

La Clinique Saint-Antoine en quelques mots

Historique

La clinique a été créée en 1912. Elle était alors installée dans la maison bourgeoise attenante à nos locaux, aujourd'hui transformée en Résidence pour personnes âgées.

En 1989, à la suite de l'arrivée d'une nouvelle équipe de direction et d'une nouvelle équipe médicale, la clinique Saint Antoine s'installe dans les locaux où nous vous accueillons aujourd'hui.

Depuis lors, elle n'a jamais cessé d'évoluer afin de vous offrir des conditions d'accueil et de sécurité optimales :

1998 : agrandissement du bâtiment initial par adjonction d'une nouvelle aile permettant l'installation de chambres particulières, la création de nouveaux bureaux de consultations, l'agrandissement et la restructuration du bloc opératoire.

2003 : agrandissement et restructuration du service d'imagerie médicale permettant la structuration d'un pôle de sénologie comportant notamment un mammotome.

2008 : construction d'un bâtiment spécifique à l'activité de consultations.

2014-2016 : une importante restructuration des services d'hospitalisation est réalisée.

2016 : rachat de la clinique par le Groupe Vivalto Santé, nous intégrant ainsi dans le Pôle Vivalto Normandie rejoignant la clinique de l'Europe à Rouen et Mégival à Saint Aubin sur Scie. Le groupe Vivalto Santé animé par une dynamique d'expansion constante est aujourd'hui à la tête d'une vingtaine d'établissements de santé privés situés en Bretagne, Normandie, Pays de Loire, Ile de France et Rhône Alpes.

2017 : intégration de 2 nouveaux praticiens pour la chirurgie du Rachis et Gynécologique, confortant l'équipe déjà en place.



Création de l'Institut du Sein Vivalto Normandie venant compléter ainsi l'excellence de son offre de soins, avec mise en place d'un numéro vert pour une prise en charge des patientes sous 24-48h : **N° Vert 0 805 200 430**

2018 : Arrivée d'une nouvelle équipe d'anesthésie (Médecins Anesthésistes-Réanimateurs et Infirmiers anesthésistes) redynamisant l'activité chirurgicale ce qui a permis de réévaluer le projet d'établissement de la clinique reposant sur un projet médical ambitieux qui associe la qualité des soins, l'excellence du plateau technique, des équipes médicales et paramédicales.

2019 : Restructuration au sein du bloc opératoire qui a consisté en l'agrandissement d'une salle d'opération avec un changement de traitement d'air passant d'une classe ISO 7 à ISO 5, la création d'une zone d'anesthésie loco-régionale, la création d'une salle de soins externes et la création d'un nouveau bureau de consultation.

Nos cliniques fonctionnent toutes sur les principes suivants :

- > des établissements modernes et performants,
- > des équipes médicales de compétence reconnue,
- > un personnel de qualité,
- > des liens étroits avec la médecine de ville,
- > un souci constant de qualité et de sécurité.



L'équipe médicale

L'équipe médicale (chirurgiens, anesthésistes, spécialistes) vous communiquera les informations relatives à votre état de santé tout au long de votre séjour et se tiendra à votre disposition pour vous apporter toute information complémentaire que vous jugerez nécessaire. Sous réserve de votre accord, les praticiens peuvent recevoir et informer vos proches sur rendez-vous.

Enfin, ils restent toujours en relation avec le médecin qui vous a orienté vers notre établissement.

L'équipe qui vous entoure

Votre santé et votre confort vont être confiés à une équipe de personnes dévouées, compétentes et régulièrement formées. Elles sont à votre disposition pour vous renseigner et vous rassurer. N'hésitez pas à leur faire part de vos difficultés.



Le personnel médical :

les chirurgiens ou **médecins** référents de votre hospitalisation,
les médecins anesthésistes qui participent aux différentes étapes de prise en charge durant votre hospitalisation (prise en charge de la douleur).



Le personnel soignant :

Chaque membre de l'équipe est identifié par un écusson indiquant ses nom, prénom, fonction, et par sa tunique de couleur différente selon sa fonction.

Les infirmier(e)s (tunique **blanche**) assurant la permanence des soins en collaboration avec le médecin

Les aides soignant(e)s (parement **rose**) assurant les soins de confort et de nursing (toilettes, alimentation...)

Les agents de services hospitaliers (parement **bleu**) veillant à l'hygiène des chambres et des locaux et votre confort hôtelier et restauration.

Le personnel stagiaire est identifié par des badges.

L'ensemble des personnels de la clinique est tenu au secret professionnel qui s'impose pour tous faits, informations, documents dont le personnel a connaissance.



Le personnel administratif :

Le personnel de l'accueil, et de la facturation peut vous renseigner, ou vous aider à régler certains problèmes d'ordre administratif liés à votre hospitalisation.

Le Président, la directrice, la responsable qualité, la responsable des soins (membres de la Commission de Relations des Usagers) de la clinique seront attentifs aux remarques, suggestions réclamations que vous leur transmettez pendant et à l'issue de votre séjour.



Les autres professionnels :

Au cours de votre séjour et selon vos besoins, vous pouvez être amenés à rencontrer d'autres professionnels : **pharmacien, psychologue, bénévoles, équipe technique, services médicotechniques** (laboratoire, radiologie...)...



Les activités de la clinique Saint-Antoine

Les activités chirurgicales :

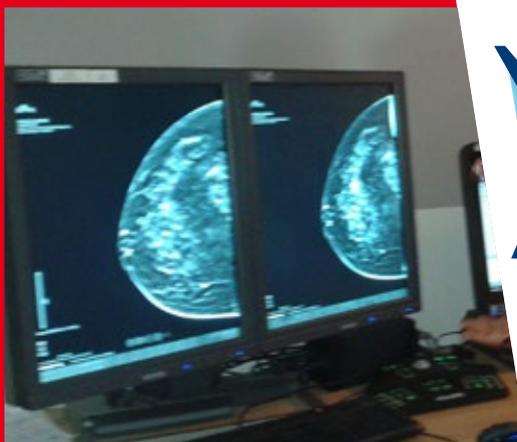
- chirurgie gynécologique et mammaire,
- chirurgie plastique, reconstructrice et esthétique
- chirurgie carcinologique
- chirurgie orthopédique et rachidienne
- chirurgie stomatologique, maxillo-faciale et implantologique
- chirurgie O.R.L.
- chirurgie vasculaire

Les activités médicales :

- anesthésie-réanimation
- angiologie
- dermatologie
- diététique
- gynécologie médicale
- kinésithérapie
- oncologie
- rhumatologie

Sont également présents sur le site :

- un centre d'Imagerie Médicale, comprenant des équipements de radiologie conventionnelle, mais aussi échographie, mammographie, tomosynthèse et mammotome.
- un centre d'implantologie orale.
- une unité de création et de fabrication d'épithèses.
- une unité de traitement dermatologique par laser.
- une unité de traitement anti-âge et de dépilation durable
- une pharmacie
- une unité de stérilisation



Quelques chiffres...

44 lits de chirurgie en hospitalisation complète

7 places de chirurgie ambulatoire

4 salles d'opération et

3 salles de soins

1 salle de réveil équipée de **9** postes.

1 zone ALR

Pour bien préparer votre séjour

Votre pré-admission



La pré-admission a pour objectif de programmer votre séjour et limiter votre attente le jour de votre arrivée.

Grâce à l'évolution des techniques médicales, l'hospitalisation de jour est aujourd'hui possible dans des conditions de sécurité optimales, pour un nombre croissant d'interventions.

L'hospitalisation ambulatoire vous sera éventuellement proposée par le médecin responsable de votre séjour. Vous devrez alors impérativement respecter les consignes spécifiques à ce type d'hospitalisation qui vous seront remises.

Dès que vous avez confirmation de la date de votre intervention, vous devez vous présenter à l'accueil de la clinique afin de vous inscrire et d'établir votre dossier de pré-inscription.

Cette étape est essentielle et détermine les conditions de votre séjour à la clinique Saint Antoine.

Si vous envisagez d'aller en maison de convalescence après votre hospitalisation, veuillez le faire savoir à l'accueil dès votre inscription.

Si le patient est mineur ou sous tutelle, la présence de la personne ayant l'autorité parentale, ou de la personne responsable de la personne protégée est obligatoire lors des formalités d'admission. Il sera demandé aux 2 parents détenteurs de l'autorité parentale de fournir une pièce d'identité et de signer les différents documents : l'autorisation d'opérer en cas d'intervention, les consentements, etc....

