



# Livret d'accueil

G R O U P  
E · D E ·  
S A N T E  
C L I N I  
F U T U R



Clinique  
Les Orchidées





# SOMMAIRE

## 4 | Bienvenue

Bienvenue dans le Groupe de Santé CLINIFUTUR, et à la Clinique Les Orchidées

## 6 | Présentation et missions

La Chirurgie, La Médecine, Le Pôle Femme Famille Fécondité, Les Soins Non Programmés, Les partenaires sur le site, Plan de la Clinique Les Orchidées, Notre engagement dans la qualité, la sécurité des soins et le développement durable

## 10 | Les étapes de votre parcours

Parcours Chirurgie, Parcours Maternité, Suite du Parcours Chirurgie et Maternité, Parcours Médecine en Chimiothérapie

## 21 | Votre séjour

Le personnel, Les visites, Le courrier, L'accès internet, Les repas, La présence des bénévoles, Le culte et les religions, Le bureau d'état civil

## 24 | Vos droits et vos devoirs

Aspects pratiques, Les droits des personnes hospitalisées

## 29 | Les instances et commissions

Comité de Lutte contre la Douleur, Equipe Opérationnelle d'Hygiène, Comité Liaison Alimentation Nutrition, Comité de Sécurité Transfusionnelle et Hémovigilance, Commission des Usagers

## 31 | Les chartes

Charte de la personne hospitalisée, Charte de l'enfant hospitalisé, Charte de la consultation en gynécologie et obstétrique, Charte du nouveau-né hospitalisé, Charte Romain Jacob, Contrat d'engagement douleur, Charte qualité

## 39 | Annexes

Membres de la Commission des Usagers, Droits d'Expression des Usagers, Questionnaire expérience patient en chirurgie esthétique, Questionnaire de satisfaction service néonatalogie, Tarifs et prestations hôtelières (en cours de révision)



# Bienvenue

dans un établissement du Groupe de Santé CLINIFUTUR

*Fort de plus de 30 ans d'expérience, le Groupe de Santé CLINIFUTUR a toujours eu pour ambition de répondre aux besoins de santé de la population de La Réunion et de Mayotte. Il fait partie des 10 premiers groupes d'hospitalisation privés français, ce qui en fait un acteur majeur de santé publique au sein de l'Océan Indien.*

*Le service aux patients est dans notre ADN, l'accomplissement des missions de service public est notre engagement ; parce que tel est notre devoir, praticiens et professionnels de santé.*

*Rassemblant de nombreuses disciplines : Obstétrique, Médecine, Chirurgie, Soins Médicaux et de Réadaptation, Personnes Agées, Addictologie, Soins Non Programmés et Dialyse, notre but réside exclusivement dans la capacité à prodiguer des soins de qualité, par le concours des meilleures compétences professionnelles et l'emploi des technologies de dernière génération, avec humanité et dans un profond respect des valeurs de chacun.*

*Merci pour la confiance que vous nous accordez depuis plus de 30 ans.*

**Dr Michel DELEFLIE**

Président Directeur Général





# Bienvenue

## à la Clinique Les Orchidées

*Madame, Monsieur,*

*Vous allez être hospitalisé à la Clinique Les Orchidées. La direction, l'équipe médicale et l'ensemble du personnel vous souhaitent la bienvenue.*

*Soyez assuré.e que tous les professionnels de l'établissement sont mobilisés pour vous offrir la meilleure qualité des soins exigée par votre état de santé et seront attentifs à répondre à vos attentes avec écoute et humanité.*

*Vous trouverez dans ces pages, toutes les informations pratiques et nécessaires pour vous aider à la préparation de votre hospitalisation ou celle de votre proche.*

*Dans un souci constant d'améliorer la qualité d'accueil des usagers, nous vous invitons à vous exprimer quand vous serez contacté par texto et/ou mail afin de répondre aux enquêtes de satisfaction. Votre retour d'expérience nous sera très utile et pris en compte.*

*Nous vous en remercions par avance de votre confiance et vous adressons tous nos vœux de prompt rétablissement.*

**Mme Marie RIVIÈRE**

Directrice



# PRÉSENTATION ET MISSIONS

La Clinique Les Orchidées est un établissement de soins privé de la ville du Port avec une capacité d'accueil de 152 lits, permettant de répondre à la demande de soins de la population locale du bassin Ouest. Plus de 50 médecins et spécialistes ainsi que 230 professionnels exercent au sein de la structure qui dispose d'un **plateau technique** comprenant un bloc général de 13 salles, dont une d'endoscopie et une de lithotritie. Elle comprend **un pôle de chirurgie, de médecine et de gynécologie obstétrique**.

La réorganisation en profondeur de la clinique développe et améliore la structure sanitaire de la zone Ouest : l'ensemble des offres de soins permet aux usagers de bénéficier d'un **plateau technique de haute technologie** et d'**optimiser les prises en charge au sein de locaux modernes**.

## ■ La Chirurgie

Viscérale, bariatrique, esthétique et reconstructrice, gynécologique, maxillo-faciale, ophtalmologique, orthopédique, stomatologique, urologique, oto-rhino-laryngologie (ORL) et vasculaire.

**Une Unité de Surveillance Continue (USC)** d'une capacité d'accueil de 8 lits accueille des patients pour des prises en charge chirurgicales programmées ou en urgence, pour qui une surveillance médicale rapprochée est indiquée par les médecins.

## ■ La Médecine

- **Gastro-entérologie** (endoscopie, test intolérance alimentaire, prise en charge des maladies inflammatoires chroniques de l'intestin)
- **Chimiothérapie** en tant que centre associé à la Clinique Sainte-Clotilde

## ■ Le Pôle Femme Famille Fécondité (ex Maternité Jeanne d'Arc)

- **La maternité de niveau 2A** : accueille 24h/24 les surveillances de grossesses normales et pathologiques, les accouchements, les césariennes, les urgences gynécologiques et obstétricales. Son plateau technique : un bloc obstétrical neuf équipé incluant 4 salles de naissance dont **1 salle nature**, un bloc opératoire, 2 chambres de pré-travail, 2 salles d'examens et un dépôt de sang et de

plasma. Avec une capacité d'accueil à terme de 36 lits d'hospitalisation (dont **1 chambre parentale, 1 chambre familiale et 2 chambres premium**).

#### L'engagement dans les labels :

- « **Maternys** » - **CNGOF (Collège National des Gynécologues et Obstétriciens Français)** : permet de promouvoir la bientraitance dans les soins, d'améliorer l'accueil des femmes, de travailler avec des équipes attentives au consentement des femmes, et de répondre à la demande de démedicalisation et d'autonomie des femmes.

- **Label Nesting et Santé Environnementale** : soutient fermement une politique éco-responsable au travers des démarches telles que travaux, achats, mais aussi les produits de consommation comme les couches lavables disponibles pour les patientes de Maternité. De ce fait, elle fait partie des **lauréats des 1000 premiers jours**, en faveur de la santé de l'enfant.

■ **La néonatalogie** : D'une capacité d'accueil de 6 places, elle dispose d'une salle de transfert médicalisée, d'un box d'isolement, d'une biberonnerie, et de deux salles de surveillance pour nouveaux-nés équipées de : berceaux chauffants ou couveuses, tunnel de photothérapie. Dès les premiers jours du nouveau-né, tout est mis en oeuvre dans le service pour consolider le lien mère-enfant : fauteuil d'allaitement, couveuse hybride. Dès que l'état de santé du nouveau né le permet, il rejoint ses parents dans la chambre de maternité (chambres mère-enfant dites chambres "Kangourou"). L'accueil des enfants est fait dans le respect de la charte du nouveau-né hospitalisé.

■ **La chirurgie gynécologique ambulatoire**

■ **Le centre d'orthogénie (Unité d'IVG)**

■ **La PMA** (Procréation Médicalement Assistée) au sein du Centre d'Assistance Médicale à la Procréation du Port. Pour en savoir plus : [ampreunionleport.com](http://ampreunionleport.com)

## ■ Les Soins Non Programmés

Prise en charge **sans rendez-vous** du lundi au vendredi de **9h à 18h**, pour tout patient présentant les pathologies ou affections liées aux Urgences traumatologiques.

## ■ Les partenaires sur le site

■ Un centre d'imagerie médicale

■ Un laboratoire d'analyses médicales

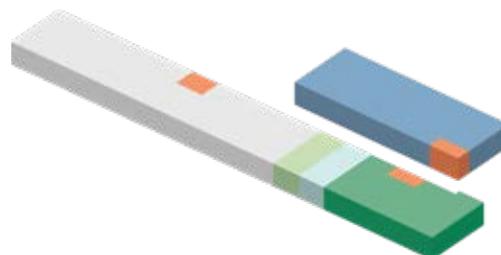
■ Des cabinets de consultations

■ Le centre de Dialyse SODIA OASIS

# Plan de la Clinique Les Orchidées

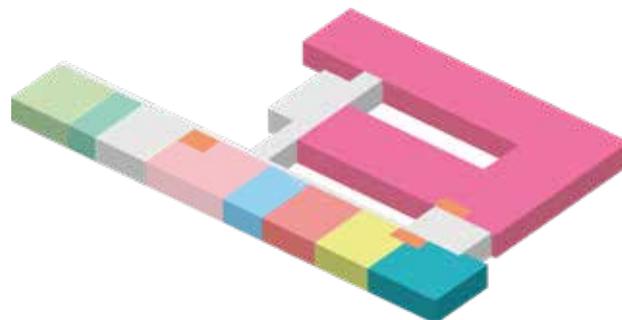
**2<sup>E</sup> ÉTAGE**

- Direction / Administration
- Consultation Pédiatrie
- Service Chimiothérapie (Calypso)
- Ascenseurs / escaliers



