Livret d'Accueil

www.cliniquechateaubriant.com

Pôle Santé de Choisel

VIVALTO SANTÉ

Clinique Sainte Marie

Édito

Vous avez choisi la Clinique Sainte Marie pour votre intervention chirurgicale et nous vous remercions de votre confiance. L'équipe de direction et l'ensemble du corps médical, les personnels soignants, administratifs et techniques mettent toutes leurs compétences à votre service et vous assurent de leur volonté de vous satisfaire tout au long de votre séjour.

Depuis plusieurs années, la Clinique Sainte Marie s'est engagée dans une démarche d'amélioration continue de la qualité pour vous garantir un excellent niveau de prise en charge médicale, hôtelière et sanitaire. Ce livret, rédigé à votre intention, réunit tous les renseignements, conseils et recommandations relatifs à votre hospitalisation.

Il facilitera votre séjour et vous permettra de faire connaissance avec notre Établissement.

Pour toute la durée de votre hospitalisation, nous sommes à votre service et nous vous assurons de notre entier dévouement pour rendre votre séjour plus agréable.

N'hésitez donc pas à nous solliciter.

Nous vous serons reconnaissants de nous faire part de vos appréciations et suggestions.

Elles nous aideront à améliorer encore la qualité de nos services.

À cet effet, nous vous prions de bien vouloir remplir le questionnaire de sortie qui vous sera remis.

D'avance merci et bon séjour à la Clinique Sainte Marie.

La Direction

Sommaire

Édito ..... p. 2

Sommaire ..... p. 3

Clinique Sainte Marie ..... p. 5

Les spécialités ..... p. 6

Les services ..... p. 8

Les instances ..... p. 10

Votre admission ..... p. 11

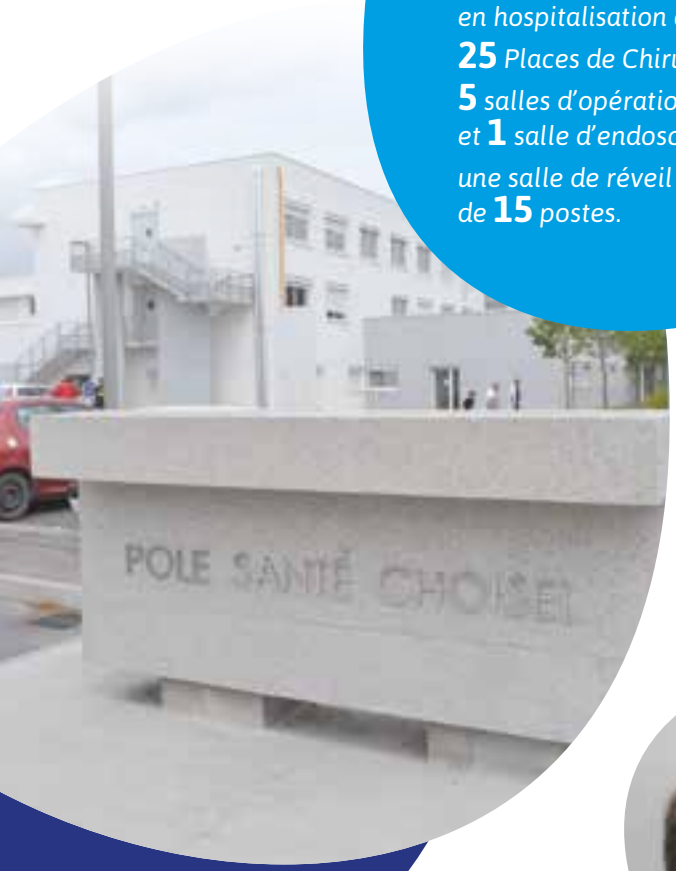
Votre séjour ..... p. 13

La Charte de la personne hospitalisée ..... p. 15

La démarche Qualité ..... p. 22

Quelques chiffres...

35 *lits de chirurgie en hospitalisation complète,*
25 *Places de Chirurgie Ambulatoire,*
5 *salles d'opération et* **1** *salle d'endoscopie,*
une salle de réveil équipée de **15** *postes.*



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.

Clinique Sainte Marie

Un établissement intégré dans son territoire de santé

La Clinique Sainte Marie, créée en 1969, est un acteur à part entière sur le territoire castelbriantais où elle assure la totalité de l'activité chirurgicale. Elle a bâti un projet médical qui associe fortement ses partenaires dans les filières de soins. **Ainsi, son installation sur le Pôle Santé de Choisel en 2006 a renforcé la complémentarité avec le Centre Hospitalier pour offrir à la population une offre médico-chirurgicale complète et coordonnée.**

La politique qu'elle suit en matière de qualité des soins, la technicité et le savoir-faire des équipes qui l'animent lui ont valu l'attribution, pour Châteaubriant et sa région, de la Concession de Service Public Hospitalier de Chirurgie.