L'hôtesse d'accueil créera à ce moment votre dossier de préadmission, vous devrez lui transmettre pour cela :

- **la fiche de liaison médicale** (remise par le chirurgien ou sa secrétaire)
- **votre carte d'identité** à présenter à l'hôtesse d'accueil
- **votre attestation d'ouverture de vos droits de la Caisse d'Assurance Maladie** ou **carte vitale** actualisée
- **votre carte de Mutuelle complémentaire** à jour, ou **l'attestation de votre prise en charge** détaillant les prestations remboursées
- **en cas d'accident du travail** ou de **maladie professionnelle** : le volet n°1 de la feuille d'accident du travail
- **si vous êtes en affection Longue Durée (ALD)** ou **en invalidité** : l'attestation de prise en charge à 100%
- si vous dépendez de la CMU/AME : l'attestation de prise en charge
- **si vous êtes bénéficiaire de l'article L-115** : une copie du livret d'invalidé de guerre
- **si vous êtes un patient étranger issu de la communauté européenne** : la carte européenne d'assurance maladie
- **si vous ressortissant d'Algérie** : le formulaire SE 352
- **si vous êtes de nationalité étrangère travaillant en France** : Carte de séjour ou passeport
- **si vous êtes forain** : le carnet de circulation
- **si vous n'avez pas d'assurance sociale**, prenez rendez-vous avec notre service facturation
- **si votre intervention n'est pas conventionnée**, votre chirurgien vous aura remis un devis couvrant les frais d'hospitalisation. Vous devrez régler un acompte dès votre admission.
Le solde du devis et les éventuels suppléments hôteliers seront à régler le jour de la sortie.



Si vous êtes hospitalisé en urgence

En cas d'admission en urgence, la priorité est donnée aux soins qui vous sont nécessaires. Vous pouvez inviter un membre de votre entourage à se présenter au plus vite à l'accueil afin de régulariser votre dossier administratif.

La consultation de pré-anesthésie

La consultation de pré anesthésie a pour but d'évaluer le risque anesthésique et opératoire en fonction de vos antécédents et des traitements suivis. Elle permet de vous informer et de vous rassurer en définissant la technique qui sera utilisée.

Elle a lieu plusieurs jours avant l'intervention et est **obligatoire**. Si vous suivez un traitement médical, le chirurgien ou le médecin anesthésiste vous indiquera les consignes à respecter.

Pour cela, munissez-vous de :

- votre **fiche de liaison médicale et d'information au patient complétée et signée**
- votre **questionnaire d'anesthésie complété**,
- vos **ordonnances récentes** de médicaments constituant vos traitements en cours,
- vos **derniers résultats sanguins** si vous en possédez, ou réalisés suite à la consultation du chirurgien,
- votre **tracé électrocardiogramme** ou **courrier de cardiologue** si vous en avez,
- votre **carte de groupe sanguin** si vous en possédez une.

Si l'enfant est mineur, il doit être accompagné obligatoirement au minimum d'un de ses parents.

Après la consultation d'anesthésie vous devez obligatoirement vous présenter à l'accueil afin de valider votre pré admission.

Les services hôteliers

L'ensemble des prestations suivantes doivent être demandées lors des formalités de pré-inscription avant votre entrée. Ces prestations vous seront facturées à votre sortie selon les tarifs affichés à l'accueil de la clinique.

Votre Mutuelle peut dans certains cas participer à ces frais. Il vous appartient d'effectuer l'éventuelle demande de prise en charge auprès de celle-ci avant votre entrée.



Chambre particulière :

Vous pouvez demander à bénéficier d'une chambre particulière. Cependant, il se peut qu'en fonction des entrées et sorties des patients, nous nous trouvions momentanément dans l'impossibilité de vous donner satisfaction, même si la demande a été formulée dès votre inscription. Dans ce cas, nous ferons le maximum pour vous donner satisfaction dans les délais les plus brefs.



Accompagnement :

si vous le souhaitez, un lit accompagnant peut être mis à la disposition de l'un de vos proches pour la nuit, ceci uniquement si vous avez réservé une chambre particulière. Des repas pourront lui être servis en chambre à condition d'en informer le service d'étage une demi-journée à l'avance.

La personne qui vous accompagne pourra rester tout ou partie de votre séjour et devra respecter les consignes données et le règlement du service.

Téléphone : Une ligne téléphonique dotée d'un numéro d'appel direct peut être mise à votre disposition dans votre chambre. Ce numéro devra être utilisé par vos proches pour vous joindre directement. Un code personnel vous sera aussi fourni. Il vous permettra d'avoir accès à une ligne extérieure en toute sécurité.

Ce service est payant, les appels sortants seront à votre charge. Vous pouvez obtenir, sur demande une facture détaillée de vos communications.

Télévision : toutes les chambres sont équipées d'un poste de télévision. Si vous souhaitez en bénéficier, une télécommande sera mise à votre disposition et un chèque de caution vous sera alors demandé.

Si votre mutuelle demande le numéro de FINESS de la clinique ou le code DMT (Discipline Médicale Tarifaire) ceux-ci figurent au dos du livret d'accueil.

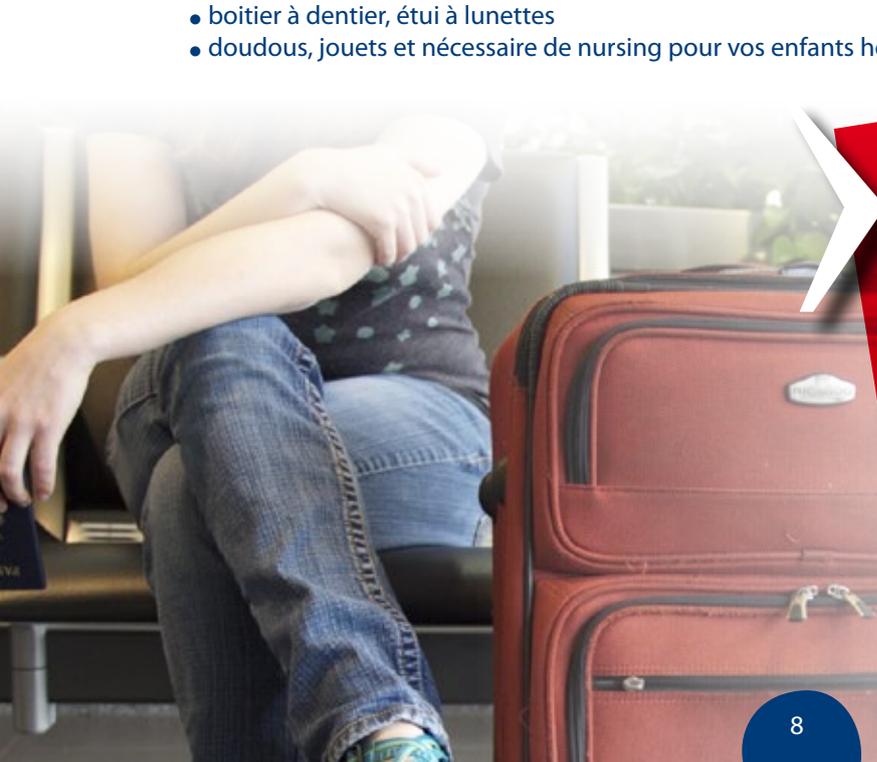
Le jour de votre arrivée

Le jour de votre admission, vous vous adressez à l'accueil de la clinique avec l'ensemble des documents remplis qui vous auront été remis lors des précédentes étapes afin de faciliter votre prise en charge par nos équipes médicales et soignantes (y compris votre livret d'accueil) :

- la fiche de liaison médicale et d'information au patient complétée et signée
- le questionnaire d'anesthésie
- les consentements signés
- la fiche socio-démographique complétée et signée
- une pièce d'identité officielle en cours de validité (carte nationale d'identité, passeport, ou titre de séjour pour les étrangers). L'ensemble de ces justificatifs nous permet de sécuriser le dispositif d'identitovigilance tout au long du parcours de soins afin d'éviter toute erreur.
- votre carte de groupe sanguin
- les examens de laboratoire récents
- les clichés radiologiques récents : IRM , scanner, mammographie, échographie...
- les électrocardiogrammes, examens de cardiologie
- les ordonnances des traitements suivis au cours des 6 derniers mois
- votre carnet de santé
- le livret d'accueil
- les fiches de protection des mineurs ou des personnes sous tutelle complétées et signées
- l'autorisation des titulaires de l'autorité parentale de remise d'un patient mineur à un tiers majeur à la sortie si nécessaire. Dans ce cas, il sera demandé à la personne venant chercher le patient mineur de fournir une pièce d'identité lors de la sortie.

N'oubliez pas vos affaires personnelles (pour toute la durée du séjour) :

- traitements en cours dans leur conditionnement d'origine
- serviettes, gants et nécessaire de toilette (savon, gel douche, shampoing, dentifrice, brosse à dent, eau de toilette...)
- chemises de nuit, ou pyjamas
- robe de chambre, chaussons
- boîtier à dentier, étui à lunettes
- doudous, jouets et nécessaire de nursing pour vos enfants hospitalisés.



Présentez-vous à l'accueil de la clinique, une hôtesse vous dirigera vers le service de soins.

