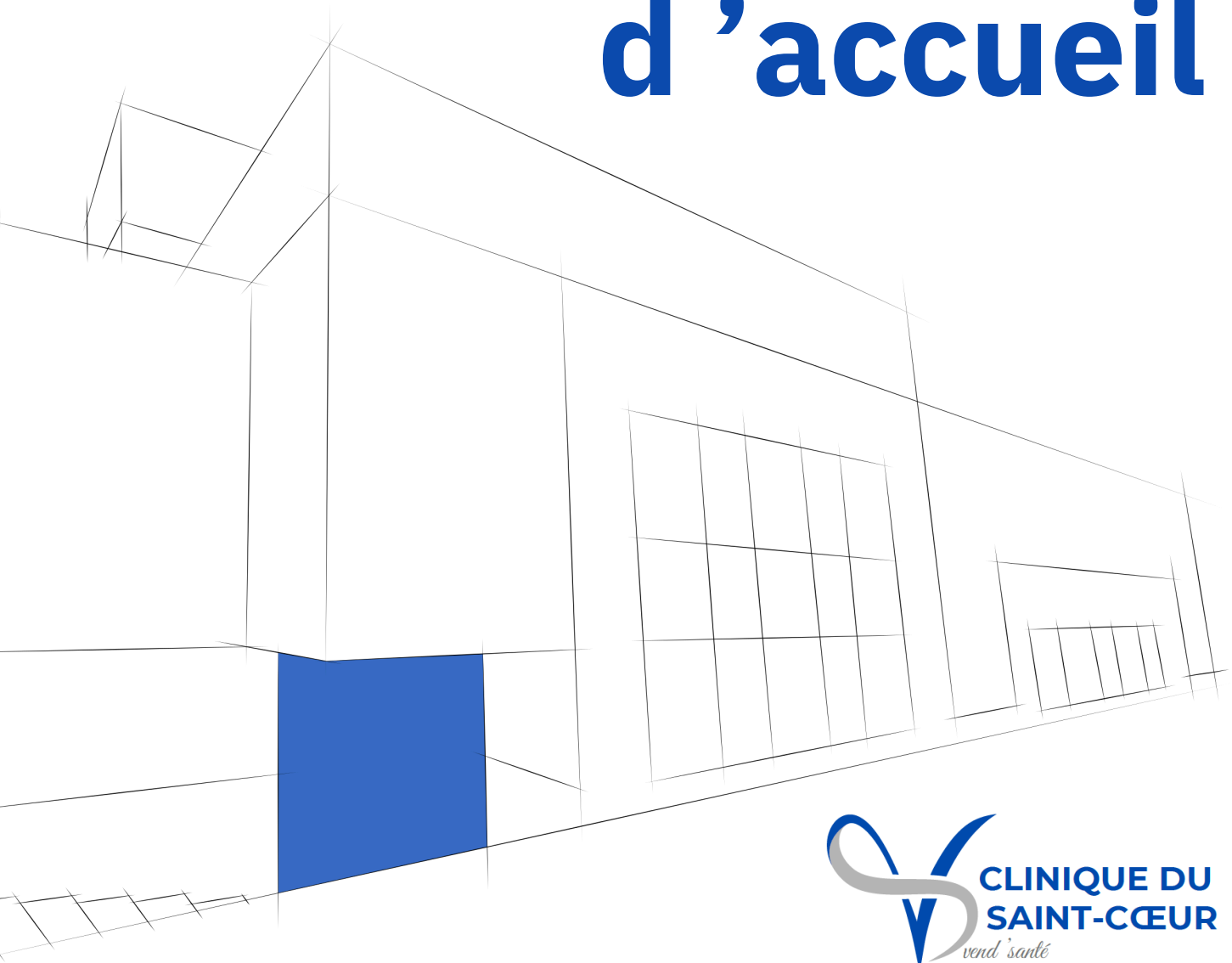


Livret d'accueil



Ce passeport regroupe chronologiquement l'ensemble des étapes de votre séjour, de la consultation du praticien à votre retour à domicile. Nous vous remercions de le lire attentivement, et de le conserver avec vous pour chaque rendez-vous. Les consentements devront être préalablement signés et datés, avant d'être rendus le jour de votre admission.

Sommaire

Bienvenue à la clinique	3	Votre sortie	20
Notre offre de soins	4	Vos droits et devoirs	24
Votre parcours	6	La charte de la personne hospitalisée	32
La pré-admission	8	La charte de l'enfant hospitalisé	34
L'anesthésie - les examens	12	Plan et accès	35
Le jour de votre intervention	14		
Votre séjour	16		

Bienvenue à la clinique

**Le patient au
cœur de nos
préoccupations**

Madame, Monsieur,

Vous allez séjourner à la clinique du Saint-Cœur en vue d'une hospitalisation et/ou intervention.

La Direction, les équipes médicales, paramédicales et l'ensemble des personnels techniques, administratifs et hôteliers, sont heureux de vous accueillir à la clinique du Saint-Cœur. Autour d'un plateau technique performant associé à un environnement hôtelier de qualité, soyez assuré(e) que tout sera mis en œuvre pour que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions.

Dans un souci constant d'amélioration de l'organisation et de la sécurité des soins, la clinique du Saint-Cœur est engagée dans une démarche qualité. Elle a été certifiée par la HAS (Haute Autorité de Santé), les résultats de cette évaluation sont disponibles sur le site www.has-sante.fr. Les médecins et le personnel vous remercient pour votre confiance et vous souhaitent un séjour répondant à vos attentes ainsi qu'un prompt rétablissement.

La direction de la clinique

Notre offre de soins

La Clinique du Saint-Cœur, établissement privé de MCO (Médecine Chirurgie Obstétrique) vous accueille vous et votre famille dans la ville de Vendôme.

L'établissement est équipé de 61 lits et places en chirurgie ambulatoire et d'hospitalisation.

