellement par l'HAS :**

- Lutte contre les infections nosocomiales,
- Tenue du dossier patient,

- Prise en charge de la douleur,
- Satisfaction des patients

Les résultats de ces indicateurs sont publiés sur le site internet de la HAS rubrique « Qualiscope ».

Ils sont également affichés à l'accueil et remis aux patients avec le livret d'accueil.

Votre dossier médical est susceptible de faire l'objet d'un traitement de données, dans le cadre du recueil des indicateurs de qualité et de sécurité des soins.



## Instances règlementaires

### Le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD)

Le CLUD de la Nouvelle Clinique Bel Air a mis en place des procédures et des protocoles afin d'améliorer la prise en charge de votre douleur pour mieux l'évaluer, la traiter et la prévenir.

### Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN)

**Le CLIN est composé de personnel soignants, de médecins, d'infirmier hygiéniste, de personnel hôtelier, et de représentants des usagers. Il a pour objectifs de :**

- coordonner les actions de prévention et d'hygiène hospitalière.
- veiller sur l'hygiène des locaux et de l'environnement, des installations médicales et chirurgicales.
- mener des actions de formation de d'information auprès du personnel et des usagers.



## Instances réglementaires

### Comité de liaison de l'alimentation et de la nutrition (CLAN)

- Le CLAN définit le programme d'actions de l'établissement dans le domaine de l'alimentation et de la nutrition des patients et des personnels.
- Le CLAN est composé de personnel soignant, directeur des soins, responsable de la qualité, du responsable de la restauration et des représentants des usagers.

### La Commission des Usagers (CDU)

**Elle joue un rôle essentiel dans la mise en œuvre des mesures contribuant à améliorer votre accueil et celui de vos proches.**

Elle veille également au respect de vos droits. (cf rubrique Droit des patients)

Dans le cadre de ces missions, elle est amenée à examiner vos plaintes ou réclamations et les suites qui leur sont données.

Lors des réunions de la CDU, l'expression de la satisfaction des patients via les questionnaires E-Satis est présentée. Des actions d'amélioration sont proposées si besoin. Les résultats annuels du questionnaire de satisfaction E-Satis sont également soumis aux membres.

La CDU est composée de la direction, des représentants des usagers, des membres de l'encadrement des soins, du responsable qualité, d'un médecin médiateur et un médiateur non médical. Vous souhaitez contacter la CDU ? La liste des membres de la CDU est affichée dans les zones d'accueil de la clinique et disponible auprès des agents d'accueil de NCBA.

### L'identitovigilance

**La Nouvelle Clinique Bel Air est engagée dans une démarche d'identitovigilance, préalable essentiel à la qualité et la sécurité des soins.**

Pour votre sécurité, une bonne identification est indispensable. Vous devez vous munir d'un de ces

documents :

- Le passeport (pour tous les usagers)
- La Carte Nationale d'Identité (CNI) (pour les ressortissants d'un pays de l'Union Européenne)
- Le titre de séjour permanent
- Le livret de famille ou un extrait d'acte de naissance pour les enfants (accompagné d'un titre de haut niveau de confiance des deux parents)

A tout moment pendant votre séjour, l'ensemble des professionnels est susceptible de vous inviter à décliner votre identité, à chaque étape de votre prise en charge.

Les droits des patients prennent leurs sources dans des textes législatifs en évolution constante.

#### Les textes législatifs concernés :

- loi du 4 mars 2002 intitulée Démocratie sanitaire
- loi du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé
- loi du 2 février 2016 créant de nouveaux droits en faveur des malades

#### D'autres informations complètent les textes législatifs et sont extraites de plusieurs chartes :

- Charte du patient hospitalisé
- Charte des droits et des libertés de la personne âgée et dépendante
- Charte de l'enfant hospitalisé
- Charte Romain Jacob des personnes en situation de Handicap



## L'accès à votre dossier

« Toute personne a accès à l'ensemble des informations concernant sa santé détenues, à quelque titre que ce soit, par des professionnels et des établissements de santé (...) » (**Article L11117 du code de la santé publique**).