Elle a confirmé à ce titre des engagements déjà anciens, en matière :

- de garantie d'égalité aux soins ;
- de garde chirurgicale et anesthésique.

Elle offre également aux patients la possibilité de choisir, dans toutes les spécialités exercées, des soins de praticiens conventionnés appartenant au secteur 1, le traitement des urgences étant lui-même assuré dans le cadre de ce même secteur.

Elle veille à maintenir, dans le cadre des objectifs de sa gestion privée, un équilibre entre les exigences toujours plus élevées de la Qualité et de la Sécurité, celles des techniques chirurgicales de pointe, et la dimension humaine des soins.

Pour répondre aux attentes des patients, la clinique oeuvre également au développement du Pôle Santé de Choisel par la modernisation de ses équipements et par une politique active de recrutement médical.

La Clinique Sainte Marie a intégré le Groupe de cliniques privées Vivalto Santé en 2012. Ce groupe, créé en 2009, est composé à ce jour de 14 établissements (voir la liste en quatrième de couverture).

Vivalto Santé fait le choix de l'équilibre entre une gestion rigoureuse et un sens aigu du soin à la personne, incarné par un mode de gouvernance partagée : la coopération entre praticiens engagés et partenaires institutionnels. **Depuis 2016 la Clinique est intégrée au Pôle Santé Ouest avec le Centre Hospitalier Privé Saint Grégoire, l'Hôpital Privé Sévigné et la Polyclinique de Kério, et développe dans ce cadre des synergies de prise en charge en faveur des patients du pays de Châteaubriant.**

La capacité autorisée pour la Clinique est de 72 lits d'hospitalisation en chirurgie et spécialités et de 10 places d'anesthésie et de chirurgie ambulatoire. Outre ses praticiens libéraux, elle emploie plus de 100 salariés, qui sont à votre disposition.

La Clinique souscrit aux valeurs de l'égalité et de la mixité à l'intérieur comme à l'extérieur de la structure, et ainsi, se doit d'adopter une approche égalitaire pour toutes les questions liées à la gestion des ressources humaines.

Aujourd'hui comme demain, la Clinique Sainte Marie a à coeur de proposer à la population castelbriantaise une offre adaptée à ses besoins, pérenne, de qualité et accessible à tous.

Les spécialités

La Chirurgie Viscérale *(consultation sur site)*

Spécialistes en chirurgie coelioscopique, ils interviennent dans les domaines suivants :

- Chirurgie de l'obésité ;
- Chirurgie digestive ;
- Hernie, éventration, paroi abdominale, lipoplastie ;
- Sein ;
- Foie, voies biliaires, vésicule ;
- Cancérologie digestive ;
- Proctologie chirurgicale ;
- Chirurgie endocrinienne.

La Chirurgie Orthopédique *(consultation sur site)*

- Prothèses de toutes articulations ;
- Ostéotomies ;
- Ligamentoplasties ;
- Arthroscopies ;
- Chirurgie de la main et du pied ;
- Chirurgie d'urgence : fractures, luxations, entorses, plaies, brûlures.

La Chirurgie Ophtalmologique *(consultation en ville)*

- Chirurgie oculaire du segment antérieur avec microscope opératoire : cataracte, glaucome, pathologie tumorale de la cornée, conjonctivite ;
- Chirurgie oculaire du segment postérieur avec microscope opératoire : vitrectomie par le pars plana, injection intravitréenne ;
- Chirurgie réfractive ;
- Chirurgie des paupières et appareil lacrymal ;
- Chirurgie du strabisme et des muscles oculomoteurs.

La Chirurgie Urologique *(consultation sur site)*

- Maladie et chirurgie de la prostate ;
- Chirurgie de l'incontinence urinaire et des descentes d'organes ;
- Prise en charge des calculs urinaires ;
- Chirurgie infantile urologique.

La Chirurgie ORL *(consultation en ville)*

- Chirurgie des amygdales et des végétations ;
- Chirurgie de l'oreille et de la surdité ;
- Chirurgie des fosses nasales et des sinus ;
- Chirurgie laryngée endoscopique ;
- Chirurgie plastique et reconstructrice : rhinoplastie, otoplastie, chirurgie cutanée dermatologique ;
- Chirurgie cervicale : chirurgie de la thyroïde et des glandes salivaires, chirurgie des malformations congénitales de la face et du cou ;
- Divers : prise en charge du ronflement…

L' Hépato-Gastro Entérologie *(consultation sur site)*

- Fibroscopies et coloscopies diagnostiques et thérapeutiques (prévention des cancers digestifs : polypectomie) ;
- Ligature des varices œsophagiennes ;
- Dilatation digestive et mise en place de prothèses ;
- Explorations fonctionnelles digestives.