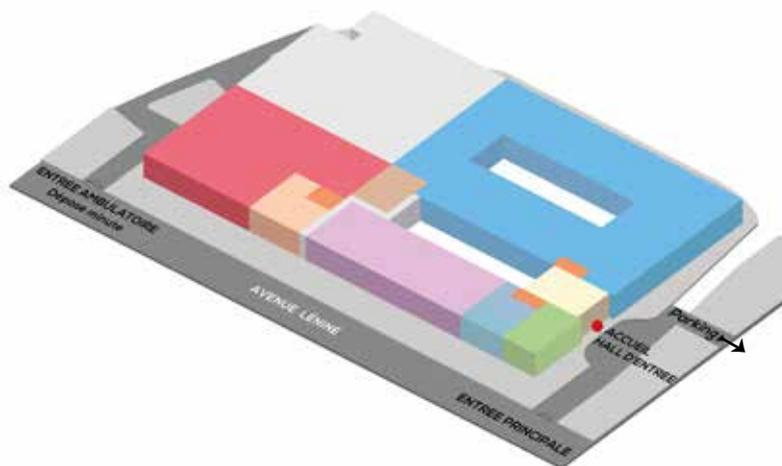
**1<sup>ER</sup> ÉTAGE**

- Consultation Chirurgie Générale Digestive et Bariatrique / Service Obésité (Laélia)
- Consultation Urologie
- Consultation Cardiologie / Anesthésie
- Consultation Médecine du Sport / Kinésithérapie
- Consultation Gynécologie
- Consultation Gastro-Entérologie  
Chirurgie Vasculaire et Thoracique / Infectiologie
- Consultation Pneumologie
- Service Chirurgie (Vanille / USC / Pluie d'Or / Service Annaé)
- Ascenseurs / escaliers



**REZ-DE-CHAUSSÉE**

- ACCUEIL / HALL D'ENTRÉE ●
- Soins Non Programmés
- Consultation Orthopédie
- Radiologie
- Laboratoire d'Analyses
- Service Ambulatoire (Cattleya)
- Consultation Procréation Médicalement Assistée AMR REUNION LE PORT
- Service Maternité (Jeanne d'Arc)
- Ascenseurs / escaliers



▷ ACCÈS

## ■ Notre engagement dans la qualité, la sécurité des soins et le développement durable

Afin de répondre au mieux à vos besoins et attentes, et pour vous offrir une prise en charge optimale, la direction et les équipes de la clinique mettent en œuvre une **démarche d'amélioration continue de la qualité de la prise en charge des patients et sécurité des soins** ; dont les principales valeurs sont déclinées dans la Charte Qualité.

La clinique a été certifiée, par la Haute Autorité de Santé (HAS), en 2008 puis en 2013 et en 2018 avec un niveau de **certification A** (plus haut niveau). Les rapports de certification de la clinique sont consultables sur le site de la HAS, ainsi que les résultats des indicateurs Qualité Sécurité des Soins et de l'enquête Nationale E-Satis. En toute transparence, notre établissement affiche dans ses lieux d'accueil, les résultats obtenus.

Il est important de recueillir votre expérience pour améliorer nos services. Cela compte pour la reconnaissance du personnel.

À votre sortie vous recevrez un sms ou mail, vous invitant à noter votre séjour et donner votre avis sur la plateforme partenaire HOSPITALIDEE. ....>



Dans les 15 jours suivant votre sortie, vous recevrez un mail vous demandant de compléter le questionnaire national E-Satis de la HAS. E-Satis est le dispositif national de mesure en continu de la satisfaction et de l'expérience des patients.

Pour en savoir plus sur E-Satis .....>



Engagée également dans une dynamique de **Développement Durable**, la clinique est très attentive aux gestes permettant de préserver notre environnement.



# LES ÉTAPES DE VOTRE PARCOURS

## PARCOURS CHIRURGIE

1. La consultation chirurgicale
2. La consultation d'anesthésie
3. L'entretien avec l'infirmière coordinatrice



## PARCOURS MATERNITÉ

1. L'entretien prénatal
2. La consultation sage-femme
3. La consultation d'anesthésie



## PARCOURS MÉDECINE EN CHIMIOTHERAPIE

1. La Réunion de Concertation Pluridisciplinaire (RCP)
2. Le dispositif d'annonce
3. Le programme personnalisé de soins
4. La prise en charge financière



## SUITE DU PARCOURS CHIRURGIE & MATERNITÉ



4. La pré-admission
5. L'admission :
  - L'admission dans le service
  - L'admission en urgence
6. Cas particulier ambulatoire
7. Le bloc opératoire
8. La sortie
9. La prise en charge financière
10. Les autres frais

# PARCOURS CHIRURGIE

## 1. La consultation chirurgicale

Lors de votre visite chez le médecin spécialiste, ce dernier a convenu avec vous de **la date de votre hospitalisation** et vous a remis une **Fiche Médicale d'Admission**.



Un **Passeport de Chirurgie** vous a également été remis lors de la consultation chirurgicale en préparation de votre séjour. Il regroupe aussi bien des **informations générales** comme les étapes de votre prise en charge que des informations sur votre **préparation à l'hospitalisation**. Le passeport comprend également une **check list** avec l'ensemble des documents qui vous sont destinés et que vous devrez ramener complétés et/ou signés.

Ce **support**, spécialement conçu pour vous, sera d'une grande aide dans la **constitution et la complétude de votre dossier d'hospitalisation**.

## 2. La consultation d'anesthésie

La consultation avec l'anesthésiste, obligatoire, à réaliser au moins 48h avant toute intervention nécessitant une anesthésie. À cette occasion, **vous pourrez poser au médecin anesthésiste toutes les questions qui vous préoccupent**. Il saura vous informer et vous rassurer sur cet acte médical.

## 3. L'entretien avec l'infirmière coordinatrice

À l'issue de la consultation pré anesthésique, vous serez reçu par l'infirmière coordinatrice. Elle **complètera votre dossier d'hospitalisation, vous rappellera les consignes pré opératoires** et la nécessité de la **personne accompagnante** le jour de l'intervention et la nuit suivant l'hospitalisation et **vous informera sur votre parcours de soins**.

Dans le cas de **patients mineurs ou incapables majeurs**, elle vous précisera les documents à ramener pour l'hospitalisation. Ainsi que la présence du responsable légal le jour de l'intervention et la nuit suivant l'intervention.

## PARCOURS MATERNITÉ

Un **Passeport de Maternité** est remis à chaque patiente lors du suivi de grossesse. Il rassemble les informations nécessaires au suivi et à l'inscription à la maternité.



Les femmes enceintes vulnérables (victimes de violences conjugales, jeunes filles mineures, femmes isolées et en difficulté...) ou ayant accouché et ceci jusqu'au 12 mois du nouveau-né, ainsi que celles en rupture de couverture sociale peuvent bénéficier d'un accompagnement dans **le cadre de la PASS, Permanence d'Accès aux Soins de Santé Périnatale**. Cette permanence permet une prise en charge des consultations (mamans ou nouveau-né), des médicaments et des frais de laboratoire le temps que les droits soient rétablis. C'est un lieu de soins, d'écoute et d'accompagnement. **Vous pouvez contacter l'assistante sociale au 0692 85 49 15.**

Des **consultations spécialisées** sont accessibles. Pour en savoir plus, rapprochez-vous des équipes. L'accompagnement peut être complété par l'intervention d'une assistante sociale, d'une psychologue, l'équipe de l'EPSMR (psychologue, psychomotricienne), l'équipe de la PMI (sage-femme, auxiliaire de puériculture et puéricultrice) et l'équipe du LAEP (Lieu d'Accueil Enfant-Parent) avec qui vous pourrez garder contact après votre retour à domicile

Pour en savoir plus sur  
notre maternité, consultez  
notre page facebook  
ou notre page instagram.



### 1. L'entretien prénatal

Un **entretien prénatal** est possible avec la sage-femme référente parcours de soins, durant lequel les parturientes peuvent évoquer leurs souhaits de projet de naissance, leurs éventuelles difficultés d'ordre psychologique, social ou économique. C'est l'occasion également de présenter le fonctionnement de la maternité lors d'une visite des lieux et présenter la plateforme Maternys.

Notre maternité propose des **ateliers gratuits aux patientes** et à leurs conjoint.e.s : atelier de portage bébé physiologique, atelier relaxation, atelier de santé environnementale "Nesting", information et démarches administratives, massage bébé, atelier des papas, nutrition, etc.

## 2. La consultation sage-femme

Dans le cadre du suivi de grossesse des parturientes et en prévision de leur accouchement à la clinique, **la consultation sage-femme du 8e mois doit s'effectuer à la maternité.** La prise de rendez-vous se fait auprès des sages-femmes au **02 62 42 88 17.**

## 3. La consultation d'anesthésie

# SUITE DU PARCOURS CHIRURGIE & MATERNITÉ

## 4. La pré-admission

Après le rendez-vous d'anesthésie, vous aurez à effectuer une pré-admission.

**Soit à l'accueil de la clinique** à l'aide des documents répertoriés dans le passeport de Chirurgie ou le passeport de Maternité :

- Carte d'identité ou passeport ou carte de séjour
- Documents d'identité spécifiques pour les mineurs/incapables majeurs : livret de famille ou jugement du tribunal pour la tutelle ou curatelle
- Carte Vitale à jour (mise à jour possible à l'accueil de la clinique)
- Carte Mutuelle ou Complémentaire Santé Solidaire à jour
- Justificatif de domicile
- Un moyen de paiement pour les prestations hôtelières : la télécommande de la télévision (chèque ou espèce pour la caution), ouverture de la ligne téléphonique, repas accompagnant, chambre particulière (carte bancaire, espèce ou chèque)

**Soit par mail :** [bde.orc@clinifutur.net](mailto:bde.orc@clinifutur.net) (chirurgie ou médecine) ou [bde.cja@clinifutur.net](mailto:bde.cja@clinifutur.net) (femmes enceintes).

Selon votre situation, d'autres pièces justificatives peuvent vous être demandées :

- **Pensionnés de guerre** : le carnet de soins gratuits (art.115)
- **Étrangers** : le volet E112 ou équivalents
- **Bénéficiaires de l'AME** : l'attestation à jour





**En cas d'absence de ces justificatifs, un acompte vous sera demandé. Il vous sera restitué dès la régularisation des formalités. Si vous n'êtes pas assuré social, la totalité des frais d'hospitalisation sera à votre charge. Nous vous conseillons de vous rapprocher de notre service social pour examiner votre situation.**

En constituant votre dossier, nous serons en mesure de vous indiquer le niveau de couverture par le régime d'assurance maladie et les frais qui resteront à votre charge : sans justification de prise en charge, nous serons dans l'obligation de vous facturer les soins. La mise à jour de votre carte vitale est possible à l'accueil de la clinique.

## 5. L'admission

**Dans le cas d'un séjour programmé :** l'heure de votre entrée à la clinique vous a été précisée lors de la consultation au cabinet du chirurgien et confirmée la veille de votre intervention par un appel téléphonique, mais est susceptible d'être modifiée.

