



# Livret d'accueil





# BIENVENUE

Au sein de la CLINIQUE SAINT CHARLES, les professionnels de santé, l'équipe médicale et chirurgicale, mettront tout en œuvre pour rendre votre séjour le plus agréable possible.

Notre volonté est de vous accueillir et de vous soigner dans le plus grand respect de votre personne grâce aux pratiques les plus innovantes et en mettant à votre disposition l'ensemble des moyens humains et techniques garants de la qualité et de la sécurité des soins.

Ce livret contient toutes les informations utiles à votre séjour.

Nous vous remercions de votre confiance et vous souhaitons un prompt rétablissement.

**V. PAILLOU**

# SOMMAIRE

[Pages 3 & 4](#)

Plateau technique et disciplines exercées

[Pages 5 à 10](#)

Séjour : votre parcours de soins

[Page 10](#)

Une équipe de soins

[Pages 11 & 12](#)

Droits et informations du patient

[Page 13](#)

Qualité et risques

[Page 14](#)

Conseils pratiques et vie collective

[Page 15](#)

Charte du patient







## UN PLATEAU TECHNIQUE PLURIDISCIPLINAIRE

La structure de médecine-chirurgie est composée de **220** lits et places :

- ▶ **12** salles d'opération
- ▶ **56** lits de chirurgie dont lits de soins continus (USC)
- ▶ **30** lits de médecine
- ▶ **15** lits en obstétrique
- ▶ **46** places de chirurgie ambulatoire
- ▶ **60** lits en Soins de Suite et de Réadaptation (SSR)
- ▶ **4** places en SSR spécialisés pour les affections des systèmes digestif, métabolique et endocrinien
- ▶ **3** places en médecine hospitalisation de jour
- ▶ **6** lits UHCD (urgences)



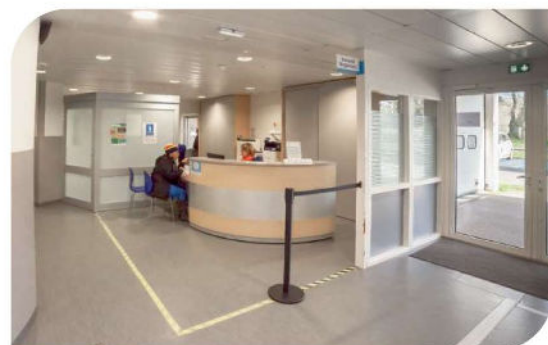
### ▶ Service de médecine d'urgence

La Clinique Saint Charles est dotée d'un service de médecine d'urgence **ouvert 7j/7 et 24h/24**.

**02 51 44 45 81**

Spécialisés dans la prise en charge des situations aiguës, médecins, cadre de santé, infirmier d'orientation et d'accueil (IOA), infirmiers et aides-soignants se relaient jours et nuits afin d'assurer votre prise en charge.

L'équipe d'urgentistes dispose, pour faire ses diagnostics, de tous les moyens d'investigation de la clinique.



### Quand et comment recourir au service de médecine d'urgence ?

Les médecins urgentistes recommandent de contacter en premier lieu le médecin traitant, chaque fois que possible, en particulier pour les problèmes médicaux (il connaît les antécédents de la personne et jugera de l'opportunité de recourir aux urgences). Néanmoins, le recours au service de médecine d'urgence est possible :

- **soit en appelant le 15** (où un médecin régulateur aiguillera la personne vers la Clinique Saint Charles)
- **soit en se présentant directement**, sans prise de rendez-vous préalable.

# LES DISCIPLINES EXERCÉES

Les disciplines exercées à la CLINIQUE SAINT CHARLES sont nombreuses et s'organisent autour de 80 praticiens et 230 salariés qualifiés, auxquels viennent s'adjoindre les personnels de la restauration et du bionettoyage ainsi que les salariés des praticiens.

## ► Chirurgie

- Digestive, Viscérale, Bariatrique, Endocrinienne
- Gastroentérologie, Endoscopie
- Gynécologie, Sénologie
- Main
- Maxillo-faciale
- Ophtalmologie
- Orthopédie, Traumatologie, Urgence genou du sportif
- Oto-Rhino-Laryngologie
- Plastique, Reconstructrice et Esthétique
- Stomatologie
- Unité de Soins Continus Chirurgie
- Urologie
- Vasculaire



## ► Anesthésie-réanimation

## ► Médecine

- Diabétologie, Endocrinologie
- Nutrition – Réadaptation et réhabilitation
- Gériatrie
- Médecine interne et polyvalente, Polysomnographie
- Soins palliatifs
- Unité plaies et cicatrisation
- Vasculaire, Angiologie



## ► Cancérologie

- Chirurgie : digestive, gynécologie, sénologie, maxillo-faciale, ORL, urologie

## ► Maternité

- Aide Médicale à la Procréation « PROCREALIS »
- Consultations pédiatriques
- Echographie foetale
- Obstétrique
- Préparation à l'accouchement



## ► Centre endométriose

## ► Urgences 24h/24



## ► Imagerie médicale

- Echographie
- Imagerie par Résonance Magnétique (IRM)
- Mammographie
- Ostéodensitométrie
- Radiographie
- Scanner



## ► Autres spécialités

- Anatomie et cytologie pathologiques « IHP »
- Cabinet infirmier
- Cardiologie, Epreuve d'effort
- Kinésithérapie, Rééducation fonctionnelle
- Laboratoire de biologie médicale « BIORYLIS »
- Podologie, Pédicurie





# SÉJOUR : VOTRE PARCOURS DE SOINS

Vous vous préparez à entrer dans un établissement de santé pour passer un examen ou recevoir un soin. Nous savons que plus un patient est acteur de son soin, plus il en tirera bénéfice.