La Chirurgie Vasculaire *(consultation sur site)*

- Chirurgie artérielle, veineuse et microchirurgie ;
- Chirurgie artérielle, veineuse et thoracique.

La Chirurgie Dentaire *(consultation en ville)*

- Soins ;
- Chirurgie ;
- Extractions simples, extraction dents de sagesse ;
- Désinclusion ;
- Extractions sous anesthésie générale ;
- Implantologie ;
- Parodontologie.

Angiologie *(consultation sur site)*

Les services

Le service d'anesthésie réanimation

L'Unité d'Anesthésie Réanimation regroupe les médecins anesthésistes réanimateurs qui assurent la sécurité pendant et après l'intervention.

Pour cela ils recourent aux différentes techniques actuelles d'anesthésie et de réanimation :

- anesthésie générale intra-veineuse ;
- anesthésie loco-régionale (péridurale, rachi-anesthésie, tronculaire, bloc plexique).

Et de soins post-opératoires :

- analgésie contrôlée par le patient ;
- analgésie péridurale post-opératoire ;
- alimentation parentérale ;
- ventilation artificielle, etc. ...

> La Sécurité, élément clef de cette discipline, est renforcée par :

- la présence d'un personnel compétent ;
- l'utilisation de matériel informatique performant, adapté à la surveillance des facteurs vitaux ;
- le passage de tout opéré par une structure de réveil ;
- la mise en place d'une consultation d'anesthésie permettant d'anticiper et de traiter efficacement les différents problèmes liés à l'intervention.

> En outre, l'établissement s'est doté :

- d'appareils permettant la récupération du sang en cours d'intervention chirurgicale (autotransfusion per-opératoire) ;

Les services de chirurgie d'hospitalisation complète

La Clinique propose 35 chambres d'hospitalisation, dont 17 en chambre seule. Toutes sont équipées d'un lit électrique, du téléphone, de la télévision et du Wifi. Elles disposent d'une salle d'eau avec douche, toilettes et lavabo. Pour des raisons d'hygiène, les douches comme les fenêtres ne sont pas équipées de rideaux.

À chaque étage, un salon est à la disposition des patients et des visiteurs.

Le service d'anesthésie et de chirurgie ambulatoire

La clinique dispose de 25 postes de chirurgie ambulatoire.

Cette alternative à l'hospitalisation complète, autrefois appelée *« hospitalisation de jour »*, vous permet de sortir le jour même de votre intervention.

Nous vous proposons un circuit de prise en charge adapté à votre intervention : circuit court (ou fast track) ou séjour sur la journée.

Avant votre sortie vous aurez à votre disposition une collation dans un espace convivial.

Ce mode d'hospitalisation est réservé à certains actes, et dans des conditions précises d'accompagnement à la sortie.

Tous les renseignements nécessaires vous sont communiqués lors de la consultation avec votre chirurgien.

Le bloc opératoire

La chirurgie nécessite, pour être eff ectuée dans les meilleures conditions, des salles d'opérations spécialisées, adaptées à chaque type d'intervention. Le bloc opératoire, équipé des dernières technologies et pourvu du matériel de dernière génération, répond parfaitement aux exigences de qualité et de sécurité.

- 3 salles sont réservées principalement à l'activité de chirurgie générale, ORL, urologie, gynécologie, dentaire et vasculaire ;
- 2 salles ont été construites pour l'orthopédie, dans le respect d'une asepsie maximale rendue possible par un plafond soufflant (flux laminaire) qui maintient les salles en surpression ;
- 2 salles réservées à l'endoscopie et aux soins dentaires ;
- 1 salle est réservée aux césariennes.

Les blocs opératoires sont équipés :

- d'amplificateurs de brillance pour opérer sous écran télévisé ;
- d'appareils d'endoscopie, d'arthroscopie, de coelioscopie, de cystoscopie avec imagerie simultanée ;
- de microscopes opératoires ;
- d'un phaco-émulsifi cateur pour les opérations de la cataracte ;
- d'appareils de monitoring reliés à une centrale de surveillance.

L'équipe opérationnelle d'hygiène et le Comité de lutte contre les infections nosocomiales veillent en permanence à garantir les meilleures conditions d'asepsie.

Les instances

La lutte contre la douleur

Dans notre établissement, les équipes soignantes réunies au sein du Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) s'engagent à prendre en charge votre douleur et à vous donner toutes les informations utiles. La clinique s'est fixé comme objectif d'assurer une prise en charge de la douleur adaptée à chaque patient, en veillant à sa participation.

La lutte contre les infections nosocomiales

La prévention du risque infectieux est une priorité à la Clinique Sainte Marie. Cette prévention est organisée autour du CLIN qui rassemble toutes les catégories de professionnels et qui planifie chaque année un programme de lutte contre les infections.