Une fois installé(e), un(e) infirmière(e) vous expliquera le déroulement de votre séjour, complètera votre dossier de soins et vous indiquera l'heure de votre intervention.

La préparation à l'intervention

La prémédication, la préparation cutanée du site opératoire ou d'autres préparations sont nécessaires à votre intervention.

Vous allez être hospitalisé(e) pour une intervention chirurgicale (n'allez pas chez le coiffeur avant d'entrer, un shampoing avec un savon antiseptique sera effectué, et ne venez pas maquillée).

Certaines règles d'hygiène sont à respecter pour éviter d'éventuelles complications post-opératoires et votre coopération est indispensable.

Dans le cas où une dépilation est prévue, vous ne devez en aucun cas pratiquer vous-même ce geste ni avec un rasoir (risque infectieux) ni une dépilation chimique avant d'entrer en clinique. Seule la dépilation par tonte est autorisée.

En cas de non respect des règles qui suivent, l'équipe chirurgicale peut décider de reporter votre opération.

A domicile ou à la clinique la veille au soir :

- **Ôter tous les bijoux** avant de venir à la clinique (bagues, alliance, collier, boucles d'oreilles, montre, bracelets, même en tissu ou corde, piercing...).
- **Se couper les ongles et enlever le vernis à ongles** ou french manucure des mains et des pieds si possible avant de rentrer à la clinique.
- **Prendre une douche** (sans gant) et **faire un shampoing**, s'essuyer avec une serviette propre
- **Mettre du linge propre**

A la clinique, le jour de l'intervention :

Le jour de l'intervention, il est nécessaire de **prendre une douche complète** (shampoing compris) **en utilisant le savon antiseptique**. Il faudra vous mouiller et puis vous laver 2 fois, en insistant sur les zones corporelles à risque (aisselle, nombril, plis de l'aîne, en finissant par la région génito-anale). Puis, vous vous séchez avec une serviette de toilette propre.

Vous ne devez pas remettre vos sous-vêtements, (une chemise-opérée à usage unique ainsi qu'un slip à usage unique vous seront remis dans l'attente d'être opéré).

En cas d'intolérance au savon antiseptique, veuillez en avvertir l'infirmière.

Le site opératoire sera préparé par les aides soignantes.

Enfin :

Se brosser les dents et les gencives.

Effectuer un bain de bouche (s'il est prescrit par votre chirurgien)

Revêtir la tenue pré-opératoire.

Ne pas se maquiller.

Ne porter aucune prothèse (appareil dentaire, lunettes, lentilles de contact, prothèses auditives...).

Si vous respectez ces quelques règles, vous aiderez le personnel soignant à vous donner les meilleurs soins et ainsi vous participerez directement à votre guérison et à la prévention des infections nosocomiales.

Si vous êtes programmé(e) en chirurgie ambulatoire, vous prendrez 2 douches avec un savon normal chez vous : la première la veille de l'intervention, la seconde juste avant de quitter votre domicile, selon la même technique décrite ci-dessus.

Le bloc opératoire

Un **brancardier** vous conduira de votre chambre au bloc opératoire. Vous y serez accueilli(e) par un(e) infirmier(e) et le médecin anesthésiste qui vous installeront en salle d'opération. Votre **identité** sera vérifiée. Une check-list sera complétée permettant le partage d'informations essentielles avant, pendant après l'intervention chirurgicale. Cela contribue à la **sécurité** de votre parcours de soins.



Après l'intervention

Vous serez conduit(e) en salle de réveil. Une équipe soignante assurera votre surveillance post-opératoire et prendra en charge votre douleur. Un guide d'information est à votre disposition sur la prise en charge de la douleur au sein de ce guide. (cf. La lutte contre la douleur page 22).

La sortie

Votre sortie est décidée par le médecin responsable de votre hospitalisation.

Au moment de votre sortie, le médecin vous fournira les documents relatifs à la continuité des soins : ordonnances de traitements, d'exams à pratiquer, les futurs rendez-vous, prolongation d'arrêt de travail, bon de transport,...

La date et l'heure de votre départ vous seront communiquées par une infirmière du service qui vous informera sur les consignes post opératoires à domicile et vous remettra votre dossier de sortie : analyses, radiographies, ordonnances, médicaments,...

Après le passage **du médecin et de l'infirmière** vous donnant les derniers soins et les consignes de sortie, vous pouvez vous présenter à l'accueil à partir de 10 h afin de régulariser les formalités administratives.

L'établissement est conventionné par les caisses d'Assurance Maladie et de nombreuses mutuelles. Les tarifs de votre séjour et des honoraires médicaux varient conformément à la loi et aux conventions en vigueur.

Les tarifs de la clinique sont affichés à l'accueil, les tarifs des honoraires médicaux sont affichés au niveau des cabinets de consultations.

Ce que vous aurez à régler :

SI VOUS ÊTES ASSURÉ SOCIAL :

■ **Le Forfait Journalier** : obligatoire, instauré par le Gouvernement (loi du 19/01/83), jour d'entrée et jour de sortie inclus sauf pour les accidents de travail et pensionnés de guerre (art. 115) ;

■ **La Participation des Assurés aux Tarifs (PAT)** : à régler par l'assuré pour tous les actes supérieurs à 120€ sauf pour les accidents de travail, les pensionnés de guerre (art. 115), les affections longue durée (ALD),

■ **Le Ticket Modérateur** : une partie des frais d'hospitalisation non prise en charge par la sécurité sociale quand les honoraires chirurgien + anesthésiste sont inférieurs à 120€ ;

■ **Les suppléments hôteliers** : la chambre particulière, le lit accompagnant, le repas accompagnant, les frais de téléphone et de télévision sont facturés suivant les tarifs en vigueur.

Votre mutuelle, pourra suivant votre contrat, prendre en charge tout ou partie de ces frais.

■ **Les éventuels suppléments d'honoraires** : résultant d'un accord entre vous-même et le médecin si celui-ci a

opté pour le secteur conventionnel à honoraires libres. Le règlement devra être effectué le jour de la sortie. Vous recevrez ultérieurement de la clinique le bordereau de facturation correspondant aux différents frais d'hospitalisation. Il vous appartiendra ensuite d'obtenir auprès de votre mutuelle le remboursement de ce supplément.

SI VOUS N'ÊTES PAS ASSURÉ SOCIAL :

Suite au devis prévisionnel établi lors de votre inscription, vous nous avez remis un acompte, il reste à régler le solde ainsi que les éventuels suppléments hôteliers le jour de la sortie.

■ Si l'acte n'est pas conventionné :

Vous avez réglé 30% des frais lors de votre admission, le solde du devis vous est demandé à la sortie ainsi que le règlement des éventuels suppléments hôteliers.

Ce qui vous sera remis :

■ 2 bulletins de situation tenant lieu d'arrêt de travail pour la durée de votre séjour ;

■ une facture acquittée des frais d'hospitalisation que vous aurez réglés ;

■ une facture acquittée du supplément d'honoraires (s'il y a lieu).

Dans le cas où vous souhaiteriez sortir avant la date prévue et contre avis médical, il vous faudra prévenir, au préalable, le médecin responsable afin qu'il vous informe des risques encourus. Vous devez également signer une décharge dégageant la clinique de toute responsabilité sur les conséquences et risques éventuels de votre décision.

L'ambulance ou le taxi VSL

Si votre état de santé nécessite un transport particulier (véhicule sanitaire, ambulance), le médecin vous délivrera un bon de transport, exigé pour obtenir le remboursement de vos frais par l'organisme d'assurance maladie qui aura pris en charge votre séjour.

Il vous appartient de vérifier auprès de votre régime obligatoire la prise en charge du transport sanitaire.

Le choix de l'entreprise de transport vous appartient. Une liste des sociétés de transport est disponible à l'accueil ou dans le service de soins. L'infirmière du service pourra se charger de contacter, à votre demande, la société agréée de votre choix, en précisant la date, l'heure et le mode de transport prescrit.

Si vous organisez vous-même votre sortie, merci de prendre vos dispositions avant 12h sauf recommandations particulières de la part du médecin ou de l'infirmière du service.



La convalescence

Si votre médecin vous recommande un séjour en service de **Soins de Suite et Réadaptation (SSR)**, les demandes sont à signaler **dès la programmation de l'intervention, au plus tard le jour de votre pré-admission**. Pour qu'elle soit prise en charge, la convalescence doit faire suite à l'hospitalisation.

Votre demande sera satisfaite en fonction des disponibilités de l'établissement de convalescence.

Les documents nécessaires à la continuité des soins sont transmis au médecin responsable de la maison de convalescence.