Ce parcours peut se dérouler sous deux formes différentes de prise en charge que sont l'**hospitalisation complète** et l'**hospitalisation en ambulatoire**. Dans le premier cas, vous resterez au moins une nuit dans l'établissement et dans le second, vous arriverez et repartirez le même jour.

## En hospitalisation complète :

Votre praticien peut vous proposer la Récupération Améliorée Après Chirurgie (RAAC), c'est un mode de prise en charge innovant centré sur le patient. Ce concept vise à permettre au patient de récupérer plus vite ses capacités fonctionnelles après une intervention chirurgicale et à réduire le risque de complications post-opératoires.

## En hospitalisation ambulatoire :

Vous serez autorisé à rejoindre votre domicile le jour même de votre intervention. Cette pratique est rendue possible par les techniques ambulatoires modernes (qui sont moins invasives) et des anesthésies moins lourdes (qui réduisent les effets secondaires).

**Quelle que soit la prise en charge retenue, votre parcours de soin se déroulera en 4 temps :**

- **01** Préparation du séjour programmé
- **02** Entrée et Séjour
- **03** Votre sortie
- **04** Après le séjour

## **01** PRÉPARATION DU SÉJOUR PROGRAMMÉ

Vous entrez dans l'établissement sous la responsabilité d'un médecin spécialiste exerçant à la clinique. Il est le médecin référent de votre hospitalisation. Vous avez choisi avec lui la date de votre hospitalisation. Il vous a indiqué la durée de votre séjour et le secteur de votre hospitalisation.

**La Préadmission : Que votre hospitalisation soit complète ou ambulatoire, nous vous demandons d'effectuer les formalités administratives préalables (au service admission) afin de réserver votre chambre.**

Prenez le temps de lire et compléter les documents qui vous auront été remis :

- Personne de confiance et Directives anticipées.
- Vos consentements à l'anesthésie et à la chirurgie.

## MINEURS HOSPITALISÉS

**En cas d'hospitalisation d'un mineur, l'autorisation des deux parents est indispensable.**

**Les deux signatures sont nécessaires** (apportez le livret de famille et les cartes nationales d'identité).

Si un parent exerce unilatéralement l'autorité parentale, il doit en apporter la preuve lors de l'admission de l'enfant, avec le livret de famille ou un acte de justice.

À partir de 15 ans, le mineur doit également donner personnellement son consentement au praticien responsable de l'acte.



### HORAIRE D'OUVERTURE

#### Service ACCUEIL

du lundi au vendredi

7 h 00 – 20 h 00

samedi

8 h 00 – 18 h 00

dimanche et jour férié

9 h 00 – 18 h 00

#### Service ADMISSION / SORTIE

du lundi au vendredi

8 h 00 – 18 h 30

## 02 ENTRÉE ET SÉJOUR

Deux situations :

► **La préadmission est faite** : Vous recevrez la veille de votre admission un SMS ou un APPEL pour vous préciser votre heure d'arrivée.

Vous pourrez vous présenter à l'heure indiquée à l'accueil principal avec les documents suivants :

- Carnet de santé
- Ordonnances en cours
- Carte de groupe sanguin
- Radiographies, échographies, résultats d'examens
- Pièce d'identité (carte nationale d'identité, passeport, carte de séjour, livret de famille).



La Clinique Saint Charles met à votre disposition une large gamme de services hôteliers pour améliorer votre confort.

Ces prestations hôtelières font l'objet d'un choix de votre part, et vous sont donc présentées, **lors de votre préadmission.**

**Sur demande de votre part et selon nos disponibilités, vous pouvez bénéficier d'une chambre particulière.**

### Hospitalisation sous X

Pour des raisons personnelles, vous pouvez choisir d'être hospitalisé(e) sous X, c'est-à-dire de manière anonyme. Vous devez en faire la demande au personnel des admissions lors de votre entrée. Le personnel soignant assurera le maintien de votre anonymat par rapport à l'extérieur.

► **La préadmission n'a pas été faite** : Dès la confirmation de votre hospitalisation par le chirurgien ou l'anesthésiste, pour vous assurer de la prise en charge administrative de votre séjour et exprimer vos désirs hôteliers (chambre seule, accompagnant...), vous devez **impérativement** réaliser votre pré-admission.

Vous fournirez à la secrétaire les documents suivants :

- **Votre carte vitale actualisée** (vous pouvez mettre à jour votre carte en utilisant la borne à l'accueil principal).
- **Une pièce justifiant de votre identité** conformément à l'article 162-21 du Code de la Sécurité Sociale : carte nationale d'identité, passeport, carte de séjour, livret de famille.
- Votre carte de mutuelle à jour ou CMU/CSS.
- En cas d'accident du travail ou de maladie professionnelle : la notification d'accident du travail ou de maladie professionnelle qui vous a été remise par votre CPAM.
- Tout handicap ou situation particulière est évalué par le médecin et inséré dans votre dossier d'hospitalisation afin de mettre en place une prise en charge adaptée tout au long du séjour. La clinique est notamment membre du dispositif **HANDISOINS 85.**



Que vous soyez accueilli pour une entrée programmée, un acte ambulatoire ou une autre prise en charge disponible dans notre établissement, vous pouvez trouver toutes les informations complémentaires sur votre parcours de soins sur notre site internet

[www.clinique-saint-charles.fr](http://www.clinique-saint-charles.fr)



## Pour vous AIDER au cours de votre séjour

Une **Assistante Sociale** est à votre disposition pour vous aider si vous le souhaitez, pour les questions de prise en charge, d'aide à domicile, ou de recherche d'une place dans un établissement de soins de suite. Vous pouvez la solliciter par le biais de l'équipe soignante ou la joindre directement au **02 51 44 45 54**.

Une **Psychologue** intervient auprès de vous et de vos proches, à votre demande, à la demande du médecin ou de l'équipe soignante. Son travail est avant tout un travail d'écoute. Vous pouvez la solliciter par le biais de l'équipe soignante, de votre médecin ou l'appeler directement au **02 51 44 46 48**.