Nos spécialités et services



- Anesthésie
- Dermatologie
- Endoscopie
- Gastro-entérologie
- Gynécologie
- Imagerie médicale : Radio, Scanner, IRM
- Ophtalmologie
- ORL, face et cou
- Orthopédie et traumatologie
- Radiologie interventionnelle
- Service de soins non programmés
- Stomatologie
- Urologie
- Viscéral et digestif

Quelques chiffres clés

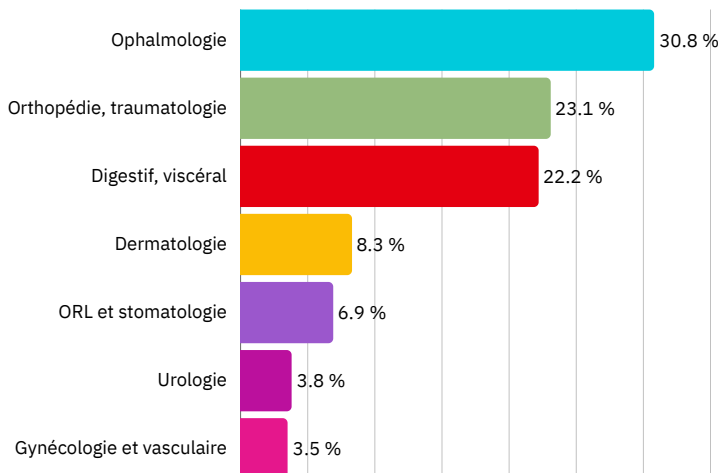
données 2024

- **4 555** séjours ambulatoires réalisés
- **1 543** séjours hospitalisés réalisés
- **2 409** séjours externes
- **+ de 20** praticiens
- **+ de 80** personnels soignants et administratifs

Notre plateau technique



- Un bloc opératoire comprenant 7 salles d'intervention dont :
 - 1 salle dédiée aux césariennes
 - 1 salle dédiée aux actes d'endoscopie sous anesthésie générale
 - 1 salle dédiée aux soins externes
- 1 salle de surveillance post-interventionnelle (SSPI)
- 1 unité de stérilisation centralisée
- 1 unité de surveillance continue en chirurgie



Nos locaux

3^{ème} étage	<ul style="list-style-type: none">• MATERNITE (Hôpital de Vendôme)• KINESITHERAPEUTE• UROLOGIE
2^{ème} étage	<ul style="list-style-type: none">• CABINET OPHTALMOLOGIE
1^{er} étage	<ul style="list-style-type: none">• CHIRURGIE• CHIRURGIE AMBULATOIRE
RDC	<ul style="list-style-type: none">• RADIOLOGIE• SOINS NON PROGRAMMES (SNP)• BLOC OPERATOIRE• ENDOSCOPIE• CONSULTATIONS :<ul style="list-style-type: none">◦ Anesthésie◦ Orthopédie◦ Stomatologie◦ Viscéral
RDJ	<ul style="list-style-type: none">• ACCUEIL - ADMISSIONS & SORTIES• CONSULTATIONS :<ul style="list-style-type: none">◦ Dermatologie◦ Pédiatre◦ Gastro-entérologie (coté parking)◦ Gynécologie-obstétrique (côté parking)◦ ORL (côté parking)

Votre parcours

Consultation avec le médecin

- Prendre rendez-vous avec mon médecin via son secrétariat ou Doctolib

Quand :

Où :

Documents remis

- Fiche de pré-admission
- Fiche administrative - autorisation d'opérer (FPEC.84)
- Consentement d'anesthésie (feuille A3 bleue)
- Consentement de chirurgie
- Fiche d'information sur l'opération (éventuellement)

Pré-admission

- Réserver votre chambre
Choisir vos prestations hôtelières

Quand ?

Entre la consultation médicale et la consultation d'anesthésie.

Où ?

Hall d'accueil, service des pré-admissions du lundi au vendredi de 09h00 à 16h45.
Accueil ouvert de 08h30 à 18h00.

Documents à prévoir

- Pièce d'identité
- Attestation de Carte Vitale
- Carte de complémentaire santé (mutuelle)

Anesthésie ou examens

- Préparer votre intervention

Date :

Lieu :

Documents à prévoir

- Consentement d'anesthésie (feuille A3 bleue)
- Ordonnances de traitement personnel
- Résultats des derniers bilans sanguins
- Carte de groupe sanguin
- Documents médicaux (radio, scanner, comptes rendus de spécialistes, etc.)
- Carnet de santé pour les mineurs

Coordonnées de prise de rdv en consultation d'anesthésie

02 54 23 50 64

Jour de votre intervention

- Présentez-vous directement à l'étage d'hospitalisation

Date :

Lieu :

Documents à prévoir

- Pièce d'identité
- Derniers bilans médicaux
- Consentement d'anesthésie (feuille A3 bleue)
- Consentement de chirurgie
- Fiche administrative - autorisation d'opérer (FPEC.84)

Vous serez contacté la veille pour vous indiquer l'heure et le lieu de votre admission.

Séjour

Numéro de chambre
.....

Rappels

- Horaires des visites :

13h à 20h



Document à remplir

- Questionnaire de satisfaction

Sortie

- Régler vos prestations

Date prévisionnelle
.....

Document à remettre

- Questionnaire de satisfaction

Documents remis

- Ordonnances de sortie
- Consignes de retour à domicile
- Résultats des examens réalisés au cours du séjour
- Bulletin de situation
- Facture
- Lettre de liaison/CRH

La pré-admission

Ce qu'il faut retenir



Quoi ?

La pré-admission est obligatoire pour l'organisation de votre hospitalisation à effectuer au service accueil de 09h00 à 16h45.

Où ?

Le personnel de l'accueil (situé au rez-de-jardin de 08h30 à 18h00) se tient à votre disposition pour préparer votre hospitalisation.

Quand ?

Nous vous conseillons de faire votre pré-admission après votre consultation du praticien spécialisé (chirurgien, médecin).

Documents

Lors de votre pré-admission, pour que votre dossier administratif soit complet, que votre hospitalisation soit prise en charge et pour vous dispenser de l'avance des frais le cas échéant, vous devez vous munir des documents ci-après.

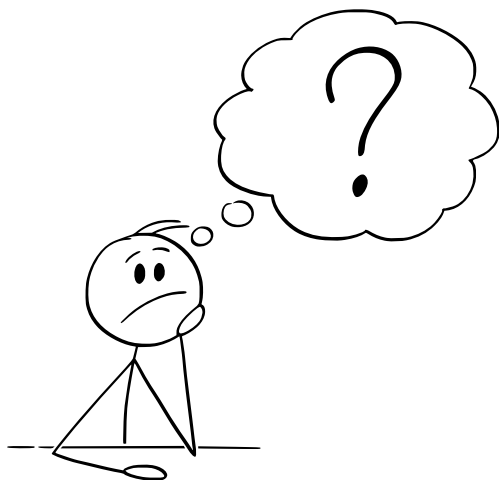
Vous êtes assuré(e) social(e) du régime général, agricole, travailleur non salarié :

- Une pièce d'identité en cours de validité (carte d'identité, passeport, titre de séjour ou livret de famille pour les mineurs).
- Pour les forains ou les personnes sans résidence stable exerçant une activité ambulante, le carnet de circulation.
- Votre carte de complémentaire santé en cours de validité si vous en avez une.
- Si vous êtes bénéficiaire de la Couverture Maladie Universelle, votre attestation de prise en charge.