Vous êtes sollicités pour participer à cette lutte, par exemple :

- En vous lavant les mains avec les solutés hydro-alcooliques qui sont à votre disposition dans les chambres, pour vous et vos visiteurs. L'hygiène des mains est recommandée pour tous dès l'entrée dans la chambre.
- En évitant la visite de vos proches si ils sont atteints de pathologies infectieuses (panaris, abcès, angine, ou simple fièvre).
- En invitant vos visiteurs à respecter la propreté de votre environnement, à ne pas entrer en contact avec vos pansements et à ne pas s'asseoir sur votre lit.

Le service social

Vous pouvez disposer de l'aide d'une assistante sociale.

Adressez-vous pour cela aux infirmières du service.

Le Comité Ethique

Le Comité local d'Ethique du pays de Châteaubriant comprend des professionnels des établissements de santé de la Clinique, du Centre Hospitalier de Châteaubriant, de Nozay, et de Pouancé.

Le Comité évoque des sujets d'informations générales en éthique, met en place des débats pluralistes au sujet de cas concrets ou de thèmes généraux, réfléchit à la mise en place d'une sensibilisation des personnels concernés par des patients hospitalisés, hébergés ou consultants.

EN CAS D'URGENCE

Vous serez accueilli dans les meilleures conditions en lien avec le service des urgences du Centre Hospitalier.

Vous êtes installé dans votre chambre sans formalité préalable. Le nécessaire sera fait plus tard au bureau des admissions.

Pour les enfants de moins de 18 ans, il est impératif que les parents ou tuteurs signent l'autorisation de pratiquer toute intervention médicale, chirurgicale ou anesthésique sur la personne de l'enfant.

Votre admission

Agréée et conventionnée, la Clinique Sainte Marie reçoit tous les patients, 24h sur 24, tous les jours.

Ce que vous devez fournir à la Clinique

Les documents médicaux éventuellement en votre possession :

- Examens de laboratoire récents ;
- Carte de groupe sanguin ;
- Carnet de vaccination ;
- Radios ;
- Vos ordonnances, etc.

Les documents administratifs :

- Votre Carte Vitale ;
- Votre Carte Nationale d'Identité ;
- Éventuellement, votre attestation de droits CMU ou votre carte de mutuelle ou d'assurance complémentaire ;
- Le cas échéant, votre feuille d'accident du travail ;
- Les consentements écrits pour l'anesthésie et l'intervention chirurgicale dûment signés ;
- Si vous êtes de nationalité étrangère : votre passeport, et si vous êtes ressortissant de la CEE, une carte européenne ;
- Éventuellement, si vous n'avez pas de carte de Sécurité Sociale en cours de validité, votre bulletin de salaire ou votre dernière attestation de paiement d'Assedic précédant la date de l'hospitalisation.
- La participation de votre mutuelle aux frais particuliers (chambre seule).
- Pour les mineurs, l'autorisation écrite des deux parents titulaires de l'autorité parentale est requise.

Ces documents, que vous devez **fournir dès que possible au bureau des admissions**, doivent permettre d'**obtenir la prise en charge de votre hospitalisation dans les meilleures conditions.** À défaut de présentation des pièces énumérées ci-dessus, la Clinique serait dans l'obligation de vous facturer l'intégralité des frais d'hospitalisation et des honoraires des Praticiens.

Ce que la Clinique peut vous proposer

Anonymat : Si vous souhaitez que votre présence ne soit pas divulguée, signalez-le à l'Accueil et le nécessaire sera fait pour respecter votre souhait.

Argent et objets de valeur : Par mesure de précaution, nous vous conseillons, au moment de votre admission, de déposer votre argent et vos objets de valeur au bureau des admissions de la Clinique, contre récépissé. Ils seront déposés en toute sécurité dans un coffre. Sinon, nous nous dégageons de toute responsabilité en cas de vol.

Pour toute information supplémentaire, le service des admissions se tient à votre disposition.

Vous pouvez également consulter le site de l'Assurance Maladie :
www.ameli.fr

La prise en charge des frais d'hospitalisation

Ce qui est intégralement remboursé (Si vos droits sont ouverts*) :

- Les frais d'hospitalisation ;
- Les honoraires des praticiens et le coût des examens complémentaires.

La Clinique pratique le TIERS PAYANT avec les différents régimes de Sécurité Sociale et la plupart des organismes gérant les régimes complémentaires.