Une **Stomathérapeute** propose une activité de stomathérapie digestive et urinaire, et ce sur rendez-vous. L'appeler directement au **02 51 44 47 22**.

Une équipe composée de deux infirmières assure, dans le cadre du **dispositif d'annonce, mesure du plan cancer**, des **consultations** soignantes et soins de supports, chaque vendredi, de 14 h à 18 h (tél. **02 51 44 44 36**).

Ces consultations vous sont proposées à vous et à vos proches, au cours de la consultation médicale et sont organisées par le secrétariat du praticien qui vous a pris en charge.

Ce temps d'accompagnement paramédical est un temps d'écoute, d'échange, de soutien et de repérage de vos besoins qui permettra de mieux appréhender votre traitement.

## Des Réseaux de santé et Associations

La Clinique Saint Charles a toujours eu la volonté de s'intégrer au sein de réseaux de coordination de prise en charge des soins afin d'assurer à ses patients une optimisation de la thérapeutique médicale.

### La Clinique adhère :

- au **Réseau Sécurité Naissance** dont l'objet est de coordonner et assurer les bons soins dans les structures adéquates en fonction de l'état pathologique de la parturiente.



- au Réseau **ONCOPL**, réseau régional de prise en charge des pathologies cancéreuses et au Centre de Coordination en Cancérologie **3C Vendée**, au niveau départemental. Nos praticiens participent notamment aux réunions



de concertation pluridisciplinaire dont l'objet est d'exposer le cas des patients dont ils ont la charge préalablement à la détermination de la thérapeutique.

- auprès de l'association **Cancer Support Vendée** dont les bénévoles interviennent, sur demande, auprès des patients de langue anglaise atteints de cancer et auprès de l'association **Vivre Comme Avant** dont les bénévoles assurent une écoute et un soutien auprès des personnes hospitalisées et soignées pour un cancer du sein.



- auprès de l'association **Autisme 85** pour l'accueil et la prise en charge d'enfants autistes ayant des problèmes chirurgicaux.



- auprès de l'association **JALMALV** (Jusqu'à la mort accompagner la vie) dont les membres interviennent sur demande pour aider nos patients et leurs proches à faire face à une situation difficile (fin de vie, deuil...).

La Clinique est également :

- membre de l'association pour la mise en œuvre d'hospitalisation à domicile,



- membre du dispositif **HANDISOINS 85** qui a pour mission de faciliter l'accès aux soins aux personnes en situation de handicap en Vendée,
- signataire d'une convention de partenariat avec le **CSO Ouest Atlantique** dans le cadre de l'organisation de la prise en charge des patients avec une obésité sévère ou compliquée.





### ► Votre chambre

La clinique dispose de chambres à un ou deux lits, toutes équipées d'un cabinet de toilette et d'une douche. De votre chevet, vous pouvez obtenir, par un système d'appel à portée de main, la présence d'une infirmière ou d'une aide-soignante. Compte tenu de l'activité de l'établissement, il se peut que le rythme des sorties et des urgences ne nous permette pas, dès votre arrivée, de vous attribuer la chambre particulière que vous aviez souhaitée lors de votre pré-admission. Si tel est le cas, nous vous donnerons satisfaction le plus rapidement possible dans la mesure de nos disponibilités.



### ► Personnes accompagnantes

Les personnes accompagnantes sont acceptées en chambre individuelle (TWIN). Le tarif est disponible à l'accueil.

Votre famille ou vos amis peuvent se restaurer sur place. Le déjeuner est servi à la cafétéria de la clinique de 12h à 14h. Le dîner doit être réservé auprès de l'infirmière du service avant 17h (repas servi dans la chambre individuelle, paiement à la boutique).

Pour les modalités de la nuit, se renseigner auprès de l'équipe soignante.



### ► Vos effets personnels

Pensez à apporter votre linge personnel (vêtement de nuit, serviettes et gants de toilette, nécessaire de toilette, peignoir, chaussons fermés...) et vos produits de toilette.

#### **Prévention des chutes**

Il est expressément demandé aux patients de se munir de **pantoufles fermées à semelles antidérapantes** et de **ne pas se déplacer sans faire appel au personnel soignant en cas de récupération incomplète de l'équilibre.**

### ► Vos repas

Le petit déjeuner est servi à partir de 7h30, le déjeuner à partir de 12h et le dîner à partir de 18h30.

« Le menu à la carte », mis à disposition dans votre chambre, vous permet de composer l'intégralité de vos repas. **Pour accéder aux menus, flasher le QR code**



Les boissons et aliments apportés par la famille et les visiteurs sont fortement déconseillés. Nous vous demandons de bien vouloir nous aider à faire respecter cette consigne importante. L'introduction de boissons alcoolisées est prohibée dans l'établissement.

### ► Médicaments

Il vous est interdit de prendre ou de vous procurer des médicaments non prescrits par les médecins de la clinique durant votre hospitalisation. Dans le cas où vous seriez tenu(e) de prendre des médicaments pour une affection autre que celle qui a motivé votre hospitalisation, vous devez impérativement en aviser le médecin qui vous suit et apporter les ordonnances de votre médecin traitant le jour de la visite pré-anesthésique. **Le jour de l'hospitalisation, vous devez apporter l'ensemble de vos traitements personnels pris à domicile.**

#### **Prévention des erreurs médicamenteuses**

##### **Quel est mon rôle avant de prendre un médicament ?**

Je prends connaissance des consignes pour prendre correctement mon traitement (heure, à avaler, à laisser fondre sous la langue...). En cas de doute, je n'hésite pas à faire répéter ou à poser des questions. Si je ressens des démangeaisons, des difficultés à respirer, des rougeurs, etc. après avoir pris un médicament (comprimé ou piqure), je n'hésite pas et j'appelle immédiatement l'infirmier(ère).