**Dans le cas où votre dossier de pré admission serait incomplet :** vous aurez à ramener les documents manquants (cités ci-dessus) à l'hôtesse d'accueil.



**N'oubliez pas vos effets personnels :** serviettes de bain, tenue de nuit et chaussons, nécessaires de toilette : brosse à dents, dentifrice, rasoir, peigne ou brosse à cheveux, savon liquide...



### L'admission dans le service

**Les documents à ramener afin de constituer votre dossier médical dans le service d'hospitalisation :**

- Résultats d'examens biologiques demandés par le chirurgien ou médecin et/ou l'anesthésiste
- Examens radiologiques pour votre intervention ou geste
- Ordonnances du traitement en cours, boîtes de médicaments (pas de pilulier), courriers médicaux : cardiologue, pneumologue...
- Carte de groupe sanguin
- Les consentements éclairés signés fournis par le chirurgien et l'anesthésiste
- L'autorisation d'opérer complétée et signée pour les mineurs et incapables majeurs
- Le Formulaire «Personne de confiance» complété et signé.

Pour un séjour dans le service de maternité, vous remettrez à la sage-femme en plus des documents demandés :

- Le carnet de maternité ou la fiche de suivi de grossesse
- La carte de groupe sanguin
- Les examens de laboratoire
- Les échographies et radio
- Une pièce d'identité
- Le livret de famille et/ou la reconnaissance anticipée si existants



Dans certaines situations, les formalités sont faites par les ambulanciers qui vous ont transportés. Nous pouvons nous rapprocher de vous pour procéder à des compléments de formalités.

 **Le port d'appareillages** de toutes sortes (dentaire, auditive, lunettes...) doit être signalé à l'équipe soignante. Afin d'éviter le risque de perte, prévoyez de les ranger soigneusement. La clinique décline toute responsabilité en cas de sinistre ou de perte.

 **La vérification de votre identité est indispensable tout au long de votre prise en charge.** Le personnel vous demandera de confirmer votre identité si votre état le permet. **Votre sécurité passe par une bonne identification.** Un bracelet d'identification vous sera également positionné au niveau du poignet. Vous pouvez **demande à ce qu'aucune indication ne soit donnée sur votre présence** dans l'établissement. Pour cela, faites une simple demande auprès du bureau des entrées.

 **Toute médication en cours doit être signalée à nos équipes dès votre arrivée.** Pendant votre séjour, prenez le traitement médicamenteux prescrit par le médecin de l'établissement qui vous suit. Demandez au médecin ou à l'infirmière des précisions sur votre traitement et **signaler rapidement tout effet indésirable rencontré. Ne prenez pas d'autres médicaments que ceux donnés par l'infirmière.**

### L'admission en urgence

Vous serez immédiatement pris en charge par le service. Les formalités administratives seront complétées ultérieurement par vous-même ou par une tierce personne qui devra se présenter le plus rapidement possible à l'accueil.

## 6. Cas particulier pour l'hospitalisation en ambulatoire

En raison des progrès et de l'évolution des techniques chirurgicales, votre médecin peut vous proposer une **hospitalisation en chirurgie ambulatoire**. Ce service a une organisation spécifique puisque vous ne resterez que **quelques heures en fonction de l'intervention pratiquée**.

Prévenez et prévoyez, avant votre entrée, la personne qui vous ramènera chez vous et **celle qui restera à vos côtés** pour la nuit à votre domicile.

Vous serez **contacté** par téléphone la veille de votre entrée pour vous **confirmer l'heure d'arrivée** à la clinique et vous **rappeler les consignes** et les **recommandations pré opératoires**; puis le lendemain de votre sortie pour s'assurer de votre état de santé.

## 7. Le Bloc opératoire

Lors de votre passage au bloc opératoire, les professionnels utiliseront la check-list «sécurité au bloc opératoire» qui permet de vérifier en équipe les éléments indispensables avant toute intervention (identité, nature de votre intervention, côté à opérer, allergies éventuelles...). Ces vérifications font partie de la procédure normale et sont une garantie supplémentaire de sécurité.

## 8. La sortie

La date de sortie est **donnée par le médecin**. Les sorties s'effectuent de préférence le matin. **Les documents de sortie** : le personnel soignant vous remettra les différents **courriers** et prescriptions de sortie. Un courrier destiné à votre médecin de ville vous sera remis ainsi que vos ordonnances.

N'oubliez pas de réclamer à votre sortie **vos bilans, vos examens d'imagerie et traitements personnels**. Avant votre départ : vous devez vous présenter au **bureau des sorties**, dans le hall d'accueil afin d'effectuer **toutes les formalités administratives** :

- **Régler les frais** non pris en charge par la sécurité sociale (ou mutuelle) : téléphone, accompagnant...
- **Retirer un bulletin de situation** précisant la durée de votre hospitalisation. Il est destiné à votre employeur et à votre caisse d'assurance maladie.
- **Récupérer les cautions** laissées à votre entrée.

Les factures de votre séjour vous seront adressées par courrier.

**La sortie d'un patient mineur** : Elle ne peut se faire qu'en présence du représentant légal ou de l'adulte ayant procuration

**La sortie contre avis médical** : Toute sortie réalisée sur votre seule demande, impose que vous signiez une décharge.

**Le transport** : c'est le médecin qui décide de votre droit à un transport par véhicule sanitaire, et vous gardez le libre choix de votre transporteur. Sur prescription médicale, l'Assurance Maladie peut prendre en charge vos frais de transport sous certaines conditions.

## 9. La prise en charge financière

La Clinique Les Orchidées est une structure de soins agréée et conventionnée avec les organismes de sécurité sociale et certaines mutuelles (se renseigner à l'accueil auprès de notre hôtesse).

### Si vous êtes assuré social

■ **soit les frais de séjour sont pris en charge à 80 %** (le ticket modérateur de 20 % est à votre charge ou à celle de votre mutuelle pendant les 30 premiers jours de votre hospitalisation) ;

■ **soit les frais de séjour sont pris en charge à 100 %** (surveillance de grossesse à partir du 1er jour du 6ème mois, accouchement, maladie longue durée, hospitalisation à partir du 31e jour, suite opératoire dans un délai de 20 jours).

### Si vous êtes ressortissant étranger ou non assuré social

Vous êtes redevable de la **totalité des frais de séjour**.



La PASS Périnatale ne prend pas en charge les frais d'hospitalisation : Pour vous aider dans vos démarches administratives, une assistante sociale est à votre disposition au 0692 85 49 15.

### Le forfait journalier

Conformément aux règlements en vigueur, vous aurez à **vous acquitter du forfait journalier hospitalier**. La plupart des mutuelles prennent en charge ce forfait hospitalier. Sont exonérés les accidentés du travail, les personnes souffrant d'une maladie professionnelle, les bénéficiaires de l'assurance maternité, les invalides et victimes de guerre.

### Les suppléments d'honoraires

En tant que libéraux, les praticiens qui assurent vos soins peuvent avoir opté pour le secteur conventionné à honoraires libres. Dans ce cas, ils sont autorisés à **pratiquer des dépassements d'honoraires**.

Certaines mutuelles prennent en charge ces dépassements. L'information doit vous être clairement communiquée par votre médecin avant votre admission. Le règlement des dépassements d'honoraires est à effectuer auprès du secrétariat des praticiens.

### La chirurgie esthétique

**Les interventions en chirurgie esthétique ne sont pas prises en charge par la sécurité sociale.** L'ensemble des frais devra être réglé, dès votre admission, selon un devis établi par votre praticien et la clinique.

## 10. Les autres frais et prestations hôtelières

Les demandes particulières peuvent donner lieu à **des suppléments dont certains peuvent être pris en charge par votre mutuelle** si vous en possédez une. Nous vous conseillons de vous renseigner auprès de votre organisme complémentaire ou de notre hôtesse d'accueil.

Si vous n'avez pas de mutuelle ou que celle-ci ne prend pas en charge les prestations particulières, **vous devrez vous acquitter personnellement de l'ensemble des frais.** Ces prestations hôtelières, dont les tarifs vous seront communiqués **en annexe de ce livret**, sont mises à votre disposition pour **vous aider à passer un séjour aussi agréable que possible :**

 **La chambre particulière :** La réservation se fait à la pré-admission. **Les chambres sont attribuées en fonction des possibilités du service** qui s'efforcera de vous donner satisfaction. Dans le cas contraire, **le gestionnaire des lits viendra à votre rencontre.**

À la maternité, des chambres premium vous sont proposées. Pour plus d'informations, vous pouvez vous rapprocher de la secrétaire de la maternité. Le supplément à payer pour la chambre est pris en charge par la plupart des mutuelles. Dans le cas d'un remboursement partiel, vous devrez vous acquitter du complément à votre sortie.

 **Accompagnants :** La clinique offre la possibilité aux patients séjournant en chambre particulière de **se faire accompagner le soir ou pendant les repas.**

 **Télévision :** **Toutes les chambres sont équipées de télévision. Une caution** doit être versée à l'accueil pour la remise d'une **télécommande.** Vous la récupérerez après avoir rendu la télécommande à l'accueil lors de votre sortie. Le prix de la télévision est facturé, à la journée. Le jour de sortie n'est pas comptabilisé.

# PARCOURS MÉDECINE EN CHIMIOTHÉRAPIE



## 1. La Réunion de Concertation Pluridisciplinaire (RCP)

La prise en charge du cancer nécessite une vision globale des soins et l'intervention de professionnels de santé de différentes disciplines, amenés à se rencontrer lors de RCP, lieu de discussions diagnostique et thérapeutique, pour décider d'une prise en charge de qualité pour le patient.

## 2. Le dispositif d'annonce

Tout patient atteint de cancer doit pouvoir bénéficier de temps d'explication de la maladie et du traitement : c'est le dispositif d'annonce. Organisé au début de la maladie et/ou en cas de récurrence, il s'articule autour de 3 temps avant l'initiation du traitement par chimiothérapie.

■ **La consultation d'annonce médicale** est dédiée à l'annonce du diagnostic médical et à la proposition de la stratégie thérapeutique, sous forme d'un Programme Personnalisé de Soins (PPS), défini en RCP.

■ **La consultation post-annonce infirmière** est un temps d'accompagnement soignant paramédical, à distance de la consultation médicale. Elle permet l'écoute, l'échange d'informations, de réponses aux questions, de reformulation, de relais entre le médecin, vous et vos proches accompagnants. Vos besoins seront identifiés. Il vous sera alors proposé le recours aux Soins Oncologiques de Support (SOS).