La continuité des soins

Au moment de la sortie, une fiche de liaison de sortie et des consignes thérapeutiques (pansements, soins, hygiène, douleur, prochains rendez-vous, ...) vous seront données ainsi que la manière de poursuivre vos traitements habituels s'il y a lieu. Le chirurgien vous rédigera les ordonnances de sortie, bons de transport, arrêts de travail si nécessaire. Un compte rendu de votre hospitalisation sera adressé par le secrétariat de votre chirurgien à votre médecin dans un délai de 8 jours.

Si vous avez eu une intervention en chirurgie ambulatoire, le lendemain de votre hospitalisation, vous serez appelé(e) par une infirmière qui prendra de vos nouvelles pour s'assurer que tout va bien. Vous pourrez profiter de ce moment pour lui faire part de vos éventuelles interrogations.

Après votre sortie, en cas d'apparition d'un symptôme qui vous inquiète, vous pouvez joindre la clinique 24h/24h et 7j/7 au 02 35 12 60 00, en précisant le nom de votre chirurgien.

La ré-admission peut se faire sur la demande de votre médecin ou d'un praticien de la clinique. De nuit un interphone situé à l'entrée de la clinique, vous permet d'être directement en contact avec l'infirmière qui vous accueillera.

Le questionnaire de satisfaction

Notre souci est de rendre votre séjour dans notre établissement aussi agréable que possible. Dans le cadre de notre démarche d'amélioration continue de la qualité initiée, nous souhaitons recueillir vos suggestions et observations sur votre séjour.

Nous vous remercions de remplir le questionnaire ci-inclus, qui sera analysé attentivement, en vue d'améliorer la qualité de nos prestations.

Ne manquez pas de le déposer, dûment rempli, à la personne chargée de vos formalités de sortie. Vous pouvez également l'adresser par courrier ultérieurement.

Régulièrement, nous réalisons des enquêtes de satisfaction sur des thèmes précis (restauration, hygiène, prise en charge de la douleur, ...). Ne soyez pas surpris si au cours de votre séjour nous vous demandons de participer à une de ces enquêtes. Toutefois, si vous le souhaitez, vous pouvez ne pas y participer.

Votre séjour de **A** à **Z**

A

Accompagnant :

La présence d'accompagnant à vos côtés est possible jour et nuit dans les chambres seules et selon les disponibilités du service et accord de l'équipe médicale. L'accompagnant devra respecter les règles du service (sortir de la chambre lors de soins, se conformer aux horaires des repas,...).

La présence d'un accompagnant lors d'hospitalisation de jeunes enfants, de personnes souffrant d'un handicap mental ou de troubles cognitifs, est recommandée.

Alcool :

La clinique est un établissement de santé par conséquent il est interdit de se faire rapporter et de consommer de l'alcool dans l'ensemble de l'établissement, y compris pour les visites.

Accueil :

L'accueil est ouvert du lundi au vendredi de 7h à 20h, le samedi de 8h à 19h, le dimanche et jours fériés de 9h à 19h. Vous pouvez joindre l'hôtesse d'accueil en composant le 9 sur votre téléphone.

Animaux :

Les animaux sont strictement interdits dans la clinique.

Argent, objets de valeurs :

Il est vivement recommandé de n'apporter dans la clinique aucun objet de valeur ni d'espèces.

La clinique ne pouvant être responsable des objets de valeur conservés dans votre chambre, nous vous invitons donc à ne prendre ni bijoux, ni objets précieux ni liquidités importantes.

Si tel n'était pas le cas, nous vous recommandons de solliciter auprès de l'accueil de la clinique, **dès votre admission**, le dépôt au coffre de l'ensemble de vos objets de valeurs.

Associations de bénévoles :

La clinique a conclu une convention avec l'association « Vivre comme Avant ». Cette association est constituée de bénévoles anciennes patientes ayant eu un cancer du sein.

Une plaquette d'information de cette association est remise systématiquement par l'équipe soignante le jour de l'entrée pour les patientes devant subir une intervention similaire. Si vous souhaitez le passage d'une des bénévoles pendant votre séjour, vous devrez le signaler auprès des infirmières de votre service.

Les coordonnées des bénévoles de l'association « Vivre comme Avant » sont disponibles à l'accueil sur simple demande.

B

Boissons :

Une bouteille d'eau minérale est mise à votre disposition dans votre chambre. Vous pouvez commander une boisson au service d'étage en composant le 5 sur votre téléphone. Le tarif de la consommation vous sera indiqué par l'Agent de Service. La consommation sera à régler à l'accueil de la clinique.

Bus :

La clinique est desservie Route de Neufchâtel par la ligne de bus n° F1 : départ et arrêt clinique St Antoine.

C

Coiffeur :

Sur votre demande auprès de l'accueil, vous pouvez bénéficier des services d'un coiffeur.

Confidentialité :

Si vous souhaitez que votre présence à la clinique ne soit pas divulguée, signalez-le à l'accueil dès votre inscription. Le nécessaire sera fait afin de conserver votre anonymat.

L'ensemble du personnel de la Clinique est astreint au secret professionnel. Toutes les informations vous concernant sont conservées selon les règles permettant de garantir la confidentialité.

Convalescence :

Si vous le souhaitez, vous pouvez demander un séjour en maison de convalescence. Il est conseillé d'effectuer cette démarche avant votre hospitalisation en raison des délais pour obtenir une place dans l'établissement de votre choix. La demande est à formuler auprès de l'accueil de la clinique.

Culte :

Un ministre du culte peut vous rendre visite. Il vous suffit d'en exprimer le souhait auprès de l'accueil.



F

Fleurs :

Les fleurs et les plantes vertes ne sont pas admises dans les chambres car l'eau et la terre constituent des réserves de microbes.

Pensez à en informer votre famille et votre entourage **avant** votre entrée.

H

Hygiène :

Pour les chambres non équipées de douche, des douches sont mises à votre disposition à chaque étage, renseignez-vous auprès de l'équipe soignante.

Un flacon distributeur de produits hydro alcooliques est à votre disposition ainsi qu'à votre entourage vous rendant visite, pour procéder à une bonne hygiène des mains. Le personnel vous en expliquera la technique.

J

Jouets :

Parents, n'oubliez pas de confier à vos enfants leurs jouets préférés ainsi que leur « doudou » (qui aura été lavé avant de rentrer en clinique).

L

Linge et accessoires personnels :

Pour toute la durée de votre séjour, nous vous prions de vous munir de : chemises de nuit, ou pyjamas, robe de chambre, pantoufles, serviettes et gants de toilette, savon, dentifrice, brosse à dent, eau de toilette, boîtier à dentier, étui à lunettes ou lentilles de contact...

M

Médicaments :

Dans le cas où vous seriez tenu de prendre des médicaments pour une affection autre que celle qui a motivé votre hospitalisation, vous devrez en aviser le médecin en charge de votre hospitalisation, et **fournir l'ordonnance de prescription**.

Ils vous seront dispensés après accord du médecin en charge de votre hospitalisation.

En aucun cas vous ne devez apporter des médicaments sans leur boîte d'origine ni dans un pillulier dans l'établissement.

N

Numéros utiles :

Si vous souhaitez contacter l'accueil pour tous renseignements d'ordre administratif à partir du poste téléphonique de votre chambre, composez le 9.

Si vous souhaitez contacter le service d'étage pour toute demande non médicale (obtenir une bouteille d'eau, commander un repas accompagnant...), composez le 5 sur votre combiné téléphonique. Un agent de service répondra à votre demande.



P

Parking :

La Clinique dispose de places de stationnement. Veuillez respecter les interdictions de stationner, les emplacements réservés à la circulation d'urgences des pompiers et aux personnes handicapées.

Le parking n'étant pas surveillé, il est recommandé de ne laisser aucun objet dans votre véhicule. Les règles de circulation y sont applicables. La Clinique décline toute responsabilité en cas de vol ou d'accident.

Patients étrangers :

Certains membres de l'équipe médicale et soignante pratiquent des langues étrangères : anglais, allemand, espagnol, polonais, portugais.

Prothèses :

Pour éviter toute perte de vos prothèses auditives ou dentaires, lunettes ou lentilles de contact, nous vous remercions de vous munir de leur(s) boîte(s) de rangement afin de les y déposer avant votre départ au bloc opératoire.

Psychologue :

Si vous le souhaitez, la Clinique met à votre disposition les services d'une psychologue, renseignez-vous auprès de l'équipe soignante.

Photos :

Il est **strictement interdit** de réaliser dans l'enceinte de l'établissement des photos de patient ou des soignants à partir de téléphones portables ou d'appareils de prises de vue de tout type.

Q

Questionnaire de satisfaction :

Nous vous invitons à répondre au questionnaire qui se trouve dans ce livret d'accueil. Il vous permettra d'exprimer votre satisfaction sur l'ensemble de votre séjour. Nous vous remercions de votre participation qui nous aidera à améliorer la qualité de nos services. Celui-ci peut être rempli de façon anonyme et déposé à l'accueil au moment du départ (ou renvoyé par courrier).

