



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
Saint-Vincent





Sommaire

Bienvenue	2
Bienvenue au Groupe de Santé CLINIFUTUR	2
Bienvenue à la Clinique Saint-Vincent	3
Présentation et Missions	5
Soins de Suite et de Réadaptation polyvalents	5
Chirurgie	6
Formalités Administratives	9
Formalités d'admission	9
Les documents à ne pas oublier pour votre entrée	9
Les frais d'hospitalisation	10
Votre sortie	11
Votre Séjour	12
Votre sécurité et votre bien-être	12
Le personnel	13
Nos prestataires	13
Nos prestations hôtelières	14
Vos visites et accompagnants	16
Vos Droits et vos Devoirs	18
Règles de fonctionnement	18
Les Commissions de soins	20
Les Droits des personnes hospitalisées	22
Les Chartes	26
Informations utiles - Lexique	29



Bienvenue

dans un établissement du Groupe de Santé CLINIFUTUR

*L'activité des établissements place le Groupe de Santé CLINIFUTUR parmi **les 10 premiers groupes d'hospitalisation privés français**, ce qui en fait un acteur majeur de santé publique au sein de l'Océan Indien. Par ailleurs, CLINIFUTUR fait partie du **Groupement Coopératif Santé Cité (GCSC)** qui regroupe des établissements indépendants.*

***CLINIFUTUR** rassemble de nombreuses disciplines obstétricales, médicales, chirurgicales, de soins de suite et réadaptation, de rééducation fonctionnelle et de centres de dialyse.*

La santé doit être prise en charge par des professionnels qui évoluent à la pointe des technologies modernes pour offrir des soins de qualité, dans le respect de la sécurité.

C'est dans cette démarche professionnelle rigoureuse et performante que le Docteur Michel DELEFLIE a associé, au sein du Groupe de Santé CLINIFUTUR, plusieurs établissements :



Clinique Sainte-Clotilde



Clinique Saint-Vincent



Clinique Saint-Joseph



Clinique de la Paix



Centre de rééducation
Sainte-Clotilde



S O D I A Société de dialyse



M A Y D I A Centres de dialyse



Clinique Sainte-Geneviève



Clinique Sainte-Isabelle



Polyclinique de l'Adour

Bienvenue à la Clinique Saint-Vincent

Madame, Monsieur,

La direction, l'équipe médicale et l'ensemble du personnel vous souhaitent la bienvenue.

Présente depuis plus de 60 ans, dans le cœur historique de la ville de Saint-Denis, la Clinique Saint-Vincent met à votre disposition toute son expérience et son savoir-faire pour vous offrir un séjour respectueux des exigences de qualité et de recommandations sanitaires.

Notre structure est orientée vers deux missions principales : les prises en charge de spécialités chirurgicales notamment en ambulatoire et les pratiques de rééducation réadaptation polyvalente des patients nécessitant une réautonomisation avant leur retour à domicile. Depuis 2019, l'établissement est autorisé pour la prise en charge rééducative de la personne âgée dépendante ou à risque de dépendance.

Empreints de tradition et de culture, les espaces ont été récemment rénovés pour un meilleur accueil et un confort adapté à vos besoins. Pour vous guider en fonction de votre parcours de soins, une attention toute particulière a été apportée à la signalétique, composée de pictogrammes colorés, inspirés des premiers bateaux ayant marqué l'histoire de la Réunion.

Ce livret d'accueil est destiné à vous informer vous et vos proches sur les démarches à suivre, les conditions du déroulement de votre séjour et sur vos droits et vos devoirs.

Le personnel régulièrement formé, se tient à votre disposition pour vous accompagner dès votre admission et tout au long de votre hospitalisation, jusqu'à votre retour à domicile. Il est engagé dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité de votre prise en charge, respectueuse de votre dignité, votre citoyenneté et de votre croyance. Il est attentif à votre douleur.

L'établissement a été certifié A par la Haute Autorité de Santé depuis janvier 2019. Il est engagé dans une volonté de développement durable et de qualité de vie au travail, inscrite à son projet d'établissement.

Afin de recueillir vos remarques et suggestions, nous vous invitons à vous exprimer notamment en remplissant le questionnaire de satisfaction situé à la fin de ce livret. Vous serez également sollicités pour participer à l'enquête e-satis, par un contact mail quelques jours après votre retour à domicile.

Nous vous remercions de votre confiance et vous adressons tous nos vœux de prompt rétablissement.