La demande de votre dossier devra être adressée par écrit au directeur de la **Nouvelle Clinique Bel Air**, accompagnée de la photocopie de votre pièce d'identité.

Les informations sollicitées sont mises à votre disposition après un délai légal de réflexion de 48h. Elles vous seront envoyées sous 8 jours à compter de la réception de votre demande complète. Ce délai peut être porté à deux mois si le dossier date de plus de cinq ans.

Votre dossier médical est conservé pendant vingt ans à compter de la date de votre dernier séjour (sauf pathologies particulières dont les délais sont réglementés).

## Le droit d'accès aux données informatisées

Loi du 6 août 2004 modifiant la loi n° 78-17 du 6 juillet 1978. Des renseignements administratifs et médicaux vous sont demandés durant votre séjour. Les données recueillies par l'établissement lors de votre consultation ou hospitalisation, font l'objet d'un traitement informatique automatisé dans les conditions fixées par la loi du 6 août 2004.

Ces données sont transmises au médecin responsable de l'information médicale par l'intermédiaire du praticien qui a constitué votre dossier. Elles sont protégées par le secret médical.

Vous avez un droit d'accès et de rectification de ces informations, exerçable auprès du médecin qui vous prend en charge et dans le respect des conditions fixées à l'article 38 de la loi du 6 janvier 1978.

## Le consentement aux soins

Le recueil du consentement du patient est obligatoire. Son droit de refuser des soins est légalement prévu à l'article L. 1111-4 du Code de la Santé Publique :

« *Aucun acte médical ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans le consentement libre et éclairé de la personne et ce consentement peut être retiré à tout le monde* ».

**Dans le cas d'un refus de soins de votre part**, le médecin, soumis à son devoir d'assistance, doit vous

informer des conséquences de ce refus, qu'elles soient bénignes ou graves. Le médecin vous demande ensuite de reformuler votre décision après un délai de réflexion raisonnable, de manière à s'assurer de la stabilité de votre décision.

**Si vous persistez à refuser les soins, le médecin s'abstient de les pratiquer. Il consigne alors votre refus et les informations qui vous ont été données dans le dossier médical.**

## Personne de confiance, Personnes à prévenir & Directives Anticipées

### Personne de confiance :

Conformément à la loi n°2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la loi n°2016-87 créant de nouveaux droits en faveur des malades et des personnes en fin de vie, **tout patient hospitalisé majeur peut désigner une personne de confiance**. Celle-ci peut-être un **parent, un proche, un médecin**.

### Directives anticipées :

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite, appelée « **directives anticipées** », afin de préciser ses souhaits quant à sa fin de vie, prévoyant ainsi l'hypothèse où elle ne serait pas, à ce moment-là, en capacité d'exprimer sa volonté.

## Votre espace santé :

« Mon espace santé » est un espace numérique de santé (ENS) pour tous les usagers en France, permet à chacun de stocker ses documents et ses données de santé de façon gratuite et sécurisée et de les partager avec des professionnels de santé

# USAGERS, VOS DROITS

## CHARTRE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE

### PRINCIPES GÉNÉRAUX\*

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.



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.



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.



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.



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.



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.



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.



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.



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



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.



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.

\*Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

[www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr)

Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.



MINISTÈRE  
DES SOLIDARITÉS  
ET DE LA SANTÉ

Liberté  
Égalité  
Fraternité

# CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ÂGÉE DÉPENDANTE

Lorsqu'il sera admis par tous que les personnes âgées dépendantes ont droit au respect absolu de leurs libertés d'adulte et de leur dignité d'être humain, cette charte sera appliquée dans son esprit.

## I CHOIX DE VIE

Toute personne âgée dépendante garde la liberté de choisir son mode de vie.

## II DOMICILE ET ENVIRONNEMENT

Le lieu de vie de la personne âgée dépendante, domicile personnel ou établissement, doit être choisi par elle et adapté à ses besoins.

## III UNE VIE SOCIALE MALGRÉ LES HANDICAPS

Toute personne âgée dépendante doit conserver la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie de la société.