##### **Ce que je ne dois pas faire :**

Prendre des médicaments à l'insu du médecin ou de l'infirmier(ère).  
Ne pas prendre un médicament ou modifier une dose de ma propre initiative sans le signaler au médecin ou à l'infirmier(ère).

### ► Appareils dentaires et auditifs

Si vous êtes porteur d'un appareil dentaire, d'une prothèse auditive ou d'une paire de lunettes, veuillez le signaler aux infirmières dès votre entrée. Une boîte spéciale ou un sachet sera mis à votre disposition pour le déposer, afin d'éviter toute perte ou casse. Nous ne pouvons être responsables en cas de perte ou de disparition si vous n'avez pas pris cette précaution. Il est interdit de ranger votre appareil dans un papier ou un mouchoir car il risquerait d'être jeté malencontreusement.



### ► Hygiène

N'oubliez pas d'ôter les piercings. Vous devez respecter le protocole de douche préopératoire et ne porter ni bijou, ni maquillage, ni vernis à ongles sur les mains et sur les pieds.

### ► Accès au bloc

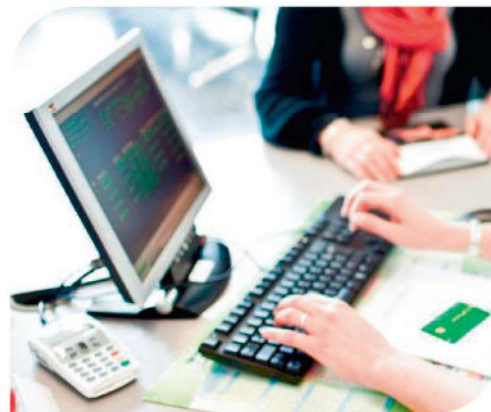
Les familles n'y ont pas accès. Pour les enfants, le parent peut accompagner jusqu'à la porte.



## 03 VOTRE SORTIE

La date de sortie relève d'une décision médicale, l'heure de sortie en hospitalisation complète est prévue AVANT 10H00.

Avant de quitter la clinique, vous devrez accomplir directement (ou par l'intermédiaire d'un proche) au service des admissions diverses formalités administratives. Vous devrez également veiller à ne rien oublier dans votre chambre.



### Les formalités de sortie en 5 étapes

► **Etape 1** : Assurez-vous que vous avez en votre possession les documents médicaux :

- Ordonnance pour médicaments et/ou soins,
- Convocation à une consultation de contrôle si besoin,
- Compte rendu opératoire et / ou compte rendu d'hospitalisation,
- Anciens documents que vous avez apportés et les nouveaux réalisés pendant votre séjour (radios, carte de groupe sanguin...).

► **Etape 2** : Vérifiez et complétez si besoin votre dossier administratif auprès des hôtesses d'accueil.

► **Etape 3** : Retirez, si besoin, le bulletin de situation destiné à votre employeur et/ou votre caisse d'assurance maladie auprès des hôtesses d'accueil.

► **Etape 4** : Payer les forfaits et/ou les suppléments non pris en charge par votre mutuelle pour l'ensemble de votre séjour.

Voici les frais pouvant rester à votre charge :

#### **Les prestations hôtelières**

#### **Le forfait journalier de 20€**

**Le forfait PAS de 24€** : Si plusieurs actes lourds sont effectués au cours d'une même consultation ou hospitalisation, vous ne payez qu'une fois le forfait. Celui-ci peut être pris en charge par votre complémentaire santé, selon le contrat que vous avez souscrit (renseignez-vous auprès de votre organisme complémentaire).

*Personnes exonérées* : Le forfait ne s'applique pas aux personnes qui bénéficient d'une prise en charge à 100 % en raison de leur situation ou de leur état de santé.

#### **Le ticket modérateur :**

Il représente la part des dépenses qui reste à votre charge après remboursement de l'assurance maladie et avant déduction des participations forfaitaires. Le ticket modérateur s'applique à toutes les prestations prises en charge par l'assurance maladie. Celui-ci peut être pris en charge par votre complémentaire santé, selon le contrat que vous avez souscrit (renseignez-vous auprès de votre organisme complémentaire). *Personnes exonérées* : Dans certaines situations (par exemple en cas d'affection de longue durée (ALD) ou si vous êtes enceinte), vous êtes dispensé de payer le ticket modérateur. L'assurance maladie le prend en charge à 100 % dans la limite des tarifs conventionnels.

► **Etape 5** : Ecoute du patient

La Clinique participe au dispositif national «e-Satis» qui évalue la satisfaction et l'expérience des patients hospitalisés.

Dans ce cadre, vous pourrez être amené(e) à répondre à une enquête par mail après votre retour à domicile.

#### **A noter**

- Dans le cas d'une future hospitalisation programmée, le service des admissions sera susceptible de reprendre contact avec vous pour finaliser votre dossier.
- Si un transport en ambulance est prescrit, demandez le bon de transport à votre médecin pour votre retour à domicile.
- En cas de sortie non autorisée, vous devrez signer une «fiche de sortie contre avis médical» dégageant l'établissement et le médecin référent de toute responsabilité.

Des compléments d'honoraires : en secteur libéral, vous êtes soigné par le chirurgien de votre choix. Des compléments d'honoraires peuvent être demandés par certains praticiens exerçant en secteur conventionné à honoraires libres (secteur 2 / Optam) au titre des actes médicaux ou chirurgicaux pratiqués. Dans le cadre de votre séjour, les éventuels compléments d'honoraires, recouverts par la clinique, reviennent au médecin et sont soumis à votre accord préalable signé.

## 04 APRÈS LE SÉJOUR

Votre parcours de soin se prolonge après votre sortie tant pour les besoins du suivi post-opératoire que pour la rééducation que vous aurez éventuellement à faire.