Ce qui restera à votre charge (sauf remboursement éventuel par certaines assurances complémentaires) :

- Les dépassements ou compléments d'honoraires ;
- Le forfait hospitalier ;
- La participation forfaitaire si les actes médicaux sont supérieurs à 120 euros ;
- Les suppléments éventuels (chambre particulière, télévision, WIFI, communications téléphoniques, repas et lits d'accompagnement ...) dont les tarifs détaillés vous ont été communiqués ;
- le forfait Hospi Pass qui vous est proposé permet la prise en charge de certains de ces suppléments. Renseignez-vous à l'accueil pour le détail de la prestation et son coût.

Ce que vous devez apporter

En cas d'hospitalisation complète, n'oubliez pas de vous munir de votre linge personnel (chemise de nuit, pyjama, mouchoirs, robe de chambre...) et de votre nécessaire de toilette (savon, brosse à dents, rasoir, serviette et gant, ...).

N'oubliez pas :

- de transmettre le ou les numéros de téléphone de votre famille ou de vos proches ;
- de préciser à l'Accueil le moyen de transport que vous choisirez pour votre sortie et l'établissement de convalescence que vous souhaitez éventuellement.

Pour tous vos problèmes d'assurances, vous pourrez vous adresser au bureau des admissions. En outre, si un problème social se posait à vous, n'hésitez pas à nous en faire part. Enfin, en cas de difficulté de quelqu'ordre que ce soit durant votre séjour, n'hésitez pas à demander la visite d'un représentant de la Direction.

Les personnes qui reçoivent des actes médicaux égaux ou supérieurs à 120 €, bénéficiant de la CMUC, atteintes d'une ALD, d'une maladie professionnelle, ayant subi un accident du travail ou les femmes enceintes à partir du 6e mois de grossesse sont concernées par la prise en charge à 100%. Ces personnes peuvent être exonérées, du forfait hospitalier et/ou de la participation forfaitaire

Votre séjour

L'hôtellerie

Vous avez à votre disposition :

Un lit médicalisé pouvant recevoir des matelas adaptés à la situation médicale de chaque hospitalisé ;

Une sonnette d'appel et un interphone, permettant de solliciter l'aide du personnel ou de converser avec lui ;

- Une salle d'eau équipée d'un lavabo, une douche et un WC ;
- Une chambre individuelle peut être mise à votre disposition, sur demande préalable, exprimée dès que possible (de préférence lors de la consultation qui précède votre hospitalisation), et selon les disponibilités de la Clinique, moyennant un supplément restant à votre charge (remboursable par certaines mutuelles) ;
- Le téléphone, avec la possibilité d'appeler directement l'extérieur en permanence (n'oubliez pas de suivre les indications portées sur le carton qui vous est remis à votre entrée) ;
- Plusieurs chambres sont spécialement équipées en unité de soins continus. Les visites y sont limitées.
- Nous vous proposons des prestations complémentaires : petit déjeuner Plaisir, menus Prestige, Plateau Courtoisie, Trousse de toilette… tous les renseignements et les tarifs sont disponibles à l'accueil

La fonction bionettoyage est assurée par l'entreprise Sodexo, spécialiste des services de qualité de la vie.

Pendant votre séjour, et si des impératifs de service l'exigeaient, la Direction de la Clinique peut se trouver dans l'obligation de vous changer de chambre.

Veuillez nous en excuser d'avance.

Il est formellement interdit de fumer dans votre chambre comme dans le reste de l'établissement. (vous êtes dans un établissement *"sans tabac"*)

LE LINGE

L'entretien de votre linge personnel reste à votre charge. Le traitement du linge utile à votre hospitalisation (draps et linge de bloc) se fait enconformité avec les exigences d'hygiène professionnelle.

Le service de restauration

Les menus sont conçus en fonction de votre état de santé, et dans le respect de vos convictions religieuses. Si vous êtes soumis à un régime alimentaire particulier, vous devez en informer l'infirmière dès votre arrivée.

Une Aide-Soignante qualifiée en diététique vous rendra visite, la veille, pour établir avec vous votre menu, selon les choix du jour. Les repas sont préparés dans les cuisines du Centre Hospitalier.

Afin de respecter les prescriptions médicales, il est demandé aux familles et amis de n'apporter ni nourriture, ni boissons, ni médicaments avant de s'être assurés auprès des infirmières de l'étage qu'ils ne sont pas contre-indiqués ou interdits.

> Les repas sont servis à :

7h30 : Petit déjeuner

12h15 : Déjeuner

18h00 : Dîner

Vous avez en outre à votre disposition pour vous et vos visiteurs, une cafétéria dans le hall d'entrée qui vous propose dans la journée la presse quotidienne et les magazines, de la petite restauration, des cadeaux et des produits d'hygiène.

Le personnel

Au cours de votre séjour, vous serez amené à rencontrer, outre les praticiens, différents professionnels aux missions bien définies. Les professionnels des services sont identifiés par un badge précisant leurs noms et fonctions et par la couleur de leur tenue.