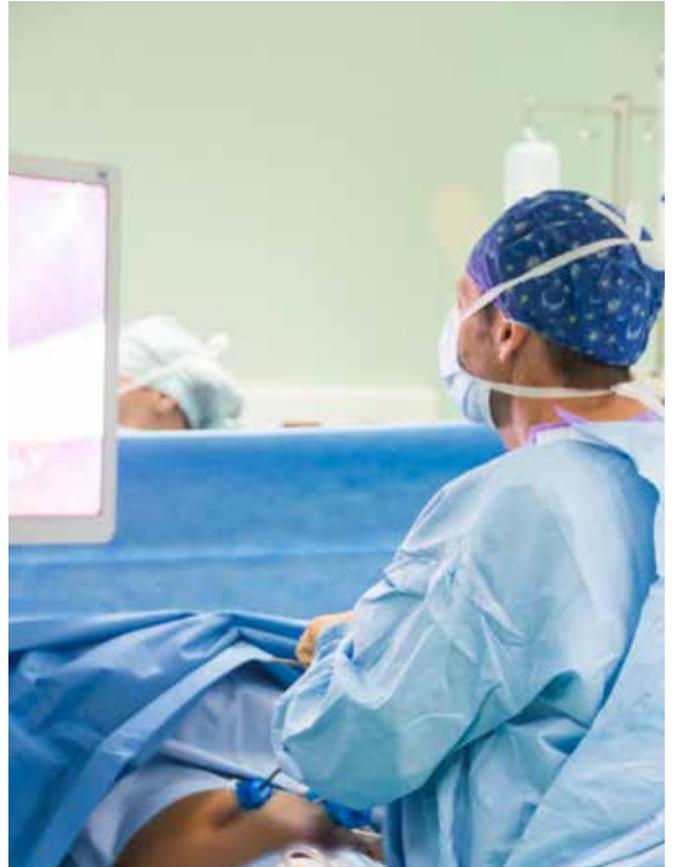
■ **L'accès aux soins de support** est un temps d'évaluation de vos besoins en soins de support. Vous aurez accès à l'équipe constituée de : assistante sociale, diététicienne, psychologue, socio-esthéticien, kinésithérapeute, médecin de la douleur et nutritionniste. Des entretiens ciblés permettront d'évaluer chaque besoin, dans le cadre de suivi individuel ou d'hospitalisation de jour, sous différentes formes : groupe de parole, atelier collectif, entretien individuel.

## 3. Le programme personnalisé de soins

Remis et expliqué par l'oncologue lors de la consultation d'annonce médicale, il permet de formaliser votre prise en charge thérapeutique et d'avoir une vision globale de votre parcours de soins. Il contient des informations générales, votre programme thérapeutique et présente votre accompagnement dans le temps. Sa mise en œuvre se déroule dans le service de soins de chimiothérapie Calypso.

## 4. La prise en charge financière

Les soins et les traitements liés au cancer sont pris en charge à 100%. Les frais de traitement sont directement facturés par le centre à votre caisse après que vous ayez donné votre accord signé.



# VOTRE SÉJOUR

En fonction de votre prise en charge, des supports explicatifs spécifiques vous seront remis. Il est important d'en prendre connaissance et de respecter les consignes qui y seront inscrites.

## ■ Le personnel

Une équipe pluridisciplinaire soumise au secret professionnel est à votre écoute et vous accompagne tout au long de votre prise en charge. Les professionnels sont identifiables grâce à un badge précisant leur nom et fonction.

- **Les Praticiens** : responsables dans leurs spécialités, de la conduite diagnostique et thérapeutique. **Ils sont les seuls à vous communiquer** (ou à la personne de confiance que vous avez désignée) **les informations sur votre état de santé**. Ils décideront avec vous de votre sortie.
-  ■ **Les Infirmier(ère)s Diplômé(e)s d'État - tenue blanche liseret vert** : dispensent les soins **qui vous sont nécessaires**, soit sur prescription médicale soit en vertu de leur rôle propre. La continuité des soins est assurée 24h sur 24.
-  ■ **Les Sages-femmes - tenue blanche liseret rose** : assurent le suivi de grossesse, l'accouchement, les suites de couche et une continuité des soins 24h sur 24.
-  ■ **Les Aides-Soignant(e)s Diplômé(e)s d'État - tenue blanche liseret bleu** : apportent l'aide **nécessaire** pour réaliser les actes de la vie quotidienne en cas de besoin, et **sont les garants de l'hygiène générale de votre chambre et de votre confort**.
-  ■ **Les Auxiliaires de Puériculture - tenue blanche liseret bleu** : prennent soin des nouveau-nés, sont **garantes de l'hygiène générale de leur environnement et apportent l'aide nécessaire** aux mamans pour s'occuper du bébé.
-  ■ **Les Agents de Services - tenue verte** : assurent le **nettoyage quotidien** des chambres et de l'ensemble des locaux du service et **participent à la distribution des repas**.
-  ■ **Les Brancardiers - tenue bleue ou verte** : assurent le **transport des patients** dans l'établissement.
-  ■ **Le Personnel du Bloc Opératoire / Stérilisation, toute fonction confondue, est vêtu de tenue rose fushia, bleue ou verte**

**D'autres professionnels peuvent également participer à votre prise en charge à la demande d'un tiers ou de votre part :**

- Psychologue
- Diététicienne
- Kinésithérapeutes
- Socio-esthéticienne
- Reflexologue
- Sexothérapeute
- Infirmier anesthésiste ou qualifié en hypnose
- Tabacologue
- Pharmacien
- Sage femme micro nutrition
- Ostéopathe pour nouveaux né(s), patientes enceintes ou accouchées lors de leur séjour
- Le personnel des services administratifs, qualité, gestion de risques, techniques et logistiques
- Assistante sociale : assure un suivi social, accompagne les patients présentant des difficultés ou nécessitant une aide. Contact : **0692 85 49 15**

Notre établissement étant terrain de stage, au cours de votre hospitalisation, vous pouvez être pris en charge par des élèves infirmiers, aides soignants, auxiliaires et sages-femmes avec votre accord.

## ■ Les visites

Les visites sont **autorisées de 13h00 à 19h00 : deux personnes maximum par patient. Sauf dispositions particulières pour :**

- **La maternité** : autorisé pour l'accompagnant désigné ainsi que la fratrie du bébé
- **La néonatalogie** : réservé aux parents et sans restriction d'horaires

Sachez que le médecin ou l'établissement peut décider **d'interdire ou de limiter les visites** pour des motifs particuliers. **Les visites sont interdites aux enfants de moins de 12 ans.**

## ■ Le courrier

**Si vous souhaitez faire poster votre courrier**, le personnel du service les remettra au secrétariat. Votre lettre doit être affranchie. La levée est quotidienne.

## ■ L'accès internet

Un libre accès à la wifi pour les patients est disponible dans l'établissement.

## ■ Les repas

C'est une société prestataire spécialisée en restauration qui produit les repas dans notre clinique.

■ **Le petit déjeuner** est servi entre **7h00 et 8h00**.

■ **Le déjeuner**, entre **12h00 et 13h00**.

■ **Le dîner**, entre **18h00 et 19h00**.

Vous avez le choix entre deux menus (créole ou métro), midi et soir.

**En cas de régime particulier**, le personnel veillera à ce que **vos repas soient adaptés** à votre état de santé ou à vos habitudes alimentaires. Des **plateaux accompagnants payants** peuvent être commandés auprès du service, **avant 09h00** pour le déjeuner et **avant 13h00** pour le dîner, muni d'un ticket réglé auprès de l'hôtesse d'accueil.

## ■ La présence des bénévoles

**Des associations de bénévoles** ayant une convention avec la clinique peuvent vous rendre visite si vous en exprimez le désir.

La liste des associations est affichée dans les services de soins. Adressez-vous aux responsables de service afin de convenir avec eux d'un entretien.

## ■ Le culte et les religions

**Des ministres des différents cultes** peuvent vous rendre visite si vous en exprimez le désir.

La liste des associations est affichée dans les services de soins. Adressez-vous aux responsables de service afin de convenir avec eux d'un entretien.

## ■ Le bureau d'état civil

**Un bureau d'état civil est ouvert au niveau du hall d'accueil.**

Un officier d'état civil est disponible **du lundi au vendredi à partir de 8h00 à 12h** pour réceptionner les déclarations et établir des actes d'état civil. Il est joignable au **0262 42 88 05**.

# VOS DROITS ET VOS DEVOIRS

## ■ Aspects pratiques

Objet de valeurs et effets personnels



Il est déconseillé de conserver avec soi des bijoux et autres objets de valeurs (téléphone portable, ordinateur..) pendant une hospitalisation. La clinique décline toute responsabilité en cas de perte, vol ou dégradation les concernant. *(article 1 du décret n°93-550 du 27/03/1993 pour l'application de la loi n°92-614 du 06/07/1992).*

Sécurité incendie



Toutes les dispositions réglementaires en matière de sécurité incendie doivent être respectées. Les consignes d'évacuation des locaux sont **affichées dans** les lieux communs. **En toute situation, il est important de conserver son calme et de suivre les indications du personnel formé.** Il est **interdit de se garer** devant les **bornes d'incendie**.

Sécurité



Un agent de sécurité assure la surveillance du site les nuits, week-ends et jours fériés. Les portes du hall d'accueil et principales sont fermées de 19h jusqu'à 7h le lendemain. L'accès aux ascenseurs est interdit aux enfants non accompagnés. Nous vous rappelons que les **appareils électriques ménagers**, sauf les rasoirs électriques, **sont interdits** dans l'établissement.

Tabac



La Clinique Les Orchidées est engagée dans la **stratégie Lieu de Santé Sans Tabac**. Pour la sécurité de tous, il est **interdit de fumer et de vapoter dans les locaux**.

Boissons, vins alcools et aliments



Pour votre suivi nutritionnel, il vous est recommandé de **ne pas consommer de nourriture autre que celle servie par le personnel de l'établissement**. Cependant, n'hésitez pas à faire part de vos besoins en cas de nécessité. Il est rappelé que l'introduction de boissons alcoolisées est interdite dans la clinique.

Mesures d'Hygiène



La clinique met à disposition des locaux propres et entretenus qui doivent être respectés par le patient et les visiteurs. En raison des risques d'infection, **la présence d'animaux dans l'établissement est strictement interdite. Les fleurs et plantes en terre sont interdites.**

L'établissement met à votre disposition des distributeurs muraux de solution hydroalcoolique (couloirs, chambres). Les personnels soignants peuvent vous conseiller et vous accompagner dans les bonnes pratiques liées à l'hygiène des mains. La charte visiteur, affichée dans chaque service de soins, vous renseigne sur les mesures d'hygiène préconisées.