R

Recommandations :

- L'apport aux patients de nourriture et de boisson pourrait être contre-indiqué. Il est donc soumis à l'autorisation préalable du personnel soignant.
- Le silence constitue l'un des éléments du confort et du rétablissement des patients. Il est donc de rigueur dans toute la clinique. Nous vous demandons de le respecter.

Repas :

Le jour de votre entrée, un repas standard, adapté à votre intervention vous sera servi. Ensuite les menus et leurs variantes (suivant votre régime) vous seront proposés quotidiennement pour le lendemain.

Si vous avez un régime prescrit ou particulier (musulman, végétarien, sans gluten...), signalez-le à l'infirmière dès votre arrivée.

Les repas seront servis :

Petit déjeuner	A partir de 7h30
Déjeuner	A partir de 12h
Goûter	Vers 16h
Dîner	A partir de 18h45

Le personnel de restauration prépare sur place chaque jour les repas servis. En ambulatoire, une collation adaptée à vos besoins vous sera servie.



S

Sécurité :

La clinique respecte toutes les dispositions réglementaires en vigueur en matière d'incendie. Les consignes d'évacuation des locaux sont affichées dans toutes les circulations et à chaque palier. Notre personnel reçoit une formation régulière sur les procédures à mettre en œuvre en cas d'incendie.

EN TOUTE SITUATION, RESTEZ CALME ET SUIVEZ LES INSTRUCTIONS DU PERSONNEL

Service social :

En cas de nécessité d'aide à domicile à prévoir pour le retour à domicile, vous devez contacter avant votre entrée dans l'établissement votre mutuelle qui selon votre contrat pourra vous octroyer quelques heures d'aides à domicile dès la sortie.

En cas de problème particulier, les patients ou leurs familles peuvent solliciter auprès de la responsable des soins de la clinique, l'aide des services sociaux. Dans la mesure du possible la demande est à formuler avant l'hospitalisation (nécessité de l'avis d'imposition pour établir les dossiers).

Une convention de partenariat est établie avec le service social de la CARSAT de Haute Normandie pour les assurés et ayants droits du régime général.

Un partenariat est établi avec « ADHAPT SERVICES » et « VIVALTO DOM » qui organisent et coordonnent le retour à domicile des personnes ayant une perte de leur autonomie.

Une convention de coopération est également établie avec la structure d'Hospitalisation A Domicile région Pays de Bray.

T

Tabac :

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

Téléphone :

Si vous en faites la demande auprès de l'accueil et moyennant un forfait d'ouverture de ligne, il vous sera attribué une ligne téléphonique dotée d'un numéro d'appel direct.

Votre code personnel :	7 _____ pour accéder à l'extérieur
Votre numéro d'appel direct :	02 35 12 60 _____ à communiquer à vos proches
Accueil, réception :	9 pour tous renseignements administratifs
Appel de confort :	5 pour faire appel au service d'étage pour toute demande non médicale

Téléphone portable :

Les téléphones mobiles présents dans l'enceinte de l'établissement doivent être maintenus en position « Arrêt » ou mode « Avion » en raison des perturbations des dispositifs médicaux fonctionnant avec des systèmes électroniques (circulaire du ministère de la Santé – DH/EM1 n°40 du 9 octobre 1995).

Pensez à en informer votre entourage.

Télévision :

Un téléviseur est à votre disposition dans votre chambre. Si vous souhaitez bénéficier de ce service payant, vous devez en faire la demande à l'accueil qui vous remettra alors une télécommande contre un chèque de caution.

V

Visites :

Elles sont autorisées tous les jours :

**de 11h à 19h30 pour les chambres particulières,
de 13h à 19h30 pour les chambres communes.**

Pour des raisons d'hygiène et de sérénité, **les visites sont interdites aux enfants de moins de 8 ans.**

Elles sont limitées à deux visiteurs simultanés par malade. Elles doivent être brèves et discrètes.

Si vous souhaitez ne pas divulguer votre présence, veuillez le préciser dès votre admission.

Pour des raisons d'hygiène et de sécurité, nous invitons vos visiteurs à procéder à une hygiène des mains avec le produit hydroalcoolique mis à disposition dans votre chambre, et à différer leur venue s'ils sont enrhumés ou grippés...



Droits et informations du patient

Droits fondamentaux

La clinique garantit le respect de vos droits et s'engage à respecter les principes de la charte du patient hospitalisé.

La clinique contribue à :

- développer la prévention,
- garantir l'égalité d'accès aux soins de chaque personne,
- assurer la continuité des soins et la sécurité sanitaire.

La clinique vous assure le respect de votre dignité, sans aucune discrimination.

Identité

L'identification incomplète, l'erreur d'identification, voire l'usurpation d'identité peuvent être responsable d'erreurs graves lors des soins ou de votre suivi au sein de l'établissement, c'est pourquoi nous vous demandons à l'entrée une pièce d'identité en cours de validité.

Grâce à ces données fiables sur votre identité et l'orthographe de vos noms et prénoms des étiquettes d'identification seront éditées, dont nous vous demanderons d'en contrôler l'exactitude afin d'assurer la qualité de votre prise en charge tout au long de votre séjour.

Afin de sécuriser votre prise en charge, un bracelet d'identification comportant votre identité vous sera posé lors de votre arrivée dans le service. Merci de ne pas ôter ce bracelet sans notre accord. Ce bracelet est à conserver jusqu'à votre sortie.

De plus, vous serez questionné sur votre identité à plusieurs étapes de votre prise en charge par différentes personnes.

Confidentialité

La clinique vous assure un droit au respect de la vie privée et au secret des informations vous concernant. Vous pouvez bénéficier de la non-divulgaration de votre présence au sein de l'établissement en le précisant au bureau des entrées lors de votre admission. Le nécessaire sera fait afin de conserver le secret sur votre présence dans l'établissement.

Informatique

Certains renseignements vous concernant, recueillis par la Clinique Saint Antoine au cours de votre séjour, feront l'objet d'un enregistrement informatique (sauf opposition motivée de votre part).

Cet enregistrement est exclusivement réservé à la gestion de toutes les données administratives et médicales durant votre séjour et à l'établissement de statistiques. (En application de l'arrêté du 22 juillet 1996 relatif au recueil et au traitement des données d'activité médicale visées à l'article L 710-6 du Code de la santé publique) et sera conservé pendant la durée légale en vigueur. Dans le cadre de la mise en œuvre de ce traitement, ces données sont susceptibles d'être communiquées aux destinataires dont vous pouvez obtenir la liste sur demande (Caisse de sécurité sociale, Mutuelle...)

Conformément à la déontologie médicale, aux dispositions de la Loi informatique et libertés du 6 janvier 1978 et au Règlement général sur la protection des données (UE 2016/679), tout patient peut exercer ses droits d'accès, de rectification, de limitation et d'opposition au traitement et du droit à la portabilité auprès du médecin responsable de l'information médicale, par l'intermédiaire du praticien ayant constitué le dossier (Articles 26, 27, 34, 40 de la loi du 6 janvier 1978 relative à l'Information, aux fichiers et aux libertés et articles 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22 du Règlement général sur la protection des données).

Vous pourrez également en faire la demande par simple courrier adressé au directeur de l'établissement.

Le délégué à la protection des données est joignable par courrier à son intention à l'adresse de l'établissement ou par mail dpd@vivalto-sante.com

En cas de besoin, vous avez la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

Information

Vous avez le droit d'être informé sur votre état de santé (Article L111-2 de la loi du 4 mars 2002). L'ensemble des informations concernant votre état de santé vous sera délivré au cours d'un entretien individuel avec votre praticien.

Cette information porte sur les investigations, traitements ou actions de prévention qui vous sont proposés, leur utilité, leur urgence éventuelle, leurs conséquences, les risques fréquents qu'ils comportent ainsi que sur les autres

solutions possibles et sur les conséquences prévisibles en cas de refus. Vous prendrez les décisions concernant votre santé avec le praticien, suivant les informations qui vous auront été fournies.

Nous respectons votre volonté d'être tenu(e) dans l'ignorance d'un diagnostic ou d'un pronostic, sauf lorsque des tiers sont exposés à un risque de transmission.

Si postérieurement à votre prise en charge, des risques nouveaux étaient identifiés, vous en seriez informé.

Les médecins et les équipes soignantes se tiennent à votre disposition pour fournir l'ensemble de ces informations.

Consentement du patient

L'information du malade et son consentement éclairé sont la base de la relation. L'établissement se veut être garant du respect de ces droits fondamentaux.

Afin de vous éclairer, de vous conseiller sur les choix concernant votre santé et de parvenir à une « prise de décision partagée », le médecin vous informera et répondra à vos questions.

Les médecins et infirmiers se tiennent à votre disposition pour vous donner tous les conseils utiles au bon fonctionnement des soins et examens. Dans certains cas, des documents d'informations spécifiques vous seront remis concernant des examens, interventions ou soins particuliers. Ces documents écrits complètent l'information orale donnée.