Pour les patients pris en charge en ambulatoire, vous recevrez un SMS d'une infirmière du service pour s'assurer du suivi de votre prise en charge.

Le questionnaire de satisfaction patient « e-Satis » est remis à tous les patients avant leur sortie de l'établissement. Il est composé de 10 questions et permet de recueillir vos avis et vos suggestions. Vos avis sont très importants pour nous améliorer et nous aider à mieux répondre à vos besoins.

**Chirurgie**

1. Comment trouvez-vous le service d'accueil de la Chirurgie ?

2. Êtes-vous satisfait de la clarté des informations fournies pour préparer votre hospitalisation ?

3. L'accueil au service des consultations ?

4. L'information fournie lors des formalités administratives ?

5. L'accueil dans le service ?

6. L'attente avant d'entrer dans votre chambre ?

**Votre avis nous importe** et nous vous remercions de bien vouloir :

- Prêter la plus grande attention au questionnaire de sortie qui vous sera remis au cours de votre séjour. Vos jugements et vos opinions nous sont indispensables pour continuer à améliorer la qualité de l'ensemble de nos services. Les résultats de ces enquêtes sont disponibles dans les services et sur notre site internet.
- Répondre au **questionnaire « e-Satis »** que vous recevrez par mail quelques jours après votre sortie. Cette enquête est importante pour l'établissement car vos réponses viendront directement alimenter un indicateur national permettant de comparer les taux de satisfaction entre établissements. Les résultats de cette enquête sont accessibles au public sur le site de la HAS.











**HAS**  
HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ  
[www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)



**Tous les membres de l'équipe paramédicale sont à votre écoute. Ils veillent à votre bien-être tout en assurant leurs autres missions. Tous sauront agir ou faire intervenir la personne la plus compétente en cas d'urgence.**

Durant votre séjour, vous allez rencontrer différents professionnels. Ils sont identifiables par des tenues/liserés de couleurs différentes :

**Blouse blanche** pour les psychologues, assistantes sociales, kinésithérapeutes et médecins

-  Liseré jaune pour les responsables de service de soins
-  Liseré turquoise pour les infirmières
-  Liseré rose pour les aides-soignantes et les auxiliaires puéricultrices
-  Liseré prune pour les sages-femmes
-  Liseré bleu pour les brancardiers
-  Liseré parme pour les agents du service hospitalier
-  Liseré rouge pour les diététiciennes et les agents de la restauration
-  Polo beige, pantalon noir pour les services logistiques





# DROITS ET INFORMATIONS DU PATIENT

## ► Votre dossier médical et son accès

Le dossier médical a un seul but : assurer la traçabilité des informations et la sécurité du patient. Grâce au partage de l'information entre tous les membres de l'équipe soignante, nous assurons l'égalité et la liberté d'accès aux soins. Lors de votre première consultation, votre dossier est ouvert par le médecin référent, responsable de votre hospitalisation. Il est conservé pendant 20 ans à compter du dernier séjour.

Conformément à l'article L.1111-7 du Code de la Santé Publique, vous pouvez avoir accès à votre dossier médical **en envoyant une demande écrite à la direction de la clinique, précisant les documents souhaités.**

Dans le respect du Code de la Santé Publique, la demande peut être faite :

. soit par l'intéressé ou son représentant légal s'il est mineur ou incapable majeur, ou ses ayants droits s'il est décédé (dans ce cas, la demande doit être motivée),

. soit par son médecin si le patient l'a choisi comme intermédiaire.

Toute demande doit être accompagnée d'une copie de justificatif d'identité.

La communication des informations s'effectue, soit par consultation sur place avec copie du document si besoin, soit par l'envoi de ces documents, en Lettre Recommandée avec Accusé de Réception.

Les frais de délivrance de ces documents sont à la charge du demandeur dans les conditions fixées par l'article L-1111-7 du Code de la Santé Publique.

## ► Consentement

Votre consentement est indispensable. Les décisions que vous avez prises avec les praticiens (chirurgiens, médecins et anesthésistes) doivent être recueillies avant votre prise en charge. Pour les mineurs, un consentement spécifique doit être signé par leur(s) représentant(s) légal(aux). Pour les majeurs protégés, outre le recueil de leur consentement par l'équipe médicale, un avis de non opposition par leur curateur ou tuteur sera sollicité après explication de l'acte médical.

## ► Directives anticipées

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite, appelée «directives anticipées» afin de préciser ses souhaits quant à la fin de vie. L'auteur des directives doit être en état d'exprimer sa volonté libre et éclairée au moment de sa rédaction.

Si vous souhaitez en savoir plus sur les directives anticipées, adressez-vous à la responsable du service de soins ou bien accédez aux sites suivants : [www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr)  
[www.france-assos-sante.org](http://www.france-assos-sante.org)

## ► Personne de confiance

Vous êtes majeur : vous pouvez, si vous le souhaitez, désigner une personne de confiance que vous choisirez librement dans votre entourage. Cette personne pourra assister aux entretiens médicaux et sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté.

**La personne de confiance est-elle différente de la personne à prévenir ?** C'est toujours au patient de faire ses choix en la matière. Il peut s'agir de la même personne ou de deux personnes différentes, **la personne à prévenir ayant pour rôle unique d'être avertie par les soignants en cas d'urgence ou de la survenue d'un événement inattendu.**

## ► Don d'organes, de tissus et de corps

La loi bioéthique n°2004-800 du 06 août 2004 relative au don et à l'utilisation des éléments et produits du corps humain a prévu la possibilité d'effectuer des prélèvements d'organes ou de tissus sur toute personne n'ayant pas fait connaître son refus de son vivant. Si vous y êtes opposé, vous pouvez exprimer votre refus dans le registre national par simple courrier adressé au Registre National des Refus, BP 2331, 13213 MARSEILLE CEDEX 02, ou faites-le savoir à vos proches pour qu'ils puissent en informer les équipes médicales.