Comportement et savoir-vivre



Les patients doivent **respecter les membres du personnel** et l'environnement dans lequel ils sont hospitalisés. **Une tenue décente** est demandée aux patients désirant circuler dans les couloirs. L'accès aux locaux médicaux est strictement interdit.

Parking



**Les voitures des visiteurs doivent être garées sur le parking de l'établissement. Il est interdit d'encombrer les accès réservés aux ambulances et aux véhicules de secours.** Un dépôt minute est à votre disposition devant la clinique et service ambulatoire. La clinique décline toute responsabilité en cas de vols ou dégradations commis sur le parking.

Silence et temps de repos



Le silence constitue l'un des **éléments de confort et de rétablissement** des malades. **Il est donc de rigueur.** Nous vous demandons d'**user avec discrétion des appareils de radio et de télévision** et d'éviter les conversations trop bruyantes.

## ■ Les droits des personnes hospitalisées

Médecin traitant



Votre médecin traitant est un intermédiaire entre vous et notre établissement. N'hésitez pas à vous adresser à lui pour lui faire part de vos besoins.

Votre dossier médical



■ **Tenue et accès à votre dossier (Lois du 17 juillet 1978 et du 04 mars 2002)**

Les informations relatives au traitement, aux soins et aux examens sont rassemblées dans un dossier personnalisé, en partie informatisé et dont le contenu est **couvert par le secret médical. Le dossier est conservé par l'établissement** selon la réglementation en vigueur.

### ■ Demande de dossier

Vous pouvez **demander à prendre connaissance de votre dossier médical**, il vous suffit d'en faire la demande auprès de la direction de la Clinique. Vous pouvez soit **consulter votre dossier sur place**, soit en recevoir **une copie par courrier**. Dans ce cas, les frais de copie et d'envoi vous seront facturés.

**En cas de décès, ou si vous êtes mineurs ou incapables majeurs, la demande de dossier peut être faite par les ayants droit**, les personnes ayant l'autorité parentale ou le tuteur légal, sauf si vous avez exprimé une opposition.

### ■ Loi Informatique et Liberté et le traitement de vos comptes-rendus

#### **Vos comptes-rendus seront adressés à votre médecin prescripteur**

Si celui-ci possède une messagerie sécurisée et accepte de recevoir les comptes-rendus par ce biais, vos données de santé seront échangées par mail au sein de l'espace de confiance MSSanté.

Si vous avez consenti au préalable à l'ouverture d'un DMP (Dossier Médical Partagé), celui-ci sera alimenté par votre compte-rendu.

Votre identité et les informations médicales vous concernant seront transmises dans votre dossier médical régional afin d'améliorer la communication des informations entre les différents professionnels de santé vous prenant en charge.

**Vos droits sur vos données de santé** Selon l'article 9 2. a) du RGPD [Règlement européen de protection des données] n°2016/679

- Accès, rectification, limitation du traitement
- Opposition au traitement pour des raisons tenant à sa situation particulière
- Introduction d'une réclamation auprès de la CNIL

**Durée de conservation de vos données de santé** : 20 ans à compter du dernier accès

**Pour faire valoir vos droits : [dpo@clinifutur.net](mailto:dpo@clinifutur.net)**

### ■ Mon espace santé

Vos documents de sortie d'hospitalisation sont dans Mon espace santé ! Courrier à destination du médecin traitant, ordonnances, comptes-rendus d'opération, etc... : pour faciliter votre parcours de soin, les documents médicaux produits au cours de votre séjour sont désormais disponibles dans Mon espace santé. Mon espace santé est votre nouveau



carnet de santé numérique ! Ce service sécurisé proposé par l'Assurance maladie vous permet de stocker vos documents médicaux et de partager vos informations de santé avec vos professionnels de santé.

Pour activer votre compte : téléchargez l'application mobile ou rendez-vous sur monespacesante.fr muni de votre carte Vitale. Dans la rubrique « Activer Mon espace santé », vous pourrez créer vos identifiants et votre mot de passe.

Vous avez des questions sur Mon espace santé ou besoin d'aide pour l'activer ? Appelez gratuitement le 3422 (horaires métropole) ou rencontrez un ambassadeur Mon espace santé dans une Maison France Services ou un CCAS proche de chez vous.

Désignation de la personne de confiance



En application de l'Art. L. 1111-6 de la **Loi n° 2016-87 du 2 février 2016 créant de nouveaux droits en faveur des malades et des personnes en fin de vie** : "Toute personne majeure peut **désigner une personne de confiance** qui peut être un parent, un proche ou le médecin traitant. La personne de confiance pourra assister à vos entretiens médicaux et vous aider, le cas échéant, à prendre des décisions. Elle sera consultée en priorité par l'équipe médicale pour prendre les décisions vous concernant dans l'hypothèse où votre état de santé ne vous permette plus de donner votre avis. **Cette désignation est faite par écrit et cosignée** par la personne désignée. Elle est **révisable et révocable** à "tout moment". La personne de confiance peut être différente de la personne à prévenir.

Les directives anticipées



Vous pouvez donner vos **directives sur les décisions médicales à prendre pour le cas où vous seriez un jour dans l'incapacité de vous exprimer**. Même si envisager à l'avance cette situation est toujours difficile, voire angoissant, il est important d'y réfléchir. Toute personne majeure peut les rédiger, mais ce n'est pas une obligation. Un formulaire est proposé par l'établissement.

Don d'organe



Faire don de ses organes ou de certains tissus après le décès est un **acte de générosité qui permet de réaliser des greffes et de sauver la vie d'autres autre personnes, adulte ou enfant**. Les prélèvements d'organes sont règlementés par la loi du 29 Juillet 1994 dite "loi bioéthique". Elle fixe le principe que toute personne venant à décéder est présumée avoir consenti au prélèvement de ses organes et tissus.

Toutefois, vous pouvez vous y opposer par tout moyen :

- Inscription sur le Registre national des refus : Agence de Biomédecine, Régistre

National des Refus, 1 Avenue du Stade de France, 93212 Saint-Denis La Plaine,  
[www.dondorganes.fr](http://www.dondorganes.fr)

- Déclaration orale auprès de la famille ou du personnel de l'établissement afin qu'ils témoignent si besoin
- Déclaration écrite sur papier libre conservée sur soi.

Informations  
aux mineurs et  
majeurs sous  
tutelle



**Le professionnel de santé doit informer les intéressés de manière adaptée à leur maturité ou leur discernement.** Il doit, dans la même mesure, les faire participer à la **prise de décision** les concernant (*cf. Votre projet thérapeutique*). Les informations des mineurs ou des majeurs sous tutelle et les soins qu'ils doivent recevoir sont communiqués à leurs **représentants légaux** (autorité parentale ou tuteur).

Cependant, l'article L.1111-5 du Code de Santé publique donne un pouvoir d'autonomie de décision au mineur, par rapport aux représentants légaux. Ainsi, **un mineur peut garder le secret sur son état de santé.**

Le mineur devra néanmoins **se faire accompagner par une personne majeure** pour que le médecin puisse mettre en œuvre le traitement ou l'intervention.



# LES INSTANCES ET COMMISSIONS

Pour répondre à vos besoins, votre sécurité et votre confort, et dans le cadre d'une démarche qualité pérenne, des commissions existent et traitent des questions qui relèvent du fonctionnement de l'établissement.

## ■ Comité de LUTte contre la Douleur

*Comité de LUTte contre la Douleur Article L.1110-5 du code de la santé publique.* Le **C.LU.D.** a pour mission d'aider à la définition de la politique de lutte contre la douleur de l'établissement.

La prise en charge de la douleur est une **préoccupation quotidienne** de la part des équipes soignantes de la clinique. Tous les moyens médicamenteux et non médicamenteux sont mis en œuvre pour vous soulager au maximum. Les professionnels sont formés à prendre en charge votre douleur et à vous donner toutes les informations utiles.

La douleur doit être en toute circonstance **prévenue, évaluée, prise en compte et traitée.**

**Votre participation est essentielle !** Si vous avez mal, prévenez l'équipe soignante qui évaluera votre douleur et vous proposera les moyens les plus adaptés pour soulager votre douleur.

**Le contrat d'engagement de la douleur**, disponible dans la rubrique suivante "Les Chartes", reprend ces dispositions.

## ■ Équipe Opérationnelle d'Hygiène

Durant votre séjour, nous vous demandons de **respecter les règles d'hygiène personnelles et collectives.** La clinique dispose d'une **Équipe Opérationnelle d'Hygiène (E.O.H.)** chargée de prévenir et de surveiller les infections associées aux soins, d'engager des actions et de les évaluer périodiquement.

## ■ Comité Liaison Alimentation Nutrition

*Circulaire DHOS/E1/n°2002/186 du 29 mars 2002.* Le Comité de Liaison Alimentaire et Nutrition a pour objet de réunir, au sein d'une même instance consultative, toutes les parties prenantes en matière d'alimentation nutrition avec pour mission de **définir la politique d'amélioration de la prise en charge de l'alimentation et de la nutrition** au sein de l'établissement.

## ■ Comité de Sécurité Transfusionnelle et Hémovigilance

L'hémovigilance est définie comme l'ensemble des procédures de surveillance organisées depuis la collecte de sang et ses composants jusqu'au suivi des receveurs. C'est un maillon important de la sécurité transfusionnelle. Tous les acteurs du système de santé sont impliqués dans le fonctionnement de l'hémovigilance, professions médicales et paramédicales. Si votre état de santé le nécessite, **une transfusion pourra vous être prescrite avec votre accord.**

## ■ Commission Des Usagers

Les membres composant cette commission sont détaillés en annexe de ce livret.

**Ses missions** (article 183 - loi du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé) :

- **Participer à l'élaboration de la politique** en ce qui concerne l'accueil, la prise en charge, l'information et les droits des usagers
- **Être associée à l'organisation des parcours de soins**
- **Se saisir de tout sujet** portant sur la qualité et sécurité, **faire des propositions et être informée** des suites qui leur sont données
- **Être informée** des événements indésirables graves et des actions menées,
- **Recueillir les observations** des associations de bénévoles dans l'établissement,
- **Proposer un projet des usagers** exprimant leurs attentes et leurs propositions.