Les différents professionnels à votre service sont identifiables par la couleur de leur tenue, l'écusson et le badge où figurent leur nom et leur fonction :

Cadre : couleur aubergine

Infirmier : couleur marine

Aide-soignant : couleur vert-bleu

Agent de service hôtelier : couleur ciel

D'autres métiers sont exercés à la clinique et concourent également à notre mission de soins : le personnel administratif et financier, le personnel logistique et technique (stérilisation, pharmacie, entretien).

Vous pourrez également rencontrer des stagiaires en cours de formation et, en particulier, des étudiants en soins infirmiers et des élèves aides-soignants. Les stagiaires travaillent toujours sous la responsabilité d'un professionnel de santé diplômé.

La Charte de la personne hospitalisée

Article 1

Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est accessible à tous, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.

Article 2

Les établissements de santé garantissent la qualité de l'accueil, des traitements, 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 fi n de vie.

Article 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 confi ance qu'elle choisit librement.

Article 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.

Article 5

Un consentement spécifi que est prévu notamment pour les patients participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.

Article 6

Une personne à qui il est proposé de participer à une recherche biomédicale est informée, notamment, sur les bénéfi ces 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.

Article 7

La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, quitter à tout moment l'établissement après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.

Article 8

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

Article 9

Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que la confidentialité des informations personnelles, administratives, médicales, sociales qui la concernent.

Article 10

La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéfi cie d'un accès direct aux informations de santé la concernant. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient du même accès.

Article 11

La personne hospitalisée peut exprimer ses 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 entendu par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subi dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

La charte du patient est également disponible à l'intention des malvoyants, en version braille. Merci de bien vouloir vous renseigner à l'accueil.

Vie quotidienne

A ***Accompagnant***

Une personne de votre entourage pourra vous accompagner. En chambre particulière et dans la mesure du possible dans les autres chambres, il pourra être mis à votre disposition un lit d'accompagnant. Tous renseignements lui seront donnés à cet effet à l'Accueil.

C ***Courrier***

Le courrier, qui vous est adressé, est distribué chaque matin. Vous pouvez remettre le vôtre à l'infirmière du service ou à la réception, chaque jour avant 16 h.

Culte

Vous pouvez demander l'assistance d'un ministre du culte de votre confession en le signalant à l'infirmière du service.

E ***Evènementiel***

La Clinique participe régulièrement à des manifestations comme Octobre Rose, la Semaine pour la Sécurité des Patients, Mars Bleu… pour lesquelles vous serez peut-être sollicités.

F ***Familles***

Vous pouvez, votre famille et vous-même, avoir un entretien personnel avec les Chirurgiens ou les autres Praticiens, en vous adressant aux infirmières de l'étage.

Nous pouvons fournir un lit à vos proches, renseignez-vous à l'accueil

T ***Télévision***

Un téléviseur est à votre disposition moyennant un forfait journalier.

Téléphone

Sauf appel extérieur à vous transmettre d'urgence, le standard (ligne 1 et 2) est ouvert de 7h à 20h30 du lundi au vendredi et de 9h30 à 19h30 le week-end. Conformément à la circulaire du Ministère de la Santé n°40 du 9 Octobre 1995, l'usage des téléphones portables est interdit au sein de l'établissement.

Appels de l'extérieurs : Sauf appel extérieur à vous transmettre en urgence, merci de demander à vos proches de privilégier les créneaux horaires entre 11h et 12h et entre 14h et 17h pour prendre de vos nouvelles par téléphone

V

Visites

Vous pouvez recevoir des visites selon vos désirs, sauf avis médical contraire. Elles sont :

- autorisées de 12 h à 20 h 30 ;
- limitées par la réglementation à 2 visiteurs simultanés par patient ;
- interdites aux enfants de moins de 10 ans pour éviter les risques de contagion et pour ne pas fatiguer les patients hospitalisés.

Il est recommandé d'éviter les visites trop longues ou en groupe qui risquent de fatiguer le patient, de proscrire le bruit et de **ne pas fumer dans les chambres et l'ensemble de la Clinique.**

Il est demandé à vos visiteurs de bien vouloir quitter temporairement votre chambre durant le temps des visites médicales ou des soins infirmiers.

W

Wifi

Le wifi est à votre disposition dans toute la clinique. Renseignez-vous auprès des agents des admissions

Quelques précisions

- L'ensemble du personnel est en permanence à votre disposition. Il oeuvre avec toute sa compétence et son dévouement pour vous éviter difficultés, souffrance, soucis superflus.
- Mais pensez que ces personnes peuvent être retenues par des tâches urgentes auprès d'autres patients. Faites preuve de compréhension à leur égard, respectez leur travail et observez les règles de la courtoisie.
- Il est interdit d'apporter des boissons alcoolisées aux personnes hospitalisées.
- Par respect pour les autres patients, nous vous prions, en particulier, d'observer le calme désiré par tous, en évitant les colloques bruyants dans les chambres et les couloirs, et en baissant le volume de votre radio ou de votre poste de télévision.
- Vous êtes invités à respecter le matériel mis à votre disposition et à le laisser dans les locaux où il a été affecté. Toute dégradation impliquerait l'estimation d'une indemnité.
- Vous pourrez être exposés aux rayons X lors d'une radiographie ; Toutes les précautions seront prises à cette occasion.