## ► Exprimez vos griefs et satisfactions

Conformément aux articles R.1112-91 et R.1112-94 du Code de la Santé Publique :

**Oralement**, en cours d'hospitalisation, vous pouvez vous adresser au cadre de santé du service et/ou au responsable des relations avec les usagers.

**Par écrit**, en adressant votre courrier à la direction de l'établissement.

Dès réception de votre plainte, réclamation, ou remerciement, la direction, qui en accuse réception, diligente une enquête, vous apporte une réponse. Il peut vous être conseillé de rencontrer un médiateur ou le saisir directement.

## COMMISSION DES USAGERS (CDU)

La Commission Des Usagers mise en place au sein de la clinique a pour membres (soumis au secret professionnel) :

- Le directeur de la clinique
- Le président de la Conférence Médicale d'Etablissement
- Le médecin médiateur
- Le médiateur non médical, responsable du service clients
- Le référent en soins infirmiers
- Le directeur hospitalité Sodexo
- Le chargé de mission qualité
- Les représentants des usagers :

**UDAF 0251443700 – Nathalie Karcher / Yolande Machut**  
**LIGUE CONTRE LE CANCER 0251446328 – Nadine Gourdon**  
**UFC QUE CHOISIR 0251361952 – Joseph Rondeau**

La Commission Des Usagers est chargée :

- de veiller au respect des droits des usagers,
- de faciliter leurs démarches,
- de participer à la politique menée dans l'établissement en ce qui concerne l'accueil, la prise en charge, l'information et les droits des usagers.

La CDU est associée à l'organisation des parcours de soins ainsi qu'à la politique qualité élaborée par la clinique et la Commission médicale d'établissement (CME). Elle est informée de l'ensemble des réclamations déposées par les usagers et des événements indésirables graves de l'établissement ainsi que des suites qui leur sont données.



# DROITS ET INFORMATIONS DU PATIENT



## ► PROTECTION DE VOS DONNEES PERSONNELLES

Les données médicales, des informations régies selon les règles du RGPD (Règlement Général Européen de la Protection des Données) et du droit français, en particulier le Code de la Santé Publique.

Notre établissement dispose d'un système informatique destiné à intégrer la gestion des dossiers des patients hospitalisés (Soins des patients, Sécurité et confidentialité, Gestion des médicaments, Gestion du bloc opératoire, outil Via Trajectoire), à assurer la facturation des actes, la télétransmission des feuilles de soins aux caisses de sécurité sociale, et à réaliser, le cas échéant, des travaux statistiques pour l'amélioration continue de nos services.

Les informations recueillies, lors de votre consultation ou de votre hospitalisation, feront l'objet, sauf opposition justifiée de votre part, d'un enregistrement informatique dans les conditions fixées par le RGPD et le droit français. Ne sont collectées et traitées, de façon compatible, que les données personnelles indispensables à l'exécution des traitements dont les finalités viennent d'être énoncées.

Il s'agit des données d'identification, du numéro de sécurité sociale, de l'organisme de mutuelle, des données de santé collectées au cours de votre séjour. Vos données sont conservées pendant la durée liée au traitement en fonction de leur finalité, dans le respect des dispositions légales applicables. Ces informations, protégées par le secret médical et professionnel, sont réservées à l'équipe soignante (médecins, personnels paramédicaux, pharmaciens) qui vous suit (cf. art L1110-4 du Code de la Santé Publique), ainsi qu'au service accueil – facturation, pour la gestion administrative de l'hospitalisation.

D'autres personnes peuvent avoir accès à vos données : les tiers autorisés (Caisse d'assurance maladie...) et des partenaires autorisés en tant que sous-traitant (ex : prestataire d'hébergement...) répondant aux obligations des parties en matière de protection de données personnelles.

Vous pouvez rectifier vos données administratives auprès du service accueil et accéder à vos données de santé selon la procédure décrite dans le livret d'accueil : Accès au dossier médical.

Pour tout autre exercice de vos droits sur le traitement de vos données personnelles, vous pouvez adresser un courrier au Délégué à la Protection des Données, à l'adresse de la clinique.

Si vous souhaitez en savoir plus, accédez au site de la CNIL : [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)



Selon les recommandations du Ministère de la Santé, de l'ARS et de l'HAS, chaque année, notre établissement participe à des enquêtes épidémiologiques infections associées aux soins, enquêtes de qualité des soins (IQSS), labellisation, recueil de données médicales, ceci dans le plus strict respect du secret médical, et après avoir anonymisé les informations à caractère personnel.

Des mesures techniques et organisationnelles sont prises pour assurer l'exactitude de vos données personnelles ainsi que pour la protection contre la perte, les dégâts et les accès, modifications ou transferts non autorisés.

### ► Dossier Médical Partagé & Espace Numérique de Santé

Notre établissement participe à l'alimentation de votre DMP (décret n°2016-914 du 04 juillet 2016) qui constitue aujourd'hui une des composantes de votre Espace Numérique de Santé (décret n°2021-1048 du 04 août 2021).

En amont de votre prise en charge, afin de faciliter la coordination, la qualité et la continuité des soins entre les professionnels de santé qui vous soignent, nous vous invitons à activer « Mon Espace Santé » à partir du courriel que vous avez reçu de votre Caisse d'Assurance Maladie ou directement sur votre espace personnel via [monespacesante.fr](http://monespacesante.fr) ou [ameli.fr](http://ameli.fr) (rubrique MES).



Pour garantir leur confidentialité, les données de votre DMP sont stockées chez un hébergeur national, agréé pour l'hébergement de données de santé à caractère personnel.



La Clinique Saint Charles est engagée dans une démarche qualité et gestion des risques.

Les résultats de cette démarche sont évalués par la Haute Autorité de Santé (HAS) et sont consultables sur le site de l'HAS (<https://has-sante.fr>).