- Si vous êtes accidenté(e) du travail ou en maladie professionnelle, la feuille d'accident du travail ou de maladie professionnelle établie par votre employeur.
- Si vous êtes pensionné(e) (invalide) ou à la retraite, votre Carte Vitale à jour ou votre titre de pension.
- Si vous êtes bénéficiaire de l'article L.212-1 du Code des pensions militaires, votre carnet de soins gratuits.
- La feuille d'hospitalisation remise lors de la consultation du médecin.

Vous n'êtes pas assuré(e) social(e) :

Vous êtes redevable de la totalité des frais. Lors de votre admission, il vous sera demandé un chèque de provision correspondant à la totalité des frais estimés d'hospitalisation.



Une question ?

N'hésitez pas à contacter directement le service des pré-admissions au :

0 826 39 99 32 (service 0,15€/ minute + prix appel)

Vous n'êtes pas assuré(e) social(e) en France ou vous êtes un patient international :

- Vous devez nous fournir votre pièce officielle d'identité en cours de validité.
- Pour les ressortissants de l'Union Européenne, nous vous demanderons une attestation de prise en charge par votre assurance santé et/ou vous pouvez nous présenter votre carte européenne de santé.
- Pour les non ressortissants de l'Union Européenne ne travaillant pas en France, nous vous demanderons une demande acceptée de prise en charge par l'organisme prenant en charge vos frais de santé,
- Dans le cas où vous êtes pris(e) en charge par un organisme tiers qui vous a dirigé vers notre établissement, nous devrions avoir reçu un règlement au titre de votre prise en charge ou accepté une garantie de prise en charge. Nous vous le confirmerons.

cela peut être un formulaire en fonction des éventuels accords entre les caisses nationales (par exemple formulaire SE 352 pour l'Algérie).

Centre de rééducation

Vous vous interrogez sur les modalités de sortie ou celle d'un proche ?

Une sortie en centre de rééducation a-t-elle été envisagée par votre chirurgien ?

La clinique du Saint-Cœur vous aide dans cette démarche.

Les objectifs sont :

- D'apporter les réponses adaptées à vos questions,
- D'évaluer vos réels besoins à la sortie,
- De vous accompagner dans toutes vos démarches administratives.

Notre collaboratrice est à votre entière disposition du lundi au vendredi de 13h00 à 16h00, avec ou sans rendez-vous. Notre collaboratrice est joignable au numéro de téléphone suivant :

- Ligne directe : 02 54 23 50 72
- Numéro interne : 50 72. Nous conseillons à nos patients de rencontrer notre collaboratrice avant leur hospitalisation (pré-admission / admission) à l'accueil de la clinique (rez-de-jardin).



L'anesthésie - les examens

Ce qu'il faut retenir

La consultation pré-anesthésique est obligatoire avant toute intervention.

Pour votre consultation d'anesthésie, nous vous remercions de bien vouloir vous munir des documents suivants :

- Consentement d'anesthésie (feuille A3 bleue) : répondre aux questions
- Vos ordonnances de traitement personnel
- Vos résultats des derniers bilans sanguins
- Votre carte de groupe sanguin
- Vos documents médicaux (radio, scanner, comptes rendus de spécialistes, etc.)
- Carnet de santé (patients mineurs)
Pour les patients mineurs, merci aux parents ou à la personne détentrice de l'autorité parentale d'être présents.



PATIENT MINEUR

Le consentement d'anesthésie devra être impérativement signé par les 2 parents ou la personne détentrice de l'autorité parentale et remis le jour de l'admission.



Informations sur l'anesthésie

Il existe plusieurs types d'anesthésie. La première est l'anesthésie locale. Elle prive la personne de sensibilité sur une zone restreinte.

L'anesthésie locorégionale agit plus en amont au niveau de la racine d'un nerf ou d'un groupe de nerfs. Avec l'anesthésie locorégionale, toute une région est privée de sensibilité, par exemple les membres inférieurs. Dans les cas de l'anesthésie locale ou locorégionale, le patient reste conscient, ce qui n'est pas le cas dans l'anesthésie générale.

L'anesthésie générale induit une perte de conscience, un contrôle de la douleur, une relaxation musculaire et l'immobilité du patient.

Avant une intervention chirurgicale, les patients rencontrent un anesthésiste.

- La consultation pré-opératoire commence par un interrogatoire
- Inventaires des traitements
- Antécédents médicaux et familiaux
- Allergies

La deuxième étape de la consultation correspond à l'auscultation cardiaque et à l'auscultation pulmonaire. L'anesthésiste vérifie ensuite le capital veineux. C'est ce qu'on appelle le test d'Allen. Son but est de vérifier la bonne vascularisation de la main au cas où il serait nécessaire lors de l'intervention de poser un cathéter dans l'une des artères.

L'anesthésiste doit également vérifier si l'installation de la sonde d'intubation peut se faire facilement. Pour ce faire, l'anesthésiste contrôle différents critères comme la mobilité du cou, l'ouverture de bouche, etc. Ces éléments cliniques vont permettre à l'anesthésiste de préparer à l'avance le matériel nécessaire à l'intubation.



Le jour de votre intervention

Ce qu'il faut retenir

Hospitalisation complète

L'heure exacte d'entrée vous sera communiquée la veille de votre intervention.

Téléphone de contact en cas de besoin :

0 826 39 99 32

(service 0,15€/minute + prix appel)

Ambulatoire

La veille de votre intervention nous vous communiquerons l'heure et le lieu de votre admission.