### **Vous souhaitez nous exprimer votre expérience ou celle d'un de vos proches ?**

Vous avez la possibilité :

- D'en parler au responsable du service ;
- De déposer un avis sur la plateforme HOSPITALIDEE
- De compléter le questionnaire de satisfaction E-SATIS envoyé par mail
- D'adresser un courrier d'éloge, de remerciement, de plainte ou de réclamation au :

Secrétariat de Direction de 8h30 à 16h30, **Clinique Les Orchidées. 30 Avenue Lénine, 97420 Le Port**  
Tél : **0262428802 - 0262428000** / Fax : 0262428899 / Mail : **secretariat.direction.orc@clinifutur.net**

**Les Représentants des Usagers** sont également à votre écoute pour vous aider dans vos démarches, vous informer et vous orienter. Permanence tous les jeudis matins de chaque mois. Vous pouvez les contacter : **ru.orc@clinifutur.net**



## Usagers, vos droits

### Charte de la personne hospitalisée

#### Principes généraux\*

circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/00 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée



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



Les établissements de santé garantissent la **qualité de l'accueil, des traitements et des soins**. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.



L'**information** donnée au patient doit être **accessible et loyale**. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.



Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec le **consentement libre et éclairé du patient**. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.



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



Une personne à qui il est proposé de participer à une **recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. Son **accord est donné par écrit**. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.



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



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



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



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



La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

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

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

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

# Charte de l'enfant hospitalisé



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.

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.



On encouragera les parents à rester auprès de leur enfant et on leur offrira pour cela toutes les facilités matérielles, sans que cela n'entraîne un supplément financier ou une perte de salaire. On informera les parents sur les règles de vie et les modalités de fonctionnement propres au service afin qu'ils participent activement aux soins de leur enfant.

Les enfants et leurs parents ont le droit de recevoir une information sur la maladie et les soins, adaptée à leur âge et leur compréhension, afin de participer aux décisions les concernant. On essaiera de réduire au minimum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.



Les enfants et les parents ont le droit d'être informés pour participer à toutes les décisions concernant la santé et les soins. On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable.

Les enfants ne doivent pas être admis dans des services adultes. Ils doivent être réunis par groupes d'âge pour bénéficier de jeux, loisirs, activités éducatives adaptés à leur âge, en toute sécurité. Leurs visiteurs doivent être acceptés sans limite d'âge.



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.

L'équipe soignante doit être formée à répondre aux besoins psychologiques et émotionnels des enfants et de leur famille.



L'équipe soignante doit être organisée de façon à assurer une continuité dans les soins donnés à chaque enfant.

L'intimité de chaque enfant doit être respectée. Il doit être traité avec tact et compréhension en toute circonstance.



**"Le droit aux meilleurs soins possibles est un droit fondamental, particulièrement pour les enfants" UNESCO**

## Charte de la consultation en gynécologie et en obstétrique



- **La consultation en gynécologie et en obstétrique n'est pas une consultation comme les autres** puisqu'elle touche à l'intimité des patientes.
- **Le praticien, médecin ou sage-femme, conduit la consultation avec bienveillance et respect**, en gardant à l'esprit la particularité de cette consultation et les besoins d'écoute et de dialogue.
- **L'examen clinique n'est pas systématique.** Par exemple, il n'est pas conseillé lors de la première consultation d'une jeune femme pour contraception, en l'absence de symptômes.
- **L'examen clinique est précédé d'une explication sur ses objectifs et ses modalités.** Si la femme désire ne pas être examinée, elle est invitée à en faire part en début de consultation.
- **L'examen fournit des renseignements que l'imagerie ne peut pas apporter** (comme l'état de la vulve, du vagin et du col, la mobilité des organes pelviens, la contraction des muscles ou la cartographie des zones douloureuses et la typologie des douleurs, ou encore l'origine de saignements ou de pertes). **Il permet aussi la pratique de prélèvements** (frottis, examens bactériologiques).
- **L'accord oral de la femme est recueilli** avant tout examen clinique.
- **La femme doit pouvoir se dévêtir à l'abri des regards**, dans le respect de sa pudeur.
- **La personne examinée peut être assistée par l'accompagnant** de son choix.
- **L'examen peut comporter une palpation des seins, une palpation abdominale, un toucher vaginal avec gant ou doigtier, et l'usage de matériels médicaux** tels qu'un speculum ou une sonde endovaginale. Dans certains cas, le recours à **un toucher rectal après explications** peut être justifié.
- **L'examen doit pouvoir être interrompu dès que la patiente en manifeste la volonté.** Aucune pression, en cas de refus, ne sera exercée sur elle ; il convient alors de l'informer de l'éventuelle nécessité d'un nouveau rendez-vous pour réaliser l'examen, si celui-ci est indispensable, et de **l'informer des limites diagnostiques et thérapeutiques** que cette absence d'examen clinique peut entraîner.
- **A l'hôpital ou en cabinet de ville**, pour former les soignants de demain, un étudiant est susceptible d'assister à la consultation ; **la présence d'un tiers, soignant, est soumise au consentement de la femme.** Tout geste médical ou examen clinique éventuel pratiqué par l'étudiant est également subordonné à l'accord de la personne examinée.
- **Les termes de cette charte s'appliquent à toutes les explorations d'imagerie gynécologiques** (telles les échographies endovaginales, les coloscopies, les hystérosopies, les hystérogaphies, les hystérosographies, les bilans urodynamiques...), qui doivent également **respecter la pudeur de la femme.**

Rédaction le 20 octobre 2021

CNGOF – Collège National des Gynécologues et Obstétriciens Français  
 CEGO – Collège des Enseignants de Gynécologie-Obstétrique  
 CEGO CNEGM - Collège National des Enseignants de Gynécologie Médicale

FNCGM - Fédération Nationale des Collèges de Gynécologie Médicale  
 SCGP – Société de Chirurgie Gynécologique et Pelvienne  
 SFG - Société Française de Gynécologie  
 SYNGOF – Syndicat des Gynécologues et Obstétriciens de France

# CHARTRE DU NOUVEAU-NÉ HOSPITALISÉ

L'hospitalisation du nouveau-né est un réel défi pour tisser les liens familiaux et susciter des émotions intenses. Elle nécessite la mobilisation des ressources de tous pour offrir au bébé les meilleures chances de bien grandir. Les études scientifiques démontrent que la création du lien d'attachement entre le nouveau-né et sa famille, dès les premiers instants de vie, est primordial pour son bon développement. Le dialogue et la concertation entre les parents et les soignants se trouvent au cœur d'une prise en charge optimale du nouveau-né hospitalisé.

**Conscients de ces enjeux, nous,  
parents de nouveau-nés hospitalisés et professionnels de la naissance,  
nous engageons à tout mettre en œuvre pour que  
le nouveau-né hospitalisé bénéficie :**



**De la présence continue, dès sa naissance, sans restriction, 24h/24, d'au moins l'un de ses parents, ou d'une personne de confiance.**

Les parents choisissent, s'ils le souhaitent, une à deux personnes de confiance pour les soutenir et les relayer tout au long de l'hospitalisation.



**Des meilleures conditions pour créer le lien d'attachement avec ses parents** (contact physique, bercement, échanges vocaux, alimentation) qui améliorent son état de santé et son bon développement.

Parents et soignants partagent leurs connaissances pour regarder ensemble le bébé, comprendre ses réactions et entrer en relation avec lui.



**Du contact peau à peau quotidien, avec au moins l'un de ses parents, ou la personne de confiance désignée par eux, le plus tôt possible, de façon prolongée** au cours des 24h et jusqu'à la sortie.



**Du colostrum maternel (1<sup>er</sup> lait) sans restriction d'âge gestationnel ou de poids, en l'absence de contre-indication médicale.**

L'équipe soignante informe et accompagne la mère dans la façon de nourrir son enfant et la soutient dans ses choix.



**De la possibilité de téter au sein ou au biberon, aussitôt qu'il montre la capacité à le faire, sans restriction d'âge gestationnel.**



**D'un environnement confortable adapté à son développement sensoriel** (luminosité, son, odeur, goût, toucher).



**De la participation de ses parents aux soins qu'il reçoit avec l'accompagnement des professionnels de santé.**



**Du rôle protecteur de ses parents dans la prise en charge de l'inconfort et de la douleur en étroite coopération avec les soignants.**



**Des informations accessibles et compréhensibles** destinées à ses parents pour comprendre son état de santé et prendre soin de lui.



**D'une prise en charge individualisée, élaborée en concertation avec ses parents, et en accord avec la littérature scientifique la plus récente sur le sujet.**

Signataires de la Charte



Sous le patronage du

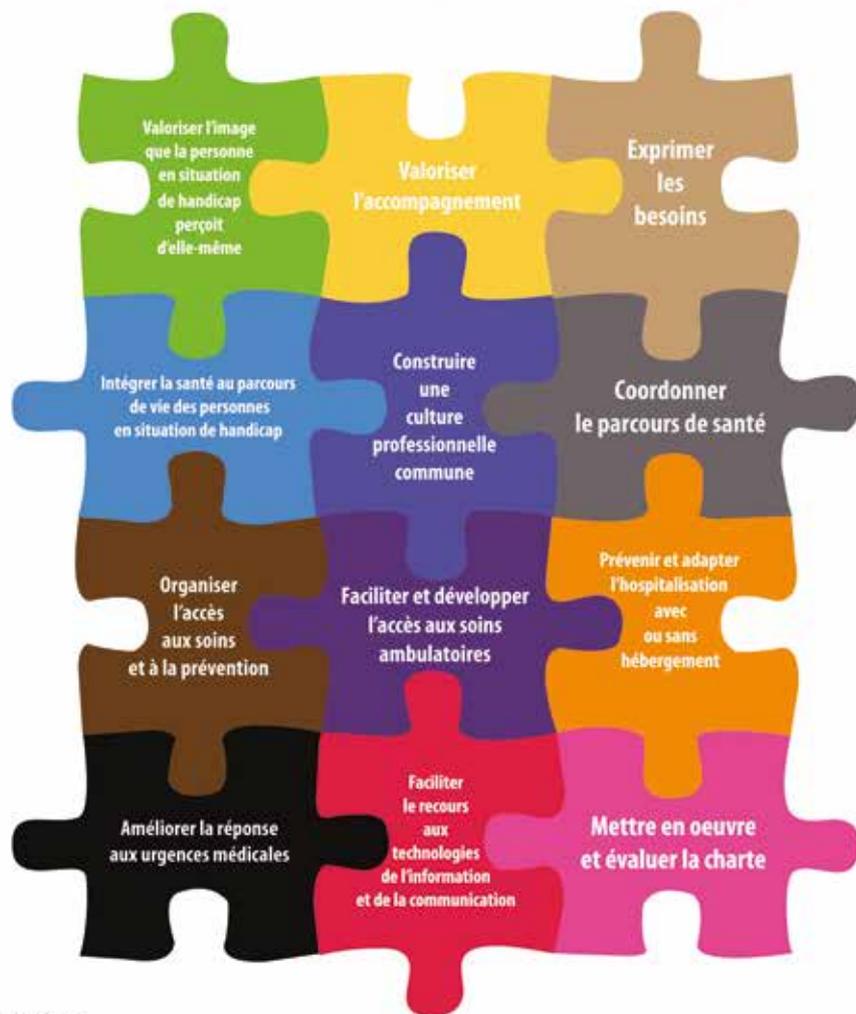


Avec le soutien de



# CHARTRE ROMAIN JACOB

Unis pour l'accès à la santé des personnes en situation de handicap



*Les établissements du Groupe de Santé CLINIFUTUR se sont engagés en mars 2022 en faveur de la Charte Romain JACOB et adhèrent pleinement à ses objectifs en faveur de l'insertion sociale et de la pleine citoyenneté des personnes handicapées : contribuer à l'accompagnement, à l'amélioration de l'accès aux soins et à la santé des personnes porteuses de handicap.*