Aucun acte médical ni aucun traitement ne peuvent être pratiqués sans votre consentement libre et éclairé et ce consentement peut être retiré à tout moment.

En revanche, si vos décisions mettent votre vie en danger, il est du devoir du médecin de tout faire pour vous convaincre d'accepter les soins qui s'imposent.

Dans le cadre d'une hospitalisation d'un mineur, le consentement des deux parents est requis, et pour l'hospitalisation d'un majeur incapable, le consentement du tuteur légal est requis.

Désignation de la personne de confiance et de la personne à prévenir

Vous pouvez, lors de votre hospitalisation, désigner une personne de confiance par écrit sur le document « information au patient » remis par le chirurgien lors de la consultation. Cette désignation est révocable à tout moment.

La personne de confiance peut être un parent, un proche ou votre médecin traitant. Elle sera consultée au cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin.

Si vous le souhaitez, la personne de confiance peut vous accompagner dans vos démarches, assister aux entretiens, et vous aider dans vos décisions.

Cette désignation est valable pour la durée de l'hospitalisation à moins que vous n'en disposiez autrement par écrit.

Les mineurs n'ont pas la possibilité de désigner une personne de confiance.

Ces dispositions relatives à la désignation de la personne de confiance ne s'appliquent pas lorsqu'une mesure de tutelle est ordonnée. Toutefois, dans cette hypothèse, le Juge des Tutelles peut, soit confirmer la mission de la personne de confiance antérieurement désignée, soit la révoquer.

La personne à prévenir pourra être contactée pour des questions relatives à l'organisation de votre séjour (fournir des renseignements, apporter vos effets personnels...).

Nb : La personne de confiance n'est pas nécessairement la personne à prévenir et elle n'a pas vocation à donner un consentement aux soins à votre place.

Protection des mineurs et des majeurs sous tutelle

Les informations concernant la santé des mineurs et des majeurs sous tutelle sont délivrées au titulaire de l'autorité parentale ou au tuteur. Cependant, le professionnel de santé doit informer les intéressés de manière adaptée à leur maturité ou à leur discernement et doit les faire participer dans la même mesure, à la prise de décision les concernant.

Les majeurs protégés font l'objet d'une attention particulière. Nous nous engageons à respecter leurs droits tout au long de leur séjour. Le majeur protégé doit consentir à l'acte médical quel que soit le régime dont il bénéficie. Dès lors qu'il est lucide, son consentement doit être sollicité outre celui du tuteur, et éventuellement celui du conseil de famille.

Pour les patients mineurs, le médecin peut se dispenser d'obtenir le consentement des titulaires de l'autorité parentale si le mineur s'oppose expressément à leur consultation. Le médecin devra cependant dans un premier temps s'efforcer d'obtenir le consentement du mineur à cette consultation. Si le mineur maintient son opposition, il devra néanmoins se faire accompagner par une personne majeure, pour que le médecin puisse mettre en œuvre le traitement ou l'intervention.

Le médecin pourra passer outre les recommandations de l'autorité parentale ou du tuteur en cas de risques de conséquences graves pour la santé de la personne protégée.

Informations sur le don d'organes et de tissus

Principe du « consentement présumé » : Toute personne est considérée donneur d'organes potentiel à moins qu'elle n'ait exprimé son opposition de son vivant en se faisant inscrire sur le registre national de refus. Ce fichier est interrogé avant tout prélèvement d'organes. En cas de décès, le médecin demandera aux proches si le défunt était opposé au don d'organes. Toute personne n'ayant pas manifesté son opposition au prélèvement de ses organes ou tissus est considéré comme consentante.

On peut exprimer son choix de son vivant en signalant à ses proches que l'on est favorable ou non au prélèvement d'organes pour qu'ils puissent en témoigner; en portant sur soi une carte de donneur d'organes, elle n'est pas obligatoire mais témoigne de votre décision.

Gratuité : le don d'organes est un acte de générosité et de solidarité entièrement gratuit. La loi interdit toute rémunération en contrepartie de ce don.

Anonymat : le nom du donneur ne peut être communiqué au receveur, et réciproquement. La famille du donneur peut cependant être informée des organes prélevés ainsi que du résultat des greffes, si elle le demande.

Pour plus d'information, vous pouvez vous renseigner sur le site de l'agence de biomédecine :

www.agence-biomedecine.fr (N° Vert : 0 800 20 22 24)

Directives anticipées

Toute personne majeure, en état d'exprimer sa volonté libre et éclairée, peut rédiger des directives anticipées. Il s'agit d'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.

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

Les directives anticipées sont valables pour une durée illimitée et sont modifiables et révocables librement à tout moment. Elles doivent être écrites datées, et signées par leur auteur, qui s'identifie en indiquant ses prénoms, nom, date et lieu de naissance.

Pour plus d'informations sur les directives anticipées :
www.sante.gouv.fr



Réseau Onco Normand

L'établissement adhère au Réseau Onco Normand. Ce réseau est constitué par les acteurs de santé impliqués dans la prise en charge des affections cancéreuses pour favoriser l'accès de tous à des soins de qualité, dans les meilleures conditions de sécurité et de qualité de vie.

Dans ce but, le Réseau organise des réunions de concertation entre plusieurs professionnels qui examinent ensemble les dossiers des malades. Vous seul pouvez les autoriser à consulter votre dossier.

Si vous l'acceptez, le résultat de cette concertation sera transmis à votre médecin traitant, il demeure votre interlocuteur privilégié et pourra donc répondre à toutes vos questions.

Droits et accès au dossier médical

L'ensemble des informations relatives au traitement et aux soins qui vous a été délivré est rassemblé dans un dossier personnalisé, dont le contenu est couvert par le secret médical.

A l'issue de votre hospitalisation, ce dossier est conservé par l'établissement (à aujourd'hui notre établissement à opter pour la durée maximale de conservation qui est de 30 ans).

Vous pouvez accéder aux informations qui y sont contenues.

Qui peut en faire la demande ?

La personne concernée, son ayant-droit en cas de décès, la personne ayant l'autorité parentale (sauf opposition maintenue de la personne mineure), le tuteur d'une personne protégée, ou le cas échéant un médecin qu'une de ces personnes a désigné comme intermédiaire.

La demande doit être adressée au responsable de l'établissement ou au médecin ayant pris en charge l'hospitalisation. Elle doit préciser selon quelle modalité de communication vous souhaitez accéder au dossier.

Le patient doit informer le médecin l'ayant pris en charge, de sa volonté de ne pas remettre, en cas de décès, son dossier à son ayant-droit.

Modalités de communication :

Soit par consultation sur place : dans ce cas, un dispositif d'accompagnement médical est organisé par notre établissement : les informations contenues dans le dossier médical seront communiquées par le médecin responsable de la prise en charge.

Lors de la consultation sur place, des copies du dossier peuvent être remises.

Soit remise de copies sans consultation : des copies sont remises en main propre.

Soit par envoi de copies : dans ce cas, l'identification est faite au préalable.

Dans tous les cas, le demandeur devra fournir la preuve de son identité, et les frais de reproduction et d'envoi sont à régler par le demandeur.

Délai de communication :

Au plus tôt dans les 48 heures (délai légal de réflexion), au plus tard dans les 8 jours suivant la demande, ou 2 mois pour des informations médicales datant de plus de 5 ans.

Modalités de conservation :

Le dossier est conservé dans l'établissement. Le directeur de la clinique veille à ce que les dispositions soient prises pour assurer la garde et la confidentialité des informations de santé conservées dans l'établissement.

La Commission Des Usagers (CDU)

La Commission des Usagers, installée au sein de notre établissement, a pour mission de veiller à l'information et au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge. Elle offre notamment la possibilité à chaque usager de saisir d'une plainte ou réclamation, un médiateur médecin ou non médecin en fonction de la nature du problème rencontré, et de voir cette plainte ou réclamation examinée par la Commission afin d'y apporter une solution.

En cas de besoin, Elle facilitera vos démarches et veillera à ce que vous puissiez exprimer vos griefs auprès du responsable de l'établissement, entendre ses explications et être informé(e) des suites de votre demande.

Le Président, la surveillante générale, la responsable des soins (membres de la CDU) de la clinique seront attentifs aux remarques, suggestions et réclamations que vous leur transmettez pendant et à l'issue de votre séjour.

- Vous pouvez également saisir cette commission en adressant un courrier à son Président : Monsieur le Président de la Commission des Usagers de la clinique Saint Antoine, 696 rue Robert Pinchon, 76230 BOIS GUILLAUME, qui y répondra dans les meilleurs délais et pourra procéder à la saisine d'un médiateur le cas échéant.
- Le Président de la CDU répondra par écrit à votre plainte ou réclamation. Si la réponse ne vous satisfait pas, vous pourrez alors rencontrer un médiateur.
- Après médiation, le Président de la CDU vous fera réponse sous 8 jours après la médiation en joignant l'avis de la CDU soit en formulant des recommandations pour résoudre le problème, soit en vous informant des différentes voies de recours.