Téléphone de contact en cas de besoin :

0 826 39 99 32

(service 0,15€/minute + prix appel)

Les éléments à rapporter pour le bon déroulement de votre séjour sont les mêmes que ceux énoncés pour la pré-admission, auxquels s'ajoutent :

- La fiche administrative - autorisation d'opérer (FPEC.84) datée et signée
- Consentement d'anesthésie (feuille A3 bleue)
- Consentement de chirurgie
- Vos résultats d'examens (bilans sanguins et urinaires, radios, scanner, IRM, doppler)
- Vos ordonnances de traitement médicamenteux en cours
- Les courriers de spécialistes ou tous autres documents liés à votre hospitalisation
- Carte de groupe sanguin, si vous l'avez

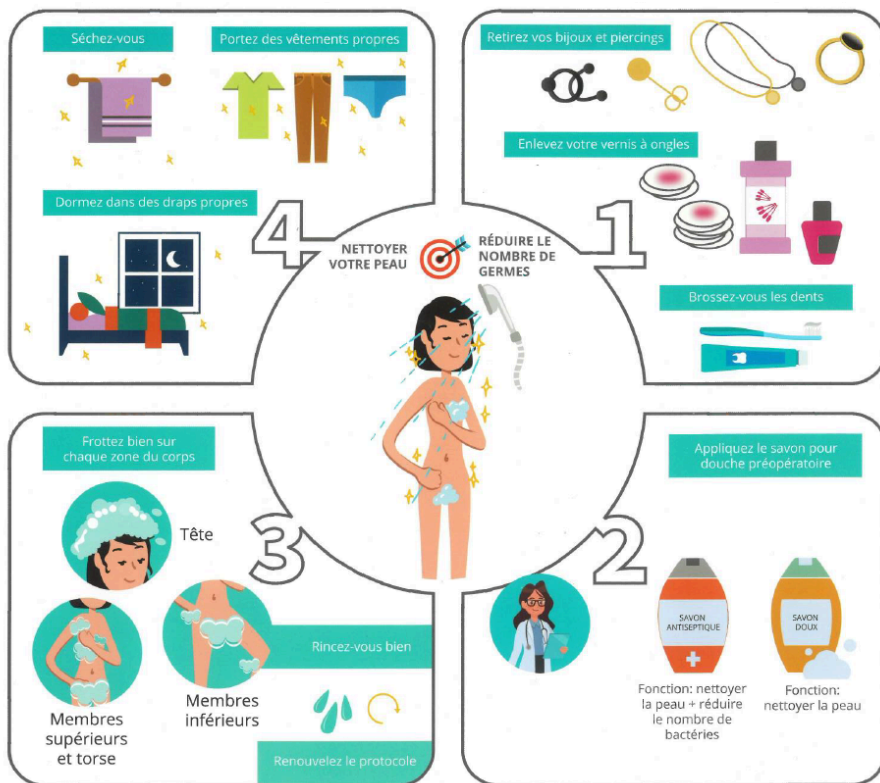


PATIENT MINEUR

L'autorisation d'opérer pour les mineurs doit être datée et signée par les deux parents ou par la personne titulaire de l'autorité parentale.



Douche pré-opératoire



Pour découvrir la douche pré-opératoire en vidéo, flashez-moi



Identitovigilance



La vérification de votre identité est indispensable tout au long de votre séjour. Un bracelet nominatif vous sera remis à l'admission. Si vous constatez des erreurs signalez-le immédiatement.

Pour votre sécurité, vous serez également amené(e) tout au long de votre séjour à décliner votre identité aux différents acteurs médicaux qui vous en feront la demande.

Traitements en cours



Si vous avez apporté vos médicaments personnels à la clinique, il vous sera demandé de les confier le temps de votre séjour au personnel soignant du service ; ils vous seront restitués lors de votre sortie.

Pour des raisons de sécurité, vous n'êtes pas autorisé(e) à conserver des médicaments dans votre chambre et/ou à prendre un médicament sans l'autorisation formelle du médecin référent de votre séjour ou du médecin anesthésiste. Pensez à rapporter vos ordonnances.

Votre séjour

Votre chambre

Selon nos disponibilités le jour de votre entrée, vous serez installé(e) dans la chambre correspondant à votre demande. Certaines complémentaires santé peuvent rembourser, en tout ou partie, les frais de chambre particulière. Dans le cadre du parcours patient, nous nous renseignons auprès de votre complémentaire.

Accueil du mineur

Lors de l'hospitalisation de votre enfant, nous mettrons tout en œuvre pour que vous puissiez rester auprès de lui.

Un accueil personnalisé est mis en place : chambre spécifique, jouets, coloriages, livres, petite voiture, ...



Repas (ou pause gourmande en ambulatoire)

Les repas sont adaptés aux différents régimes alimentaires ou religions et respectent les besoins nutritionnels. Si vous êtes concerné(e), veuillez le signaler à l'infirmière dès votre arrivée.

Les repas sont servis en chambre. Les services se font aux heures suivantes :

Petit-déjeuner : 8h00

Déjeuner : 12h00

Dîner : 18h00



L'apport de nourriture ou de boissons par les visiteurs peut être contre-indiqué. Demandez conseil à votre médecin.

Une diététicienne est à votre disposition pendant votre séjour.

Interprètes



Vous avez la possibilité d'être mis en relation avec une personne parlant votre langue. N'hésitez pas à vous renseigner auprès du personnel soignant de votre service.

Téléphone

Toutes les chambres sont équipées d'un téléphone. Pour appeler l'extérieur, composez le 0. Afin de respecter la tranquillité des autres patients, merci de placer votre mobile en mode silencieux.



Parking



Le parking est placé sous vidéosurveillance, mais nous vous recommandons de ne laisser aucun objet de valeur dans votre véhicule.

La clinique décline toute responsabilité notamment en cas d'accident, de vol, d'effraction ou de vandalisme.

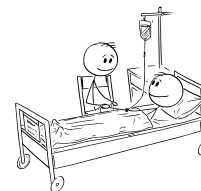
Visites

Les visites sont autorisées de 13h00 à 20h00 du lundi au dimanche si votre état de santé le permet. Il est cependant demandé de respecter le repos des malades et le travail des équipes soignantes.

Les visites sont interdites aux enfants de moins de 12 ans.

Tout accompagnant ou visiteur doit quitter la chambre au moment des soins.

Ces mesures peuvent varier suivant la situation sanitaire.



Linge et effets personnels



Pour votre hospitalisation, nous vous remercions d'apporter vos effets personnels composés à minima de :

- deux serviettes et gants de toilettes
- un gel douche ou savon
- une brosse à cheveux ou un peigne
- une brosse à dents
- un dentifrice
- un gobelet
- une boîte à dentier si besoin
- un rasoir et mousse à raser si besoin
- plusieurs chemises de nuit ou pyjamas
- des vêtements amples et faciles à enfiler
- une robe de chambre ou peignoir
- une paire de chaussons fermés

L'établissement n'assure pas l'entretien des effets personnels. Tout le linge de literie dont vous aurez besoin pendant votre séjour est fourni par la clinique.

Prothèses dentaires, prothèses auditives, lunettes, lentilles de contact et piercing

À votre arrivée, signalez aux infirmiers(ières) que vous portez un appareil dentaire, auditif, des lentilles de contact, des lunettes ou piercing. L'IDE vous proposera un boîtier pour y déposer vos prothèses dentaires pendant votre séjour afin d'éviter les incidents (perte ou casse). Pensez à apporter votre étui à lunettes. **La clinique ne saurait être tenue pour responsable de toute perte de dispositifs.**

Valeurs

Nous vous déconseillons d'apporter des objets de valeur ou de vous munir d'une importante somme en espèces. Nous vous recommandons de n'apporter que les objets strictement utiles à votre séjour. Vous pouvez déposer des valeurs dans le coffre du bureau des admissions.