*Pour consulter la charte signée dans son intégralité, flashez le QR code ci-dessous :*



Évaluez l'accès aux soins des personnes vivant avec un handicap et la charte Romain Jacob avec le baromètre Handidactique !

**Handidactique**

### Dans notre établissement, nous nous engageons à prendre en charge votre douleur :

**La prise en charge de la douleur est une de nos priorités.** En lien avec le Comité de Lutte contre la douleur (CLUD), elle est une préoccupation constante des équipes soignantes de la Clinique Les Orchidées.

**La douleur, on peut l'évaluer et la traiter, on peut la prévenir.** Les personnels de santé de notre établissement s'engagent à vous donner toutes les informations utiles sur ce sujet et à tout mettre en œuvre pour mesurer et soulager votre douleur durant votre hospitalisation. Il existe plusieurs types de médicaments antalgiques en fonction de la nature et de l'intensité de votre douleur.

En dehors du traitement antalgique, les équipes soignantes de la Clinique ont à leur disposition d'autres moyens et des techniques pour prévenir et soulager votre douleur afin d'améliorer votre confort et votre bien-être.

**Avoir moins mal, ne plus avoir mal, c'est possible.**

#### RECONNAÎTRE

Il existe plusieurs types de douleur :

- **les douleurs aiguës (post-chirurgie, traumatisme, etc.)** : leur cause doit être recherchée et elles doivent être traitées.
- **les douleurs provoquées par certains soins ou examens (pansement, pose de sonde, de perfusion, etc.)**. Ces douleurs peuvent être prévenues.
- **les douleurs chroniques (migraine, lombalgie, etc.)** : ce sont des douleurs persistantes dont la cause est connue et qui représentent une pathologie en soi. Il faut donc surtout traiter la douleur et tout ce qui la favorise.

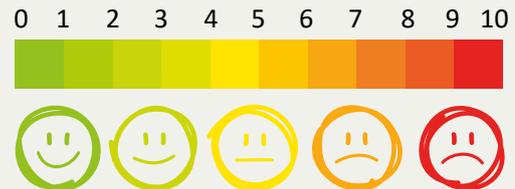
#### PREVENIR OU SOULAGER

**Nous allons vous aider en répondant à vos questions, en vous expliquant les soins que nous allons faire et leur déroulement.**

Nous allons noter l'intensité de la douleur dans votre dossier patient et utiliser les moyens les mieux adaptés à votre situation pour la prévenir et la soulager (antalgiques, méthode non médicamenteuse, etc.).

#### EVALUER

**L'évaluation de la douleur, c'est d'abord vous,** car tout le monde ne réagit pas de la même manière. **Il est possible de mesurer l'intensité de la douleur. Pour mesurer l'intensité de la douleur, plusieurs échelles sont à notre disposition.** Il faut utiliser celle qui vous convient. Cette mesure, qui doit être répétée, permet d'adapter au mieux votre traitement antalgique. La traçabilité de l'évaluation de la douleur, c'est-à-dire l'enregistrement de cette évaluation dans votre dossier patient, fait partie des indicateurs de qualité de votre prise en charge dans notre établissement de santé.



Article L. 1110-5 du code de la santé publique: « ... toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue évaluée, prise en compte ... »

Contrat d'Engagement Douleur disponible sur le site internet [sante.gouv.fr](http://sante.gouv.fr)



# Charte Qualité

Nos missions :  
Qualité, Sécurité, Développement Durable et Expérience Patient



**O** rganiser et Garantir la sécurité de tous : les patients, accompagnants et professionnels

**R** especter les droits de chacun et faire du patient le premier acteur de sa santé

**C** ollaborer pour optimiser les parcours de soins

**H** armoniser nos pratiques, décisions et actions pour une meilleure efficacité et durabilité

**I** nnover et investir au service de tous

**D** évelopper un partenariat avec les usagers pour améliorer la qualité et sécurité des soins et répondre aux questionnements éthiques

**E** tre à l'écoute des patients et de leur entourage

**E** ngager des actions concrètes alliant promotion de la santé, bien être et Développement Durable

**S** 'impliquer pour la santé de tous sur notre territoire



# LEXIQUE

**AME** : Aide Médicale de l'État

**ASD** : Aide-Soignant(e) Diplômé(e)

**CCAS** : Centre Communal d'Action Sociale

**CDU** : Commission Des Usagers

**CLAN** : Comité de Liaison Alimentaire et Nutrition

**CLUD** : Comité de LUTte contre la Douleur

**CNGOF** : Collège National des Gynécologues et Obstétriciens Français

**CNIL** : Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés

**CSP** : Code de Santé publique

**CSS** : Complémentaire Santé Solidaire

**CSTH** : Comité de Sécurité Transfusionnelle et HémoVigilance

**DMP** : Dossier Médical Partagé

**EOH** : Équipe Opérationnelle d'Hygiène

**HAS** : Haute Autorité de Santé

**IDE** : Infirmier(ère) Diplômé(e) d'État

**IVG** : Interruption Volontaire de Grossesse

**LAEP** : Lieu d'Accueil Enfant-Parent

**LSST** : Lieu de Santé Sans Tabac

**ORL** : Oto-Rhino-Laryngologie

**PASS** : Permanence d'Accès aux Soins de Santé

**PMA** : Procréation Médicalement Assistée

**PMI** : Protection Maternelle et Infantile

**RCP** : Réunion de Concertation Pluridisciplinaire

**RGPD** : Règlement européen de protection des données

**USC** : Unité de Surveillance Continue

# ANNEXES

**Vous trouverez en annexe,  
des informations complémentaires  
à votre prise en charge.**

***Nous vous remercions d'avoir choisi  
la Clinique Les Orchidées,  
établissement du Groupe de Santé CLINIFUTUR.***

## DROITS D'EXPRESSION DES USAGERS

### Extrait du code de la santé publique concernant l'examen des plaintes et réclamations

#### Article R1112-91

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

#### Article R1112-92

L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisie. Le représentant légal de l'établissement informe l'auteur de la plainte ou de la réclamation qu'il peut se faire accompagner, pour la rencontre avec le médiateur prévue à l'article R. 1112-93, d'un représentant des usagers membre de la commission des usagers.

Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

#### Article R1112-93

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

#### Article R1112-94

Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant.

Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier.

Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission.

## MEMBRES DE LA COMMISSION DES USAGERS

En application des dispositions de l'article L.1112-3 et L.1413-14 du Code de la santé publique et du décret n°2016-726 du 1er juin 2016, il est constitué au sein de l'établissement une Commission des Usagers.

Prénom / nom	Qualité	Fonction dans la CDU
<b>DÉSIGNATION TITULAIRES ET SUPPLÉANTS</b>		
Mme Marie RIVIERE	Directrice d'Exploitation	Présidente, Représentant légal de l'établissement
Dr Frédéric CHOMON	Médecin Département d'Information Médicale	Médiateur médical - Vice-président, titulaire
Dr Baptiste PLANTE	Médecin Anesthésiste Réanimateur	Médiateur médical, suppléant
Mme Marie-Anick FONTAINE	Responsable du Service Facturation-Entrées-Accueil	Médiatrice non-médicale, titulaire
M. Nicolas DELBARRE	Responsable de service Cattleya	Médiateur non-médical, suppléant
Mme Valérie FERNEZ (0692 39 40 60)	Représentante de France Rein Océan Indien	Représentante des usagers, titulaire
M. Jean-Louis SEIGNEUR	Représentant AFD 974	Représentant des usagers, titulaire
Mme Sandrine VERGNE (06 92 77 43 84)	Représentante de l'Association RIVE	Représentante des usagers, suppléante
Mme Natatcha BENARD (06 93 86 51 37)	Représentante de France Rein Océan Indien	Représentante des usagers, suppléante
<b>VOIX CONSULTATIVE</b>		
Mme Marie-Hélène CABOCHE	Directrice des soins	Responsable des relations avec les usagers
Dr Christine PONCHEL	Coordonnateur de la gestion des risques associés aux soins	Coordonnateur de la gestion des risques associés aux soins
Mme Claire BAUDIS	Responsable qualité	Responsable qualité
Mme Laëtitia MOUSSET-HAMEL	Responsable juridique	Responsable juridique

## QUESTIONNAIRE EXPERIENCE PATIENT EN CHIRURGIE ESTHETIQUE

Ce questionnaire vous est proposé afin de nous permettre d'améliorer la qualité de nos services. Merci de bien vouloir cocher la case correspondant à votre opinion.