La commission est composée par :

- le Président de la clinique ;
- un médiateur médecin et son suppléant ;
- un médiateur non médecin et son suppléant ;
- deux représentants des usagers et leurs suppléants ;
- la responsable qualité Personne en Charge des Relations avec les Usagers (PCRU).

Des représentants des usagers sont désignés par l'ARS pour vous représenter au sein de cette instance et défendre vos droits.

La liste nominative des membres est disponible à l'accueil, ainsi que le programme annuel d'actions. Vous pouvez si vous le souhaitez pendant votre séjour demander à rencontrer un membre de la Commission des Usagers (une permanence est assurée).

Le rôle du représentant des usagers

La clinique Saint Antoine souhaite la participation active des représentants des usagers.

Le représentant des usagers est lui-même un usager du système de soins. C'est une personne à l'écoute des patients et de leurs proches. Il est lié au secret professionnel. Il a le devoir de discrétion vis-à-vis des patients et respecte les confidences reçues.

Sa mission est d'assurer une mise en commun avec les responsables de la clinique de vos attentes et points de vue, afin d'améliorer la prise en charge. Il est en mesure de faire remonter les besoins et les manques exprimés avec une vision élargie. Il participe à la CDU, au CLIN et au CLUD. Le représentant des usagers 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 malades et de leurs proches. Il veille le cas échéant à ce que les personnes puissent exprimer leurs griefs auprès des responsables de l'établissement, entendre leurs explications et être informées des suites des demandes formulées. Il veille à ce que le médiateur rencontre bien l'usager qui en fait la demande et qu'enfin la réponse qui lui sera faite soit bien une réponse personnalisée, circonstanciée et objective.

La Charte de la personne hospitalisée

Circulaire n°DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006

(une charte dans sa version intégrale, ainsi qu'une version traduite en braille, en anglais, allemand, espagnol, portugais, arabe sont disponibles à l'accueil de la clinique).

Principes généraux*

- 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 et en particulier aux personnes les plus 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 oeuvre 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 exception 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 doit être préservée ainsi que sa tranquillité.
- 9** Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que la confidentialité des informations personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.
- 10** La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'un accès direct aux informations de santé la concernant. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.
- 11** La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des 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
Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil

La démarche qualité et instances de l'établissement

■ Un établissement de santé a pour objectif de délivrer le bon acte au bon patient dans le respect des bonnes pratiques et des attentes de l'utilisateur.

■ Afin d'améliorer la qualité de soins offerts à la population du territoire de santé, la clinique Saint Antoine s'est inscrit dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins.

Le Programme National pour la Sécurité des Patients (PNPS) a été élaboré par la Direction Général de l'Offre de Soins (DGOS) en lien étroit avec la Direction Générale de Santé (DGS) et la Haute Autorité de Santé (HAS).

Le Programme National pour la Sécurité des Patients s'articule autour de 4 axes :

- L'information du patient, co-acteur de sa sécurité,
- Le renforcement de la déclaration des événements indésirables dans un objectif d'alerte et de retour d'expérience,
- La formation, la culture de sécurité et l'appui aux acteurs de santé en matière de soins,
- L'innovation et la recherche

La sécurité des soins est une exigence de tous les patients et de tous les usagers de la santé. C'est aussi un objectif prioritaire pour l'ensemble des acteurs de la santé.

Des actions nationales de communication sont organisées autour du thème de la sécurité favorisant la participation des professionnels de santé et des patients, comme « la semaine sécurité des patients » et la journée « Missions mains propres », actions pendant lesquelles vous pourrez être associés si vous en êtes d'accord.

L'établissement est pleinement engagé dans la réalisation du PNPS.

Qualité gestion des risques

La certification mise en œuvre par la Haute Autorité de Santé (HAS) est une procédure d'évaluation externe. Elle est obligatoire pour tout établissement de santé et est renouvelée tous les 4 ans ou 6 ans en fonction du résultat. Réalisée sur la base d'un référentiel élaboré par la HAS, le manuel de certification, elle apprécie le système de management de la qualité, mais également des aspects spécifiques de l'organisation de soins et les démarches d'Évaluation des Pratiques Professionnelles (EPP).

Cette procédure a pour objectifs :

- d'améliorer la qualité et la sécurité des soins délivrés au patient ;
- de promouvoir des démarches d'évaluation et d'amélioration ;
- de renforcer la confiance du public par la communication des résultats.

Notre démarche assurance qualité est fondée sur la mobilisation et l'implication de la direction, de l'équipe médicale et de l'ensemble du personnel. Elle a pour objectifs principalement la maîtrise des risques liés à nos activités et l'amélioration de la qualité de la prise en charge des patients à tous les stades de son hospitalisation.

Pour parvenir à ces objectifs, un programme d'action qualité est défini par le comité de pilotage de la qualité qui composé de la Direction, des cadres de services, de médecins et de la responsable qualité et coordonnateur des risques. Ce programme est complété par un programme d'évaluation de nos pratiques professionnelles.

Afin d'évaluer nos pratiques et nous améliorer, nous pouvons être amenés à étudier votre dossier d'hospitalisation tout en respectant l'anonymat. Dans le cas où vous vous opposeriez à cette évaluation, merci de le signaler dès votre admission afin

de le consigner dans votre dossier.

Afin de maîtriser les risques liés à toute hospitalisation, les éventuels dysfonctionnements sont analysés par des méthodes validées par le Haute Autorité de Santé : Revue de Morbi Mortalité, Comité de Retour d'Expérience...

Les résultats de différentes procédures d'évaluation de la qualité des soins, les résultats des indicateurs nationaux, les enquêtes de satisfaction des patients, sont disponibles à l'accueil, dans un classeur réservé aux usagers.

La Clinique Saint Antoine participe au dispositif national e-satis de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés :

Ce dispositif recueille l'appréciation des patients sur la qualité des différentes composantes de leur expérience : l'accueil, la prise en charge dans l'établissement, la chambre, les repas, et la sortie de l'établissement. Concrètement, 2 semaines après sa sortie, le patient reçoit un mail, envoyé automatiquement, contenant un lien unique, individuel et sécurisé lui permettant de se connecter au questionnaire e-Satis en ligne. Il peut y répondre et donner son avis en moins de 10 minutes.

Les résultats obtenus nous permettent d'améliorer en continue la qualité des soins et de la prise en charge de notre établissement.

La Clinique Saint Antoine a été certifiée V2014 en septembre 2016. Les rapports de certification de l'établissement sont consultables sur le site internet de la H.A.S. : <http://www.has-sante.fr>.

La prochaine certification se déroulera en 2022.

Les résultats des indicateurs nationaux sont affichés à l'accueil de l'établissement, ainsi que sur un site internet destiné à l'information des usagers sur la qualité des prises en charge : Scope Santé (www.scopesante.fr).

Les indicateurs qualité

La HAS est engagée dans la généralisation d'indicateurs qualité, en coopération avec le ministère de la santé.

Ces indicateurs portent sur :

- la lutte contre les infections nosocomiales ;
- la qualité de la prise en charge ;
- la satisfaction du patient.

Les résultats de la Clinique Saint Antoine sont accessibles :

- par affichage au niveau de l'accueil
- sur le site <http://www.scopesante.fr>

La lutte contre le risque infectieux

Depuis 2007, les infections nosocomiales deviennent un sous-ensemble des infections associées aux soins (IAS). Une infection est dite associée aux soins si elle survient au cours ou décours d'une prise en charge (diagnostique, thérapeutique, palliative, préventive ou éducative) d'un patient et si elle n'était ni présente, ni en incubation au début de la prise en charge.

L'infection nosocomiale est l'infection associée aux soins contractée dans un établissement de santé.

Lorsque l'état infectieux du patient à l'admission est inconnu, l'infection est classiquement considérée comme nosocomiale si elle apparaît après un délai de 48 heures d'hospitalisation. Pour les infections de la plaie opératoire, on accepte comme nosocomiales les infections survenues dans les 30 jours suivant l'intervention, ou s'il y a mise en place d'une prothèse ou d'un implant, dans l'année qui suit l'intervention.

Il n'est pas toujours possible d'éviter les infections nosocomiales mais il est possible d'en limiter la fréquence et la gravité par le respect de certaines règles d'hygiène avant, pendant et après votre séjour.

Le patient et ses proches ont l'obligation de respecter les règles et recommandations relatives à l'hygiène délivrées au moment de la consultation chirurgicales et détaillées dans ce livret (se référer « à la préparation à l'intervention » page 9). Ces pratiques se rapportent aux règles de vie dans la clinique mais également au respect des recommandations pré et post-opératoires.