Celles-ci vous seront remises lors de votre sortie aux heures d'ouverture de la clinique et contre reçu. À défaut de cette précaution, **la clinique décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol d'objets personnels.**

Sécurité

En cas d'incendie, le personnel est formé pour assurer votre sécurité. Prévenez-le immédiatement de tout départ de feu. Les consignes et les plans d'évacuation sont affichés dans tous les lieux communs et dans votre chambre.

La détention d'armes blanches ou à feu, de substances illicites, d'alcool ou de toute autre matière dangereuse est interdite. Il vous sera demandé de remettre au personnel tout produit inflammable.

Silence



Le silence constitue l'un des éléments du confort et du rétablissement des malades. Il est donc de rigueur dans toute la clinique. Il vous est demandé, ainsi qu'à vos visiteurs, de le respecter.

Hygiène et environnement

La clinique met à votre disposition des locaux propres et entretenus qui doivent être respectés par le patient et les visiteurs.

Pour limiter les risques infectieux, les animaux, les plantes en terre, les fleurs coupées, les aliments périssables provenant de l'extérieur sont strictement interdits dans l'enceinte de l'établissement.

De plus, des produits hydro-alcooliques sont à votre disposition dans chaque chambre.

En application de la réglementation en vigueur relative à la lutte contre le tabagisme, nous vous rappelons qu'il est strictement interdit de fumer et de vapoter dans l'ensemble des locaux de l'établissement.

Information liée à l'exposition aux rayons X

Lors de votre intervention, le chirurgien/médecin peut avoir recours à de la radiologie aux rayons X. La dose de rayonnement délivrée au cours de l'intervention sera indiquée dans le compte rendu opératoire conformément à la réglementation en vigueur.



En cas de grossesse avérée ou suspicion, il est impératif d'en avvertir votre chirurgien quel que soit la nature de votre intervention chirurgicale.

En cas de constat d'apparition d'une rougeur au niveau de la zone exposée suite à l'intervention chirurgicale (réaction cutanée, survenant au plus tôt 24h après l'exposition), il est impératif d'en informer le chirurgien qui mettra en place une prise en charge adaptée à la situation.

Votre sortie

Ce qu'il faut retenir

Toute sortie de l'établissement est soumise à une autorisation médicale préalable. La date de sortie est fixée par votre médecin.

Le jour de votre départ, vous seront remis :

- Vos examens, bilans, traitements personnels
- Vos ordonnances de sortie et consignes éventuelles
- Votre bulletin de situation
- Votre lettre de liaison (ou compte rendu d'hospitalisation)

Pour les patients hospitalisés, merci de vous rendre au bureau administratif (situé au rez-de-jardin) pour valider votre sortie.

Pour les patients pris en charge en ambulatoire, la sortie se fait dans le service.

Tous les documents administratifs qui vous sont nécessaires vous seront remis au moment de votre sortie.

La clinique est un établissement conventionné.



Règlement des frais



Les frais de séjour seront réglés en fonction de votre situation à l'égard des organismes obligatoires d'Assurance maladie.

Si vous êtes assuré social :

- Soit les frais de séjour sont pris en charge à 100%, c'est le cas si vous relevez d'une situation d'exonération du ticket modérateur.
- Soit les frais de séjour sont pris en charge à 80% : les 20% restants (le ticket modérateur) sont à votre charge ou, le cas échéant, à votre complémentaire santé pendant les trente premiers jours de votre hospitalisation. Ce ticket modérateur vous sera envoyé à votre domicile, après votre hospitalisation. Certains actes de biologie ne sont pas pris en charge dans le cadre de l'hospitalisation.

Le laboratoire peut vous demander par courrier, après votre hospitalisation, de régulariser le règlement de vos examens biologiques.

Si vous n'êtes pas assuré social, vous êtes redevable de la totalité des frais. Un devis sera établi avec un ajustement possible en fonction de votre séjour, et une provision au titre du montant des frais vous sera demandée dès votre admission dans l'établissement.

Remarques : si vous n'habitez pas le département, votre organisme de sécurité sociale peut imposer le tarif de l'établissement le plus proche de votre domicile, même si vous êtes pris en charge à 100%. Dans ce cas, la différence sera à votre charge.

Ambulatoire

Appel du lendemain

Un(e) infirmier(ière) de l'unité ambulatoire vous contactera par téléphone le lendemain de votre opération afin de s'assurer de votre bon état de santé depuis votre sortie de l'hôpital. Lors de cet entretien, l'infirmier(e) pourra répondre à toutes vos questions. Il (Elle) vous rappellera également les numéros d'urgence en cas de problème dans les jours qui suivent.

Continuité des soins

Si un traitement ou des soins doivent être poursuivis après votre départ de la clinique, il vous sera remis une ordonnance. Votre médecin traitant recevra un bilan et un compte-rendu de votre hospitalisation. Ces documents lui permettront d'assurer la continuité de vos soins.

Sortie d'un mineur

Pour tout patient mineur, la sortie devra se faire en présence du ou des parents ayant l'autorité parentale ou du tuteur légal. Prévoir la présence de deux adultes (un conducteur et un accompagnant).

Transport

Le choix de la société de transport est laissé à votre discrétion. La clinique tient à votre disposition une liste de transporteurs. Le recours à un transport sanitaire est une décision de votre médecin qui se fait sur prescription médicale.

Sortie contre avis médical

En cas de sortie contre avis médical, vous devrez signer obligatoirement le document officiel qui vous sera remis avec les explications nécessaires.

Compléments d'honoraires

Certains praticiens ayant opté pour le secteur 2 (secteur conventionné à honoraires libres), sont habilités à prendre des compléments d'honoraires parfois pris en charge par certaines complémentaires santé.

Ces médecins vous donneront préalablement toutes les informations sur les honoraires qu'ils comptent pratiquer. Vous avez la possibilité de demander un devis auprès de votre médecin. Lors de votre départ, vous devrez vous acquitter du montant de ces frais en vous adressant au service des admissions-sorties.

Pensez à remettre votre questionnaire de satisfaction

Dans un souci constant d'améliorer la qualité de l'accueil des usagers, nous vous encourageons à remplir le questionnaire de satisfaction qui vous a été remis avec ce livret dès votre entrée.