### AVANT VOTRE HOSPITALISATION

Avez-vous reçu le passeport de chirurgie ?     OUI     NON  
 Avez-vous constitué un dossier de pré admission ?     OUI     NON

	Très satisfait 	Satisfait 	Insatisfait 	Très insatisfait 	Ne sais pas, non concerné 
<b>ACCES ET SIGNALISATION</b>					
Signalisation en ville pour arriver à la clinique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Signalisation à l'intérieur de la clinique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### QUALITE DE L'ACCUEIL

Accueil téléphonique	<input type="checkbox"/>				
Personnel administratif	<input type="checkbox"/>				
Personnel soignant en service	<input type="checkbox"/>				
Personnel soignant au bloc opératoire	<input type="checkbox"/>				
Médecins	<input type="checkbox"/>				
Réservée à vos proches	<input type="checkbox"/>				

### DELAIS D'ATTENTE

A l'accueil/service des admissions	<input type="checkbox"/>				
Avant d'entrer au bloc opératoire	<input type="checkbox"/>				
Pour l'autorisation médicale de sortie	<input type="checkbox"/>				

### ÉCOUTE ET DISPONIBILITE

Du personnel non soignant (Hôtesse d'accueil, Agent de service hospitalier)	<input type="checkbox"/>				
Du personnel soignant (Infirmiers, Aide soignants, Infirmiers Bloc opératoire, Brancardiers)	<input type="checkbox"/>				
Du corps médical (Chirurgiens, Anesthésistes)	<input type="checkbox"/>				

**PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR**

L'attention du personnel soignant face à votre douleur a été

**INFORMATIONS RECUES**

Les frais engagés pour votre séjour

Sur le déroulement des soins en hospitalisation

Sur le déroulement de votre anesthésie et intervention au bloc opératoire

Sur le déroulement de votre sortie

Clarté des explications données par votre médecin

Concordance entre l'intervention prévue par le medecin et sur le devis, et l'intervention réalisée

**RESPECT DE VOS DROITS**

Intimité et dignité

Confidentialité des informations échangées

Accès au livret d'accueil de la clinique

Information de la possibilité de désigner une personne de confiance

Informations sur les directives anticipées

**VOTRE HEBERGEMENT**

Qualité des repas ou collations (quantité, température, variété)

Propreté de la chambre ou box

Propreté des locaux (espaces communs)

Confort du mobilier (literie)

Ambiance environnementale (température, bruit, lumière, odeurs)

**SATISFACTION GLOBALE**

Reviendriez-vous à la clinique ?

 OUI NON

Recommanderiez-vous la clinique ?

 OUI NON**Observations :** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION SERVICE NEONATOLOGIE

Ce questionnaire de sortie vous est proposé afin de nous permettre d'améliorer la qualité de nos services. Quand vous l'aurez rempli, nous vous remercions de bien vouloir le déposer dans la boîte prévue à cet effet dans le service ou le remettre au personnel.

Nom et Prénom de l'enfant (facultatif) : \_\_\_\_\_

Date :     /     / \_\_\_\_\_

	Très satisfait 	Satisfait 	Insatisfait 	Très insatisfait 	Ne sais pas, non concerné 
<b>ACCUEIL</b>					
Accès au service, signalisation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qualité de l'accueil :					
- Administratif	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Soignant	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>ATTENTE</b>					
Délai d'attente :					
- A l'accueil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Avant de rendre visite à votre bébé	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>PERSONNELS</b>					
Ecoute et disponibilités :					
- Du personnel soignant (puéricultrice, infirmier, sage femme, auxiliaire de puériculture...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Du corps médical (pédiatre...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Des professionnels intervenants (psychologue, assistante sociale...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>DOULEUR</b>					
Prise en charge de la douleur ou de l'inconfort de votre bébé	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**INFORMATIONS**

Clarté et fréquence des informations que vous avez reçu sur :

- L'état de santé de votre bébé	<input type="checkbox"/>				
- Ses traitements (médicaments)	<input type="checkbox"/>				
- Son alimentation	<input type="checkbox"/>				
- Votre participation à ses soins	<input type="checkbox"/>				
- Des conseils sécurisants et adaptés	<input type="checkbox"/>				

**DROITS DES PATIENTS**

Respect de :

- L'intimité et la dignité	<input type="checkbox"/>				
- La confidentialité des informations échangées	<input type="checkbox"/>				

**SORTIE**

Préparation de votre sortie :

- D'un point de vue médical : lettre de liaison/sortie	<input type="checkbox"/>				
- Informations données pour le suivi (continuité des soins, conseils, suivi pédiatrique...)	<input type="checkbox"/>				
- Formalités administratives	<input type="checkbox"/>				

**SERVICES**

Votre confort et celui de votre bébé	<input type="checkbox"/>				
Propreté des locaux	<input type="checkbox"/>				

**SATISFACTION GLOBALE**

Reviendriez-vous à la clinique ?  OUI  NON

Recommanderiez-vous la clinique ?  OUI  NON

**Observations :** \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

*Toute l'équipe vous remercie d'avoir répondu à ce questionnaire. Nous tiendrons compte de vos remarques afin d'améliorer la qualité de notre établissement. La Direction*



## TARIFS ET PRESTATIONS HÔTELIÈRES (TTC)

Applicables au 04 septembre 2023

<b>Chambres individuelles par jour</b>	<b>70 €</b>
--	-------------

<b>Lit accompagnant par nuitée (dont petit déjeuner)</b>	<b>20 €</b>
--	-------------

<b>Suite parentale : petit déjeuner, télévision</b>	<b>120 €</b>
---	--------------

<b>Télévision : Forfait par jour</b>	<b>5 €</b>
--------------------------------------	------------

<b>Petit déjeuner uniquement</b>	<b>5 €</b>
----------------------------------	------------

<b>Chèque de caution télévision</b>	<b>30 €</b>
-------------------------------------	-------------

<b>Repas</b>	<b>10 €</b>
--------------	-------------

*Seuls peuvent vous être facturés des frais correspondant à une prestation de soins rendue. Le paiement d'une prestation qui ne correspond pas directement à une prestation de soins ne peut vous être imposé.*

Mise à jour : décembre 2023



## Charte Ethique et Bienveillance

La bienveillance est une démarche collective pour identifier l'accompagnement le meilleur possible pour l'utilisateur, dans le respect de ses choix et dans l'adaptation la plus juste à ses besoins.

L'éthique est une réflexion qui vise à déterminer le bien agir en tenant compte des contraintes relatives à des situations déterminées.

### Messages des professionnels et leurs engagements

**RESPECT**

**INCLUSION ET SOLIDARITÉ**

**SATISFACTION**

**OUVERTURE**

« *Se présenter aux patients "Bonjour je suis XXX, IDE et je vais m'occuper de vous" - Bloc Opérateur* »

« *Etre bienveillant envers soi est la base pour prendre soin des autres* » - Soins de Support

« *Adopter une attitude empathique, tolérante et respectueuse vis-à-vis de l'autre* » - Prestataire Hôtelier

« *Intégrité et proportionnalité dans les soins* » - Service Calypso

« *Prendre en compte la fatigue, la douleur de l'aidant, ne peut que contribuer au bien être du patient lui-même* » - Pôle applicatif et informatique

« *S'engager à respecter avec bienveillance les souhaits du patient* » - Direction

« *Des Soins mais pas que...éco responsables c'est mieux* » - Service Qualité et Gestion des Risques

« *Accueillir le patient dans le respect et lui donner des soins de qualité* » - Service de Soins

« *Adaptation des règles et des normes* » - Service Vanille/USC

« *Accueillir un patient avec le sourire et le rassurer en répondant à ses questions* » - Infirmière de Coordination

« *La tolérance et pas de jugement, ça permet d'être tout simplement humain* »

« *Veiller à la pudeur du patient* » - Service Cattleya

« *Informers les usagers des droits des usagers et devoirs de citoyen* » - Représentants des Usagers

« *Mettre l'humain au centre du patient* » - Praticiens

« *Écouter et prendre soin du patient avec empathie, bienveillance et respect* » - Service Laélia

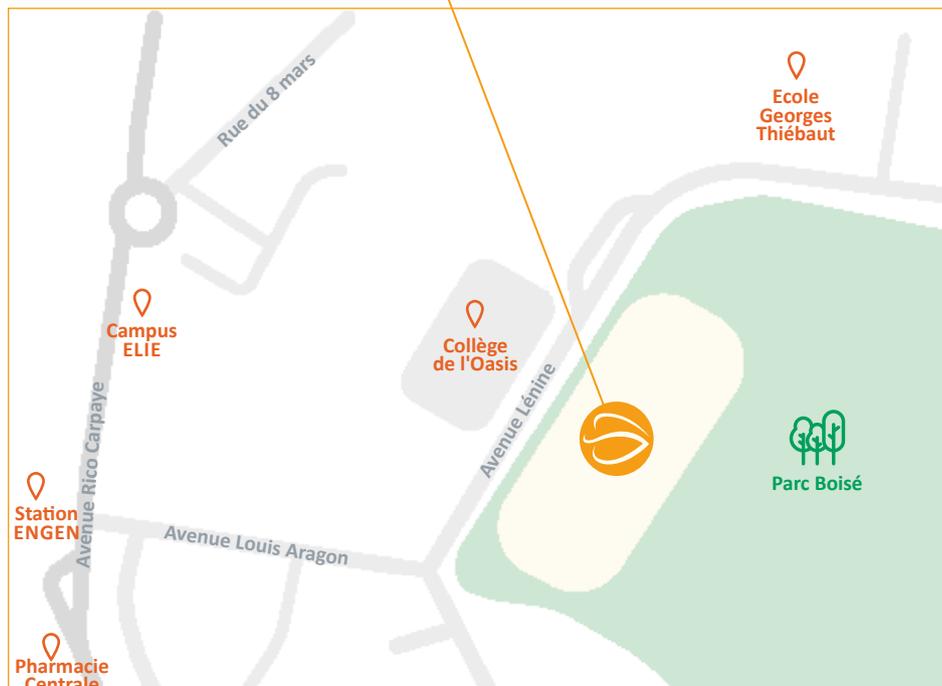
« *La bienveillance, c'est le respect du patient à tout moment de sa prise en charge* » / « *La bienveillance, c'est être à l'écoute des besoins des patients* » - Service Pluie d'Or



# NOS COORDONNÉES



Établissement de Médecine,  
Chirurgie et Obstétrique



**Horaires des visites :**  
Tous les jours de **13h à 19h.**

30 Avenue Lénine, 97420 Le Port

**Mail :** [secretariat.direction.orc@clinifutur.net](mailto:secretariat.direction.orc@clinifutur.net)

**Tél Standard:** 0262 42 80 00 - **Fax :** 0262 42 88 99

**Tél Accueil Maternité :** 0262 42 88 88

**Site internet :** [www.clinifutur.net](http://www.clinifutur.net) | [f](#) [in](#) [@](#) [v](#)