## ► Identité

Assurer votre sécurité est une de nos priorités. Dans ce cadre, nous avons mis en place une politique de vérification de l'identité tout au long de votre parcours de soins :

- par la demande systématique d'une pièce d'identité à votre pré-admission. Cette mesure permet de vérifier l'identité (nom, prénom, date et lieu de naissance, adresse) et sécurise l'enregistrement de votre dossier de soins,
- par la mise en place systématique d'un bracelet d'identification lors de votre prise en charge dans le service.

Votre contribution nous est précieuse. Vous serez sollicité tout au long de votre séjour pour rappeler votre identité.

## ► Contrat d'engagement contre la douleur

La prise en charge de la douleur est prioritaire pour l'établissement. Nous nous engageons à reconnaître, prévenir, soulager et évaluer votre douleur. Un comité de lutte contre la douleur (CLUD) travaille en liaison avec les équipes de soins. L'évaluation de la douleur par l'outil (échelle numérique) et l'évaluation humaine sont primordiales pour adapter les doses de calmant en fonction de l'évolution de votre douleur. Votre participation est essentielle pour évaluer l'intensité de la douleur et l'efficacité des traitements.

## ► Programme de lutte contre les infections associées aux soins

Notre établissement dispose d'une Equipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH) pluridisciplinaire qui met en œuvre le programme annuel de lutte contre les infections associées aux soins de l'établissement en impliquant toute la collectivité soignante :

- en formant et informant les personnels au travers de protocoles d'hygiène et de soins,
- en surveillant l'environnement des zones à risques,
- en réalisant des enquêtes ponctuelles ou continues,
- en maîtrisant les infections dès leur apparition pour les stopper et empêcher la propagation grâce à des traitements et des soins appropriés.

## ► Transfusion et hémovigilance

La transfusion est un traitement qui peut être nécessaire en cas de manque de globules rouges, de plaquettes, de facteurs de coagulation.

L'hémovigilance est l'ensemble des moyens utilisés pour assurer la surveillance de l'état de santé du patient après la transfusion en assurant la traçabilité complète de l'acte.

## ► Radioprotection

Certaines interventions chirurgicales nécessitent l'utilisation de **rayons X**. Il est très important que vous répondiez bien aux questions qui vous seront posées sur votre état de santé : si vous avez déjà eu, au cours de l'année, **d'autres examens radiologiques** ou un **traitement par radiothérapie**, merci de les notifier.

**Si vous êtes enceinte**, merci de le préciser afin d'éviter toute exposition fortuite du fœtus à un rayonnement ionisant.

La dose de rayons X que vous recevrez sera notée dans le compte rendu médical de l'intervention. Après l'examen, vous devez prévenir votre médecin en cas de rougeurs de la peau ou autres signes au niveau des zones exposées aux rayons X qui peuvent apparaître à distance de l'intervention.

## ► Sécurité incendie

Toutes les dispositions réglementaires en vigueur en matière de sécurité incendie sont respectées ; les consignes d'évacuation des locaux sont affichées dans les espaces de circulation et dans tous les lieux communs. En toute situation, il est important de rester calme et de suivre les indications du personnel (formé à ce type d'incident).

## ► Développement durable

L'établissement, avec le concours de son partenaire Sodexo, s'est engagé dans une démarche de développement durable avec notamment le tri sélectif des déchets, des éco-gestes à pratiquer au quotidien pour limiter notre impact sur l'environnement, la mise à disposition d'une borne de recharge pour véhicule électrique.

## ► Portail de signalement

Le signalement des événements sanitaires indésirables dispose d'un portail commun, accessible aux professionnels de santé comme au grand public « Signaler un événement indésirable, c'est 10 minutes utiles à tous. »

<https://signalement.social-sante.gouv.fr>



# CONSEILS PRATIQUES ET VIE COLLECTIVE

Pour que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions possibles et pour le bien-être de tous, nous vous proposons de prendre connaissance des informations, des règles et des devoirs à observer pendant votre séjour. Vous trouverez également toutes informations utiles sur notre site internet [www.clinique-saint-charles.fr](http://www.clinique-saint-charles.fr). Nos valeurs de liberté, d'égalité d'accès aux soins sont régies par notre déontologie.



## Accès parcours du patient à mobilité réduite

Les patients ayant une mobilité réduite et devant se déplacer notamment en fauteuil roulant sont invités à entrer au sein de l'établissement par l'accès kinésithérapie et rejoindre le hall via les ascenseurs disponibles à ce niveau.



## Aumônerie - Culte

L'équipe de bénévoles de l'aumônerie de la clinique est à la disposition des personnes hospitalisées. Une demande peut être faite par l'intermédiaire du personnel soignant qui transmettra à l'aumônier. Les ministres des autres cultes peuvent aussi vous rendre visite. Le service dans lequel vous êtes hospitalisé vous mettra alors en relation avec eux.



## Boutique et distributeurs

La boutique est ouverte du lundi au vendredi, de 10h à 16h. Vous y trouverez une restauration variée, préparée sur place : salades, sandwiches, plats cuisinés, viennoiseries mais également boissons chaudes et fraîches. La presse y est également disponible. Composer le **14555** pour commander vos journaux qui vous seront distribués dans la matinée. Pour offrir ou se faire plaisir, un choix d'articles de naissance, bijoux, sacs et peluches sont disponibles. Des distributeurs de boissons chaudes ou froides et confiseries sont également à votre disposition (accueil principal, services Urgences et Ambulatoire).



## Bruits et nuisances

Chacun doit veiller à respecter l'intimité et la quiétude des patients présents dans l'établissement. Ainsi, nous vous demandons de ne pas gêner autrui avec un volume sonore entravant la discrétion nécessaire à un établissement de santé.