## IV PRÉSENCE ET RÔLE DES PROCHES

Le maintien des relations familiales et des réseaux amicaux est indispensable aux personnes âgées dépendantes.

## V PATRIMOINE ET REVENUS

Toute personne âgée dépendante doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

## VI VALORISATION DE L'ACTIVITÉ

Toute personne âgée dépendante doit être encouragée à conserver ses activités.

## VII LIBERTÉ DE CONSCIENCE ET PRATIQUE RELIGIEUSE

Toute personne âgée dépendante doit pouvoir participer aux activités religieuses ou philosophiques de son choix.

## VIII PRÉSERVER L'AUTONOMIE ET PRÉVENIR

La prévention de la dépendance est une nécessité pour l'individu qui vieillit.

## IX DROITS AUX SOINS

Toute personne âgée dépendante doit avoir, comme tout autre, accès aux soins qui lui sont utiles.

## X QUALIFICATION DES INTERVENANTS

Les soins que requiert une personne âgée dépendante doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant.

## XI RESPECT DE LA FIN DE LA VIE

Soins et assistance doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

## XII LA RECHERCHE : UNE PRIORITÉ ET UN DEVOIR

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement et la dépendance est une priorité.

## XIII EXERCICE DES DROITS ET PROTECTION JURIDIQUE DE LA PERSONNE

Toute personne en situation de dépendance doit voir protégés non seulement ses biens mais aussi sa personne.

## XIV L'INFORMATION, MEILLEUR MOYEN DE LUTTE CONTRE L'EXCLUSION

L'ensemble de la population doit être informé des difficultés qu'éprouvent les personnes âgées dépendantes.

# L'ENFANT HOSPITALISÉ

## CHARTRE - PRINCIPES GÉNÉRAUX

- 1 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 Un enfant hospitalisé a le droit d'avoir **ses parents ou leur substitut** auprès de lui jour et nuit, quel que soit son âge ou son état.
- 3 On encouragera les parents à rester auprès de leur enfant et on leur offrira pour cela toutes les **facilités matérielles**, sans que cela entraîne un supplément financier ou une perte de salaire. On informera les parents sur les règles de vie et les modalités de fonctionnement propres au service afin qu'ils participent activement aux soins de leur enfant.
- 4 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. On essaiera de réduire au maximum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.
- 5 Les enfants et les parents ont le **droit d'être informés** pour participer à toutes les décisions concernant la santé et les soins. On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable.
- 6 Les enfants ne doivent pas être admis dans des services adultes. Ils doivent être **réunis par groupes d'âge** pour bénéficier de jeux, loisirs, activités éducatives adaptées à leur âge, en toute sécurité. Les visiteurs doivent être acceptés sans limite d'âge.
- 7 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.
- 8 L'équipe soignante doit être formée à répondre aux besoins psychologiques et émotionnels des enfants et de leur famille.
- 9 L'équipe soignante doit être organisée de façon à assurer une continuité dans les soins donnés à chaque enfant.
- 10 **L'intimité de chaque enfant doit être respectée.** Il doit être traité avec tact et compréhension en toute circonstance.

*Charte Européenne des Droits de l'Enfant Hospitalisé adoptée par le Parlement Européen le 13 mai 1986. Circulaire du Secrétariat d'Etat à la Santé de 1999 préconise son application*