Il est destiné à recueillir vos appréciations sur toutes les conditions de votre séjour et de votre prise en charge au sein de notre établissement. Vos suggestions et vos critiques nous sont précieuses pour améliorer la qualité de nos services.

Par ailleurs, le Ministère de la Santé demande aux établissements de santé de réaliser une mesure de la satisfaction des patients hospitalisés et pris en charge en ambulatoire. Dans ce cadre, vous êtes susceptible d'être invité par mail à répondre à un questionnaire National E-SATIS en ligne après votre retour à domicile.

Nous affichons trimestriellement les résultats des questionnaires de satisfactions à l'accueil et dans les services.



Aidez nous à faire connaître la clinique en nous laissant
un avis sur **Google**



Vos droits et devoirs

Accès à l'information et aux soins, consentement éclairé

La Loi du 4 mars 2002 a réglementé le droit à l'information du patient par le médecin. Elle concerne les investigations, traitements, actions de prévention : leur utilité, leur urgence, leurs conséquences, les risques fréquents ou graves normalement prévisibles, les autres solutions possibles, les conséquences prévisibles en cas de refus et les nouveaux risques identifiés. Votre volonté d'être tenu(e) dans l'ignorance d'un diagnostic ou d'un pronostic sera respectée sauf lorsque des tiers sont exposés à un risque de transmission.

Informations sur un dommage associé aux soins

Pour le cas où vous seriez ou si vous vous estimiez victime d'un dommage imputable à une activité de prévention, de diagnostic ou de soins, une information sur les circonstances ou les causes du dommage vous sera donnée par un professionnel de santé en exercice au sein de l'établissement.

Cette information vous sera délivrée au plus tard dans les quinze jours suivant la découverte du dommage ou à votre demande express au cours d'un entretien durant lequel vous pourrez vous faire assister par une personne de votre choix.

Accès au dossier patient



Conformément à la Loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, la clinique s'engage à vous faciliter l'accès à l'ensemble des informations concernant votre santé. Ces informations sont celles qui ont contribué à l'élaboration et au suivi de votre diagnostic, de votre traitement ou d'une action de prévention. Vous pouvez, à tout moment, prendre connaissance de votre dossier médical, il vous suffit d'en faire la demande auprès de la direction de la clinique.

La communication de ces informations a lieu au plus tard dans les huit jours à compter de la date de réception de votre demande, et au plus tôt après l'observation d'un délai légal de quarante-huit heures. Si les informations auxquelles vous souhaitez accéder datent de plus de cinq ans, l'établissement dispose d'un délai de deux mois pour leur

communication. Pour être recevable, la demande d'accès à votre dossier médical doit être formulée par écrit auprès de la direction de la clinique (via un formulaire), avec une copie recto-verso de votre carte d'identité (ou de votre passeport) en cours de validité. La première copie de votre dossier médical vous est envoyée gratuitement. Vous avez également la possibilité de consulter votre dossier sur place.

En cas de décès, vos ayants droit, s'ils ont pour cela un motif légitime, prévu par l'article L.1110-4 du Code de la Santé Publique, et si vous n'avez pas exprimé d'opposition, peuvent également avoir accès à votre dossier, selon les mêmes modalités, dans le cadre de l'arrêté du 3 janvier 2007. Tout médecin désigné par vous peut également prendre connaissance de l'ensemble de votre dossier médical.

Modalités de conservation des dossiers

L'ensemble des informations administratives et médicales vous concernant constitue le dossier du patient dont le contenu est couvert par le secret médical. À l'issue de votre hospitalisation, le dossier est conservé par l'établissement. La Direction de la clinique veille à ce que toutes les dispositions soient prises pour assurer la protection et la confidentialité des informations de santé recueillies au cours de votre séjour. Tous les dossiers sont archivés dans des locaux sécurisés.




Directives anticipées



Les directives anticipées mentionnées à l'article L. 1111-11 du Code de la santé publique s'entendent d'un document écrit, daté et signé par leur auteur dûment identifié par l'indication de son nom, prénom, date et lieu de naissance. Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite, appelée "directives anticipées", afin de préciser ses souhaits quant à sa fin de vie, prévoyant ainsi l'hypothèse où elle ne serait pas, à ce moment-là, en capacité d'exprimer sa volonté.

Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'acte médicaux. À tout moment et par tous moyens, elles sont modifiables ou annulables. Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge dans l'établissement. Si vous ne pouvez pas écrire et signer vous-même vos directives, vous pouvez faire appel à deux témoins - dont votre personne de confiance. Pour ce faire, nous vous conseillons de vous rapprocher du cadre de soins. Pour vous aider dans votre démarche, une trame est mise à disposition par la clinique ci-dessous. N'hésitez pas à demander un exemplaire papier aux personnels de la clinique.

 **Mes directives anticipées**

Je soussigné(e),
Nom : _____
Prénom : _____
Lieu de naissance : _____ Date de naissance : _____

Déclare être sain (e) d'esprit, en pleine possession de mes moyens et ne rédiger cette déclaration sous aucune contrainte physique et / ou morale.

Je souhaite rédiger mes directives anticipées dans le cas où je ne serais plus en mesure d'exprimer mes souhaits et ma volonté sur ce qui est important à mes yeux, après un accident, du fait d'une maladie grave ou au moment de la fin de ma vie.

Je veux m'exprimer à propos des **situations** dans lesquelles je veux ou je ne veux pas que l'on continue à me maintenir artificiellement en vie et à propos des **traitements** destinés à me maintenir artificiellement en vie. Mes volontés sont les suivantes :

Réanimation et maintien en vie .

- Réanimation cardio-respiratoire : J'accepte Je refuse
- Intubation et ventilation mécanique invasive : J'accepte Je refuse
- Ventilation non invasive (masque à oxygène, CPAP, BiPAP, etc.) : J'accepte Je refuse
- Trachéotomie prolongée : J'accepte Je refuse
- Transfert en réanimation : J'accepte Je refuse
- Intervention chirurgicale : J'accepte Je refuse

Traitements de suppléance d'organe

- Dialyse en cas d'insuffisance rénale terminale : J'accepte Je refuse
- Transfusion sanguine en cas d'anémie sévère : J'accepte Je refuse

Nutrition et hydratation artificielles

- Alimentation artificielle (sonde naso-gastrique, gastrostomie, etc.) : J'accepte Je refuse
- Hydratation artificielle par perfusion : J'accepte Je refuse

Contrôle des symptômes et soins palliatifs

- Sédation profonde et continue jusqu'au décès (en cas de souffrances réfractaires en phase terminale) : J'accepte Je refuse
- Administration d'antalgiques puissants (morphine, etc.) même si cela peut raccourcir ma vie : J'accepte Je refuse

Don d'organes et du corps à la science

- Don d'organes après mon décès : J'accepte Je refuse
- Don de mon corps à la science : J'accepte Je refuse

Autres volontés particulières (facultatif)

Formulaire - Enregistrement Page 3 / 4

 _____

Fait à _____ le _____ Signature : _____

Localisation de mes directives

Formulaire des directives anticipées :

- ◆ Conservé sur moi ou chez moi : oui non
- ◆ Remis à : • ma personne de confiance : oui non
- autre(s) personne(s) (cf tableau ci-dessous) :

NOM	Prénom	Qualité (médecin, famille, amis, ...)	Adresse	Téléphone

Cas particulier

Le patient étant dans l'impossibilité de rédiger lui-même ses directives anticipées, les deux témoins attestent, à la demande du patient, que ce document est l'expression de sa volonté libre et éclairée.