Votre départ

Les sorties sont décidées par les praticiens. Les heures vous en seront précisées par le personnel de service.

Si vous devez quitter l'établissement en VSL ou en ambulance, vous avez le libre choix de l'entreprise de transport.

Lors de votre départ, vous devez vous présenter ou vous faire représenter par un membre de votre famille au Bureau des Sorties.

L'hôtesse :

- vous aidera à régulariser votre dossier et vous précisera les frais qui vous reviennent le cas échéant ;
- vous fournira les pièces administratives dont vous pourriez avoir besoin (justificatifs d'hospitalisation, bons de transport, factures…) ;
- vous remettra les documents médicaux qui vous sont indispensables.

Les sorties sont décidées par les praticiens, elles se font le matin, l'heure vous sera précisée par le personnel du service.

Info

Consignes de sécurité

Outre l'interdiction de fumer, nous vous demandons de respecter les consignes ci-après :

- En cas d'incendie dans votre chambre, gardez votre calme et prévenez immédiatement votre service ou le standard téléphonique : Composez le 9
- En cas d'incendie hors de votre chambre, fermez les portes et fenêtres pour éviter les courants d'air. Ne quittez pas votre chambre sans y avoir été invité.
- Calfeutrez votre porte, et si vous le pouvez, arrosez-la en attendant l'ordre d'évacuation.
- En cas d'évacuation, suivez bien les ordres donnés par le personnel et les sapeurs-pompiers.
- Si la fumée rend le couloir ou l'escalier impraticable, restez dans votre chambre et manifestez votre présence à la fenêtre en attendant les sapeurs-pompiers.

Article R1112-91

Tout usager d'un établissement de santé doit être mis à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.

Article R1112-92

L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine. Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non-médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

Article R1112-93

Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, le rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.

Article R1112-94

Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant. Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier. Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission.

Le respect de vos droits et la recherche de votre satisfaction.

La Clinique Sainte Marie s'inscrit dans le respect de la loi du 4 mars 2002 relative au droit des malades et à la qualité du système de santé, notamment à travers :

Le traitement de l'information médicale :

- Les données concernant chaque patient qui font l'objet d'un traitement automatisé sont transmises au médecin responsable de l'information médicale de l'établissement. Elles sont protégées par le secret médical.
- **Conformément à l'article R 1112-7 du code la santé publique, les archives médicales sont conservées pendant vingt ans après votre dernier séjour ou votre dernière consultation, ou jusqu'à votre vingt-huitième anniversaire.**
- Conformément à l'Article L 1111-7 du Code de la Santé Publique, vous pouvez accéder à l'ensemble de votre dossier médical selon des modalités précises, soit en faisant une demande écrite auprès de la Direction de la Clinique Sainte Marie, Pôle Santé de Choisel, 9 rue de Verdun 44110 CHATEAUBRIANT, soit en vous présentant à la Clinique, sous réserve de pouvoir justifier de votre identité. La production de copies de votre dossier est à votre charge.
- Chaque patient a le droit de s'opposer, pour des raisons légitimes, à ce que les informations nominatives le concernant (médicales et administratives) fassent l'objet d'un traitement informatisé dans les conditions fixées par l'article 26 de la Loi du 6 Janvier 1978.

Ce droit d'opposition ne peut s'exercer que si le traitement des données ne répond pas à une obligation légale.

La Commission des Usagers

La Commission des Usagers associe des représentants des usagers et des professionnels de la clinique. Elle examine les plaintes et réclamations, et elle apprécie la qualité de la prise en charge et le respect des droits des usagers dans l'établissement.

Présidente :
Mme Céline LE DENMAT, Directrice déléguée.

Médiateur médecin titulaire :
Dr Gilles GAUDUBOIS, Hépato-gastroentérologue.

Médiateur non-médecin titulaire :
Mme Karine GUILLAUME,
Directrice des soins infirmiers.

Représentante des usagers titulaire :
Mme Ghislaine ETIEMBRE,

Membre de l'association UFC-Que Choisir.
Représentant des usagers titulaire :
M. Loïc GUILLEMOT, Membre de l'Association Française de lutte contre les Myopathies.