## Dépôt des valeurs

Par mesure de sécurité, nous vous demandons de ne pas venir avec des objets de valeur (argent, bijoux, ordinateur...) la clinique déclinant toute responsabilité en cas de disparition ou de détérioration.

Il vous est toutefois possible de les déposer dans un coffre situé au bureau des entrées ou au sein du service des urgences. Un reçu vous sera délivré et vous pourrez les retirer à votre convenance.



## Fleurs

Dans un souci d'hygiène, plantes et fleurs sont interdites dans les cliniques, la terre et l'eau stagnante pouvant contenir des germes pathogènes.



## Images et réseaux sociaux

Nous nous conformons au respect du droit français en matière de droits à l'image et de protection des données personnelles. Vous pouvez consulter notre politique RGPD dans la partie «Droits et informations du patient» de ce livret. Nous vous rappelons que toutes images et publications que vous seriez amenés à faire dans l'enceinte ou le pourtour de l'établissement doivent respecter ces contraintes et restent sous votre entière responsabilité.



## Tabac

En application de la réglementation en vigueur, nous vous rappelons qu'il est strictement interdit de fumer et de vapoter dans l'enceinte de l'établissement.



## Parking

La Clinique Saint Charles met à disposition des patients et visiteurs des parkings. Les règles de circulation y sont applicables. Veuillez respecter les emplacements réservés à la circulation et aux personnes handicapées.

Le parking n'étant pas surveillé, il est recommandé de ne laisser aucun objet dans votre véhicule. L'établissement décline toute responsabilité en cas de vol ou d'accident.



## Téléphone

La clinique est équipée d'un standard à reconnaissance de la parole, opérationnel 24h/24, 7j/7. Pour nous joindre de l'extérieur, composer le 02 51 44 44 44, puis

- demander « annuaire patient » pour joindre une personne hospitalisée
- pour toute autre demande, demander le service ou la personne de votre choix ou « accueil » pour contacter l'hôtesse.

Pour accéder au réseau extérieur, composer le 0 ; pour accéder au standard, pour tout renseignement, composer le 9.



## Permission de sortie Soins de Suite et de Réadaptation

Elle peut être accordée en service SSR sous la responsabilité de votre médecin. Le forfait journalier et le supplément de chambre particulière, le cas échéant, sont maintenus pendant la durée de votre absence, la chambre étant réservée.



## Visites

Les modalités et les horaires de visite sont adaptés aux conditions de fonctionnement de chaque service. Afin de préserver le bien-être et le confort de toutes les personnes soignées, nous vous recommandons :

- de respecter les soins dispensés le matin,
- d'éviter au maximum les visites des enfants en bas âge, pour ne pas les exposer aux risques infectieux,
- de respecter les règles d'hygiène en vigueur dans le service (port du masque, lavage de mains...)
- de respecter les conseils du personnel du service et d'observer une certaine discrétion.

Les heures de visites sont fixées entre 14 h et 18 h 30 et pour l'Unité de Surveillance Continue entre 15 h et 18 h 30.

- Les visiteurs ne doivent pas être trop nombreux, faire des visites longues et bruyantes, toucher au matériel médical, s'asseoir sur le lit du patient ou venir s'ils sont malades.
- N'hésitez pas à vous rapprocher du responsable de service pour toute demande particulière.



## WIFI

La clinique offre à ses patients la possibilité de se connecter via leur ordinateur personnel au moyen d'un accès WIFI.

Ce service est proposé au patient lors de son admission. S'il souhaite en bénéficier, il devra s'adresser au service accueil où une fiche récapitulative de l'accès (login et mot de passe) et une charte d'utilisation d'internet lui seront remises. La validité de l'accès porte sur une durée de 11 jours renouvelable.



# Usagers, vos droits

## Charte de la personne hospitalisée

### Principes généraux\*

circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée



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.



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 œuvre 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 exceptions 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 est 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](http://www.sante.gouv.fr)

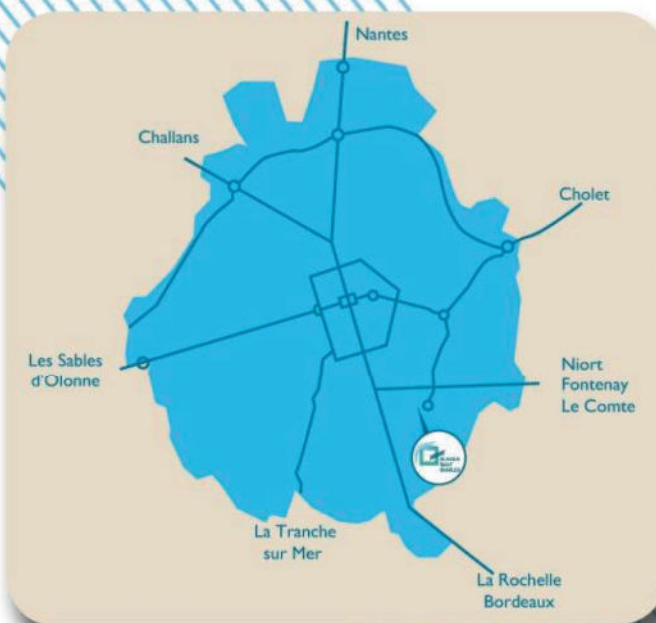
Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.





**CLINIQUE  
SAINT  
CHARLES**

11 bd René Levesque – BP 50669  
85016 La Roche-sur-Yon Cedex  
Tél. 02 51 44 44 44  
Fax 02 51 44 45 10  
cliniquesaintcharles@sa3h.fr  
[www.clinique-saint-charles.fr](http://www.clinique-saint-charles.fr)



#### LES LIGNES DE BUS DESSERVANT LA CLINIQUE

**LIGNE 3 : JARDINS DE L'ORNAY – RICHELIEU – MAISON NEUVE DES LANDES**

**LIGNE 6 : RICHELIEU – BRAILLE – NUMA SOUBEYRAN**