Témoin 1 : Je soussigné(e), _____, agissant en qualité de _____ que les directives anticipées décrites ci-avant sont bien l'expression de la volonté libre et éclairée de :

Fait à _____ le _____ Signature : _____

Témoin 2 : Je soussigné(e), _____, agissant en qualité de _____ que les directives anticipées décrites ci-avant sont bien l'expression de la volonté libre et éclairée de :

Fait à _____ le _____ Signature : _____

Cliquez sur le
formulaire
pour le
télécharger.



Associations

Si vous le jugez nécessaire, pour la continuité de votre prise en charge après votre sortie, nous vous informons que l'établissement a signé des conventions avec les associations suivantes : Oncocentre, H.A.D. 41, Réseau Equipe Mobile de Soins Palliatifs, SOS Obésité, PMI.

Bienveillance

Notre établissement est organisé en interne pour prendre en charge tout acte de malveillance physique et/ou moral pratiqué sur vous par votre entourage (famille, professionnels de santé). Si vous avez été victime de tels actes, vous pouvez contacter le responsable de soins du service dans lequel vous êtes hospitalisé(e).

Une charte de la bienveillance a été rédigée par différents professionnels de la clinique lors d'une réunion du comité éthique. Elle est affichée dans les différents services.



Dons d'organes

Le don d'organes est un geste de fraternité et de solidarité. Afin de faciliter le développement des greffes d'organes, la Loi n°94-654 du 29/07/1994 a prévu la possibilité d'effectuer à des fins thérapeutiques ou scientifiques des prélèvements sur toute personne n'ayant pas fait connaître son refus de son vivant. Parlez-en avec votre entourage.

Agence de la Biomédecine
0800 20 22 24
www.agencebiomedecine.fr



Désignation de la personne de confiance



En application de la Loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, l'établissement vous propose de désigner une personne de confiance pendant la durée de votre hospitalisation.

Cette personne de confiance sera consultée au cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté. Cette désignation se fait par écrit en remplissant la fiche mise à votre disposition par la clinique (fiche autorisation d'opérer FPEC.84). Cette désignation est révocable à tout moment. Les 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 de confiance peut être différente de la personne à prévenir.

Patients mineurs et patients majeurs sous tutelle

En application de la Loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, l'établissement vous propose de désigner une personne de confiance pendant la durée de votre hospitalisation.

Toute intervention ou toute anesthésie générale sur un mineur nécessite une autorisation signée par les parents ayant l'autorité parentale ou le représentant légal. Les informations concernant la santé des mineurs et des majeurs sous tutelle et les soins qu'ils doivent recevoir, sont délivrées exclusivement à leurs représentants légaux (respectivement le(s) titulaire(s) de l'autorité parentale ou le tuteur). Chaque fois que cela est possible, le médecin en charge d'un patient mineur ou majeur protégé informe l'intéressé(e) de manière adaptée à sa maturité ou à son discernement et le fait participer dans la même mesure à la prise de décision le concernant.

Son consentement est systématiquement recherché. Si le refus d'un traitement par le titulaire de l'autorité parentale ou du tuteur entraîne des conséquences graves pour la santé de l'intéressé(e), le médecin délivre les soins indispensables. Une charte de l'enfant hospitalisé est à disposition en services de soins.

Non divulgation de présence

Si vous souhaitez que votre présence ne soit pas divulguée, signalez-le dès votre admission dans l'établissement à l'hôtesse d'accueil et/ou à l'infirmier(ière) de votre secteur d'hospitalisation, ils feront le nécessaire pour préserver votre anonymat. Les règles en matière de secret professionnel nous interdisent de donner des détails sur votre état de santé par téléphone. Prévenez votre entourage.

Information sur les traitements de données à caractère personnel et sur l'exercice de vos droits

En tant que patient, vous allez bénéficier d'une consultation ou faire l'objet d'une hospitalisation au sein de la clinique du Saint-Cœur et à ce titre, vos données à caractère personnel, d'identification et de santé, vont faire l'objet d'une collecte et d'un traitement. Vous disposez de droits sur vos données – accès, rectification, opposition, limitation, portabilité, effacement - pour en savoir plus consultez la notice d'information sur demande à l'accueil de l'établissement. La notice d'information est également affichée dans les salles d'attente de l'établissement. La clinique du Saint-Cœur s'engage à traiter l'ensemble de vos données collectées de manière conforme aux textes applicables à la protection des données à caractère personnel (Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et Règlement Européen Général 2016/679 du 27 avril 2016 sur la protection des données (RGPD)). La notice d'information disponible selon les modalités exposées ci-dessus vous permet également de prendre connaissance de la façon dont vos données sont traitées dans le cadre des activités de la clinique du Saint-Cœur.

Elle répond aux questions suivantes

- 1** Qui collecte vos données à quelles fins ?
- 2** Quelles données sont collectées et sur quelle base légale ?
- 3** Qui peut accéder à vos données ?
- 4** Combien de temps vos données sont-elles conservées ?
- 5** Où sont conservées mes données ?
- 6** Quels sont vos droits sur vos données ?