Coordonnateur de la gestion des risques associés aux soins :
M. Denis RIOU

Votre expression

Vous êtes encouragé à nous faire part de vos observations. Les différents intervenants dans votre prise en charge sont à votre écoute, et vous pourrez également vous exprimer à travers notre questionnaire de sortie.

Si, malgré toute l'attention que nous apportons à votre prise en charge, vous souhaitez formuler une plainte ou une réclamation, celle-ci doit être notifiée par écrit au Directeur.

Elle sera ensuite examinée par la Commission de Relation avec les Usagers et pour la Qualité de la prise en charge (CRUQ) selon la procédure défi nie par les articles R1112-91 à R1112-94 du Code de la Santé Publique que vous pouvez consulter ci-contre.

La personne de confiance et les directives anticipées

Si vous avez désigné une personne de confiance avant votre admission, veillez à ce qu'elle soit informée d'éventuelles directives anticipées que vous auriez rédigées au sens de l'article R1111-17 du Code de la Santé Publique.

La bientraitance

La Clinique Sainte Marie dispose d'une charte de Bientraitance, qui engage l'ensemble des professionnels. Grâce à une vigilance constante, à l'écoute des personnes soignées et de leurs proches, elle conduit à adapter le soin à la personne en intégrant ses attentes et les évolutions de la société : elle décline les différents aspects du respect, de l'autonomie, de l'altérité, de la singularité, de la dignité des personnes.

La démarche Qualité

Un engagement dans la qualité et la sécurité des soins

Cet engagement se traduit par la mise en place d'une démarche structurée d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins. Il s'agit pour la Clinique d'une priorité défi nie par la Direction et les praticiens, avec la participation de tous les professionnels à votre service. Tous les quatre ans, la Haute Autorité de Santé réalise un audit à la Clinique et publie un rapport de certification que vous pouvez consulter sur le site internet de la HAS *www.has-sante.fr*. La Clinique a été certifiée en 2003, 2007 et 2011.

Nous participons au recueil des indicateurs nationaux de qualité et de sécurité des soins, vous pourrez consulter les résultats dans le hall d'accueil de la clinique.

La participation du patient est un élément important dans la démarche d'amélioration, notamment à travers les contrôles d'identité dont vous ferez régulièrement l'objet et qui n'ont d'autre but que d'assurer votre propre sécurité.

Nous vous remercions d'y collaborer activement.

Nous sommes à votre écoute, que ce soit au travers du questionnaire de sortie ou par l'intermédiaire de la Commission de Relation avec les Usagers et pour la Qualité de la Prise en Charge. Vous pourrez être ponctuellement sollicité pour répondre à des enquêtes à propos de la prise en charge de la douleur, de la prévention du risque infectieux, ou encore sur d'autres thèmes.

Le développement durable

La Clinique Sainte Marie se veut être un établissement responsable, respectueux de son environnement social, écologique et économique.

Le comité de Développement durable œuvre à harmoniser les valeurs, les missions et les activités de son établissement avec les enjeux du développement durable, en prenant en compte la responsabilité environnementale, économique, sociale et sociétale.

Le Groupe VIVALTO SANTÉ

Pôle régional Normandie

Avranches : Polyclinique de la Baie
Rouen : Clinique de l'Europe
Bois-Guillaume : Clinique Saint Antoine
Saint-Aubin-sur-Scie : Clinique Mégival

Pôle régional Île-de-France

Le Port Marly : Centre Hospitalier Privé de l'Europe
Paris : Clinique Victor Hugo
Saint Cloud : Clinique du Val d'Or
Osny : Centre Hospitalier Privé Sainte Marie
Maisons-Laffitte : Polyclinique de Maisons-Laffitte
Saint-Germain-en-Laye : Clinique Saint-Germain

Pôle régional Rhône-Alpes

Annecy : Clinique Générale Annecy
Rillieux La Pape : Polyclinique Lyon-Nord

Pôle régional Bretagne - Pays de Loire

Saint-Grégoire : Centre Hospitalier Privé
Cesson-Sévigné : Hôpital Privé Sévigné
Châteaubriant : Clinique Sainte Marie
Noyal-Pontivy : Polyclinique de Kerio
Saint-Malo : Clinique de la Côte d'Émeraude
Dinan : Polyclinique du Pays de Rance
Brest : Clinique Pasteur-Lanroze
et Cliniques Kéraudren-Grand Large
Morlaix : Polyclinique de la Baie de Morlaix

Crédits photos : JF.FAROUAULT - Thinkstock • Gosselin design & digital - RCS Rennes 480918366 - 01/2016@

Clinique Sainte Marie, Pôle Santé de Choisel
9 rue de Verdun - 44 110 - CHÂTEAUBRIANT Cedex
Tél. : 02 40 55 88 88 - Fax : 02 40 55 78 32
www.cliniquechateaubriant.com