Votre coopération est donc indispensable.

Pour maîtriser ce risque, l'établissement a créé un Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (C.L.I.N.) composé d'une Equipe Opérationnelle d'Hygiène (E.O.H.) ayant pour mission d' :

- Organiser et coordonner la prévention et la surveillance des infections nosocomiales ; dans ce cadre, il participe à des enquêtes au niveau national et régional,
- Elaborer en collaboration les protocoles portant sur le déroulement des soins et l'hygiène ainsi que les contrôles,
- Informer, former et de participer à l'évaluation des pratiques professionnelles du personnel soignant en matière d'hygiène hospitalière
- Rédiger chaque année un bilan d'activité qui permet d'alimenter le tableau de bord des indicateurs nationaux de lutte contre les infections nosocomiales et d'en effectuer le suivi.

Le programme annuel d'actions du C.L.I.N. rédigé en fonction des plans nationaux est disponible à l'accueil de la clinique.

Les résultats de ces indicateurs sont affichés au niveau de l'accueil de l'établissement ainsi que sur le feuillet joint à ce livret.

Le Programme national d'actions de Prévention des Infections Associées aux Soins (PROPIAS) a fait suite au Plan stratégique national de prévention des infections associées aux soins et prend en compte le plan national d'alerte sur les antibiotiques, le programme national de sécurité du patient, le programme national d'amélioration de la politique vaccinale et la stratégie nationale de Santé.

Le Propias s'appuie sur le parcours de santé du patient au cours de sa prise en charge dans les différents secteurs de l'offre de soins. Trois axes sont retenus pour encadrer la prévention du risque infectieux et sa prise en charge dans les trois secteurs (établissements de santé - établissements médico-sociaux - soins de ville) :

Axe 1 Développer la prévention des infections associées aux soins (IAS) tout au long du parcours de santé, en impliquant les patients et les résidents

Axe 2 Renforcer la prévention et la maîtrise de l'antibiorésistance dans l'ensemble des secteurs de l'offre de soins

Axe 3 Réduire les risques infectieux associées aux actes invasifs tout au long du parcours de santé.

La lutte contre la douleur

AVOIR MOINS MAL, NE PLUS AVOIR MAL, C'EST POSSIBLE

Une attention toute particulière a toujours été apportée à la prise en charge de la douleur dans notre établissement. Un Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) composé de professionnels et de représentants des usagers a pour mission de définir un programme annuel d'actions tendant à assurer la prévention et le traitement de la douleur, la définition d'actions d'information et formation continue, l'évaluation périodique des actions... Le programme annuel est disponible à l'accueil de la clinique

Au cours de votre séjour, votre douleur sera régulièrement mesurée au même titre que votre tension artérielle ou votre température.

Toutefois, tout le monde ne réagit pas de la même façon à la douleur. Vous seul pouvez décrire votre douleur : personne ne peut ni ne doit se mettre à votre place.

Exprimez votre douleur, en l'évoquant, vous aiderez l'équipe soignante à mieux vous soulager en mettant en œuvre les moyens les plus adaptés à votre cas.

Si malgré tout votre douleur persiste, prévenez l'équipe soignante.

Nous joignons à ce livret d'accueil un passeport douleur pour mieux appréhender la prise en charge de la douleur et le rôle que vous pourrez avoir.

La lutte contre le risque iatrogène, la conciliation médicamenteuse

Dans le cadre de la démarche d'amélioration de la qualité et de la gestion des risques, la Clinique Saint Antoine est dotée d'un Comité du Médicaments et des Dispositifs Médicaux COMEDIMS) composé de médecins, pharmacien, cadres soignants, et infirmières. Il a pour mission d'améliorer la prise en charge médicamenteuse et des dispositifs stériles. Il coordonne les actions en matière de bon usage des médicaments et des dispositifs médicaux, en relation avec les différentes instances, notamment le CLUD, le CLIN (commission des Anti- Infectieux).

La conciliation médicamenteuse :

C'est un dispositif mis en place à la clinique qui permet lors d'une nouvelle prescription à la clinique, de prendre en compte tous les médicaments pris par le patient. Elle associe le patient et repose sur le partage d'informations et une coordination entre professionnels.

A l'entrée, de ce fait, votre médecin, les infirmières et le pharmacien si nécessaire vous poseront des questions relatives à vos traitements lors de votre entrée.

Ils pourront être amenés à contacter votre médecin traitant et/ou votre officine de ville. Dans tous les cas vous devez apporter les ordonnances de vos traitements en cours et les médicaments que vous prenez chez vous dans leur boîte d'origine (pas de pilulier ni de semainier).

A la sortie ou lors d'un transfert : elle consiste à fournir aux professionnels qui vont vous prendre en charge après l'hospitalisation une liste exhaustive des médicaments après la sortie.

De votre côté, aidez-nous à assurer votre sécurité :

- Facilitez le partage de l'information : apportez vos ordonnances à jour et la liste de TOUS les médicaments que vous prenez, même occasionnellement, avec ou sans ordonnance (antidouleurs, anti-rhume, somnifères, contraceptifs...)
- Signalez vos antécédents médicaux et vos allergies éventuelles
- Prenez exclusivement les médicaments prescrits par le médecin durant le séjour, il est possible que le chirurgien ou anesthésiste modifie ou interrompe une partie de votre traitement habituel,
- N'hésitez pas à questionner les soignants pour mieux comprendre votre prise en charge, et soyez attentif aux conseils qu'ils vous apporteront sur le bon usage de vos médicaments et dispositifs médicaux (conservation, utilisation,...).

Le respect de toutes ces recommandations est une condition à la réussite et à la sécurité de votre traitement.

La Sécurité Sanitaire : Les vigilances

La sécurité sanitaire a pour objectif de réduire les risques de toute nature provenant des actions de prévention, des actes de diagnostic et de soins, l'usage de biens ou de produits de santé. Elle est composée de :

L'Hémovigilance :

Ensemble des procédures de surveillance organisées depuis la collecte du sang et de ses composants jusqu'au suivi des receveurs, en vue de recueillir et d'évaluer les informations sur les effets inattendus ou indésirables résultant de l'utilisation thérapeutique des produits sanguins labiles et d'en prévenir l'apparition.

La Pharmacovigilance et la Cosmétovigilance :

Ensemble des techniques d'identification, d'évaluation et de prévention du risque d'effets indésirables des médicaments et produits cosmétiques mis sur le marché.

La Matérovigilance :

La matériovigilance a pour objet la surveillance des incidents ou des risques d'incidents résultant de l'utilisation des dispositifs médicaux et matériels.

La Biovigilance et la Réactovigilance :

Elles ont pour objet la surveillance et l'évaluation des incidents et risques d'incidents résultant de l'utilisation des éléments et des produits issus du corps humains utilisés à des fins thérapeutiques, et des dispositifs médicaux de diagnostic in vitro.

La nosovigilance :

a pour objet la surveillance des infections nosocomiales ou de tout épisode infectieux épidémique ou non survenant dans l'établissement ou au décours d'une hospitalisation.

L'identovigilance :

Système de surveillance et de gestion des risques ayant pour but de prévenir les erreurs liées à l'identification des patients.

Pour assurer ces tâches de sécurité sanitaire, des correspondants ont été désignés par l'établissement pour chacune de ces vigilances.

La coordination de ces différentes vigilances est assurée par le comité de Pilotage de la Qualité.





Documents à ne pas oublier lors de votre entrée

- Pièce d'identité, (carte identité, passeport ou livret de famille)
- Carte vitale mise à jour ou attestation d'ouverture des droits
- Carte ou attestation de mutuelle
- Ordonnances récentes de médicaments constituant vos traitements en cours
- Fiche d'engagement tarifs des prestations hôtelières (chambre...)
- Fiche de liaison médicale et d'information patient dûment complétée et signée
- Fiche d'information et de consentement à l'anesthésie dûment complétée et signée
- Fiche d'information et de consentement à la chirurgie dûment complétée et signée

NB : Pour les mineurs, les autorisations doivent être signées par les 2 parents et pour les majeurs incapables par le tuteur légal

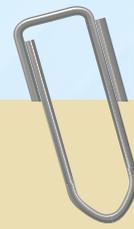
En fonction de modes de prise en charge :

- Attestation CMU si vous en êtes bénéficiaire
- Pièce justificative d'accident de travail ou maladie professionnelle
- Carnet de soins si vous êtes bénéficiaire de l'article 115 du Code des pensions militaires

En fonction des prescriptions médicales :

- Carte de groupe sanguin
- Radios, scanners, IRM, mammographies
- Résultats des bilans sanguins
- Résultats de la consultation cardiologique

*« Ce livret comporte des informations indispensables à votre hospitalisation.
Nous vous demandons de le rapporter impérativement lors de votre hospitalisation »*



A large yellow notepad with horizontal lines, intended for writing or drawing.