Dossier Médical Partagé (DMP)



À l'occasion de votre prise en charge, vous pouvez demander la création de votre Espace Santé - ou elle vous sera proposée, afin de faciliter la coordination, la qualité et la continuité des soins entre les professionnels de santé qui vous soignent. Seuls les professionnels de santé que vous autorisez peuvent alimenter et/ou consulter votre Espace Santé. Votre consentement à la création de votre Espace Santé est recueilli de façon dématérialisée et son recueil est tracé. Pour garantir leur confidentialité, les données de votre Espace Santé sont stockées chez un hébergeur national, agréé pour l'hébergement.

de données de santé à caractère personnel. (Pour plus d'informations, vous pouvez vous adresser aux professionnels de santé qui participent à la prise en charge ou consulter la brochure d'information sur le site monespacesante.fr/)

Commission des usagers



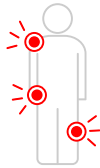
Cette Commission veille au respect des droits des usagers et contribue à l'amélioration de la qualité de la prise en charge des patients et de leurs proches. Elle a un rôle de médiation. Elle est essentiellement compétente pour les questions relatives aux conditions de votre prise en charge que ce soit dans le domaine des soins, des conditions matérielles ou de l'accueil qui vous a été réservé. Vous pouvez saisir la Commission en adressant une lettre à la Direction. Vous pouvez également vous renseigner auprès du cadre infirmier de votre service. Les modalités de contact des représentants des usagers (RU) de la clinique sont affichées dans le hall d'accueil, dans les services et dans les chambres. Vous pouvez également demander les résultats des enquêtes de satisfaction au cadre soignant dont vous dépendez. Vous avez une réclamation ? N'hésitez pas à contacter directement les représentants des usagers ou le responsable qualité de l'établissement au 02 54 23 50 81.

Recherche

Chaque patient est informé de l'éventualité que ses données anonymisées puissent être utilisées à des fins de recherche, en application de l'article 59 de la loi informatique et libertés. Les personnes se prêtant à la recherche et/ou leurs représentants légaux sont, en application de l'article 57 de cette même loi, préalablement et individuellement informés du traitement de leurs données à caractère personnel via ce livret d'accueil. Le patient et/ou ses représentants légaux ont le droit de refuser que ses données médicales soient utilisées à des fins de recherche. La personne qui entend s'opposer au traitement des données à caractère personnel la concernant à des fins de recherche dans le domaine de la santé peut exprimer, à tout moment, son opposition par tout moyen auprès de l'établissement détenteur de ces données.



Comité de lutte contre la douleur (CLUD)



Toute personne a, compte tenu de son état de santé et de l'urgence des interventions que celui-ci requiert, le droit de recevoir, sur l'ensemble du territoire, les traitements et les soins les plus appropriés et de bénéficier des thérapeutiques dont l'efficacité est reconnue et qui garantissent la meilleure sécurité sanitaire et le meilleur apaisement possible de la souffrance au regard des connaissances médicales avérées. Toute personne a le droit d'avoir une fin de vie digne et accompagnée du meilleur apaisement possible de la souffrance. Les professionnels de santé mettent en œuvre tous les moyens à leur disposition pour que ce droit soit respecté" Article L.1110-5 du Code de la santé publique.

Le CLUD a pour mission d'aider à la définition d'une politique de soins cohérente en matière de prise en charge de la douleur ainsi qu'à la promotion et à la mise en œuvre d'actions dans ce domaine.

Traiter la douleur, être soulagé, c'est possible. Nous mettons les moyens à votre disposition pour la soulager, même si l'absence de douleur ne peut être totalement garantie.

La douleur sera régulièrement évaluée à l'aide d'une échelle graduelle et son traitement adapté pour répondre à vos besoins. Le soulagement efficace de la douleur est la responsabilité de chacun. Si vous avez mal, vous devez en parler.

Des médicaments et/ou des moyens non médicamenteux sont employés pour réduire la douleur, améliorer votre confort et votre bien-être : application de glace, changement de position, repos, ...

Comité de lutte contre les infections nosocomiales (CLIN)

Au sein de l'établissement, le CLIN organise et coordonne la surveillance et la prévention des infections nosocomiales. Il est assisté sur le terrain par une équipe opérationnelle d'hygiène composée de personnels spécialisés dans ce domaine. La prévention des infections nosocomiales est l'affaire de tous : soignant et non-soignant, patient et visiteur.



Comité de sécurité transfusionnelle et d'hémovigilance (CSTH)

L'activité transfusionnelle est encadrée par le Comité de Sécurité Transfusionnelle et d'Hémovigilance.



La charte de la personne hospitalisée

Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible en plusieurs langues et en braille 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 de l'établissement.

- 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 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.
- 5** 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.

- 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 usagers 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.



La charte de l'enfant hospitalisé



- 1** L'admission à l'hôpital d'un enfant ne doit être réalisée que si les soins nécessités par sa maladie ne peuvent être prodigués à la maison, en consultation externe ou en hôpital de jour.
- 2** Un enfant hospitalisé a le droit d'avoir ses parents ou leur substitut auprès de lui jour et nuit, quel que soit son âge ou son état.
- 3** On encouragera les parents à rester auprès de leur enfant et on leur offrira pour cela toutes les facilités matérielles. On informera les parents sur les règles de vie et les modes de faire propres au service afin qu'ils participent activement aux soins de leur enfant.
- 4** Les enfants et leurs parents ont le droit de recevoir une information sur la maladie et les soins, adaptée à leur âge et leur compréhension, afin de participer aux décisions les concernant.
- 5** On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable. On essaiera de réduire au maximum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.
- 6** Les enfants doivent être réunis par groupes d'âge pour bénéficier de jeux, loisirs, activités éducatives, adaptés à leur âge, en toute sécurité. Leurs visiteurs doivent être acceptés sans limite d'âge.
- 7** L'hôpital doit fournir aux enfants un environnement correspondant à leurs besoins physiques, affectifs et éducatifs, tant sur le plan de l'équipement que du personnel et de la sécurité.
- 8** L'équipe soignante doit être formée à répondre aux besoins psychologiques et émotionnels des enfants et de leur famille.
- 9** L'équipe soignante doit être organisée de façon à assurer une continuité dans les soins donnés à chaque enfant.
- 10** L'intimité de chaque enfant doit être respectée. Il doit être traité avec tact et compréhension en toute circonstance.

Charte Européenne des Droits de l'Enfant Hospitalisé adoptée par le Parlement Européen le 13 mai 1986.



Plan et accès



Adresse et contact

10 bis, rue Honoré de Balzac
41100 Vendôme

0 826 39 99 32

Situation et accès



Bus : Arrêt Gérard Yvon - Arrêt Saint-Venant
- Arrêt Kennedy - Arrêt Saint-Michel

Pour les lignes A, E et H
(VBus et TeaBus) : Arrêt Théâtre

Pour les lignes B, D et F
(VBus et TeaBus) : Arrêt Saint-Cœur
Navette TGV : Arrêt Saint-Michel



**10 bis, rue Honoré de Balzac
41100 Vendôme**

0 826 39 99 32

Retrouvez nous sur les réseaux sociaux !