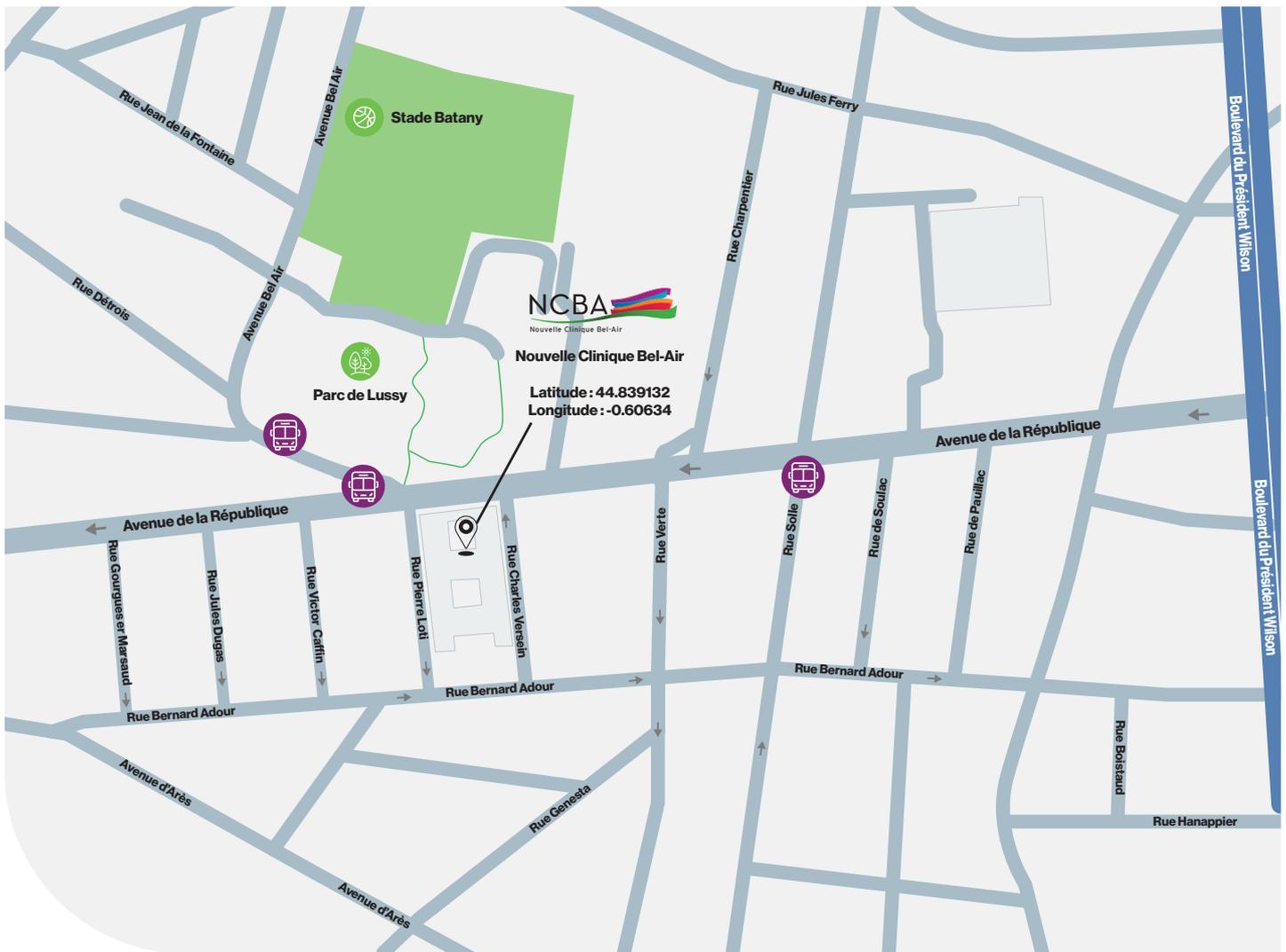
# CHARTRE ROMAIN JACOB

## UNIS POUR L'ACCÈS À LA SANTÉ DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP



# Plan

Nous rejoindre



Parking 200 places (gratuit 1/2h)  
Accessible par le 138 avenue de la république .



### ACCÈS VIA BUS :

Ligne 1 et 16 : arrêt « Bel-Air »  
Ligne 41 : arrêt « Moulin Rouge »

# La Nouvelle Clinique Bel-Air vous remercie

---



## **Nouvelle Clinique Bel-Air**

138 avenue de la République  
33200 Bordeaux

05 57 81 06 05

[www.nouvellecliniquebelair.fr](http://www.nouvellecliniquebelair.fr)

Rejoignez-nous sur les réseaux sociaux



La Nouvelle Clinique Bel-Air  
est un établissement de GBNA Santé