Mme Marie-Pierre LAGARDE,
Directrice



Le Santa
Apolonia



Le Pearl



Le Victorieux



Le Fancy



L'Amity



Le Mary
Celeste

Dr Mervette LETINTURIER,
Présidente de la Commission Médicale d'Etablissement



Présentation et Missions

Les missions de l'établissement sont orientées autour de deux parcours de soins :

- Les Soins de Suite et de Réadaptation (SSR) polyvalents,
- La prise en charge de spécialités chirurgicales adulte et enfant.

■ SOINS DE SUITE ET DE RÉADAPTATION POLYVALENTS

Ils sont assurés en hospitalisation complète ou partielle (HDJ) :

Adaptation et éducation thérapeutique (diabète, nutrition)

Rééducation orthopédique



Post AVC



Gériatrique



Hébergement pour Soins de supports

Altération générale

Accompagnement fin de vie

Le service SSR intervient après une **pathologie médicale ou chirurgicale, aiguë ou chronique** ayant entraîné ou non une hospitalisation.

Les soins de rééducation sont adaptés selon l'état de santé du patient. Une équipe médicale et pluridisciplinaire élabore un projet de soins personnalisé, orienté vers la réautonomisation du patient et un projet de vie pour faciliter le retour à domicile. Il est organisé avec le patient et ses proches.

Il tient compte du contexte social du patient en permettant l'ouverture des différents droits et l'accès aux aides sociales.

Pour les patients ne parlant pas français, nous recommandons la présence d'une personne en capacité de traduire les informations médicales et administratives. Selon les langues, des traducteurs peuvent être disponibles au sein de la clinique.

■ Le SSR comprend deux secteurs de prise en charge en hospitalisation complète :



LE FANCY

REZ-DE-CHAUSSÉE

10

LITS DONT 5
CHAMBRES DOUBLES



LE VICTORIEUX

2^{ÈME}
ÉTAGE

42

LITS DONT 8
CHAMBRES INDIVIDUELLES

3 SEMAINES DE SÉJOUR EN MOYENNE

OUVERT DU LUNDI AU DIMANCHE 06h30 - 18h00

■ **Le SSR permet la prise en charge en Hôpital de Jour (HDJ) :**



La clinique a développé la possibilité d'assurer les soins de suite et de réadaptation en hospitalisation de jour. Elle dispose d'un accueil de 30 places au sein du service L'AMITY.

■ **Le SSR dispose de plusieurs plateaux techniques de rééducation et réadaptation :**

Il est pensé autour de deux types de prises en charge.

PRISE EN CHARGE PSYCHO-SENSORIELLE		REZ-DE-CHAUSSÉE
■ Salle Snoezelen	■ Atelier diététique	
■ Cuisine thérapeutique	■ Neuro-stimulation	
■ Service social	■ Accompagnant social	
■ Psychologue	■ Psychothérapie	
■ Education thérapeutique		

PRISE EN CHARGE LOCOMOTRICE		3 ^{ÈME} ÉTAGE
■ Salle de kinésithérapie	■ Ergothérapie	
■ Salle polyvalente	■ Réautonomisation	
■ Atelier chute	■ Psychomotricité	

■ **Une équipe pluridisciplinaire intervient dans le projet personnalisé de soins :**

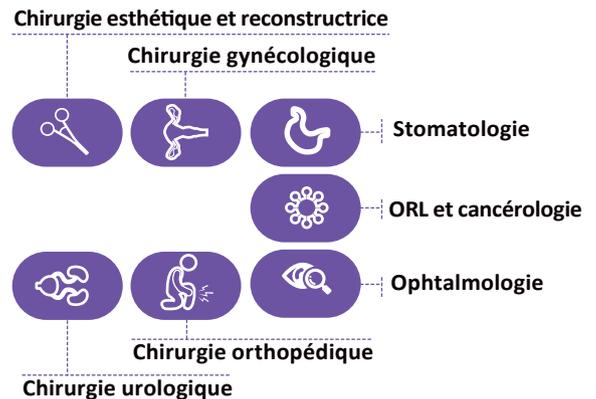
Un ensemble de professionnels qualifiés et formés à votre prise en charge vous accompagne tout au long de votre séjour.

- Médecin
- Responsable de service
- Infirmier(e)
- Aide-soignant(e)
- Ergothérapeute
- Psychomotricien(ne)
- Kinésithérapeute
- Diététicien(ne)
- Psychologue
- Assistant(e) social
- Secrétaire médicale

■ **CHIRURGIE**

La clinique dispose de deux offres de prise en charge : en hospitalisation complète ou en ambulatoire.

Les spécialités chirurgicales pratiquées à la clinique sont :



■ La prise en charge en chirurgie complète :



LE SANTA APOLONIA

1^{ER} ÉTAGE

14 LITS

OUVERT DU LUNDI AU VENDREDI 06h30 - 18h00
LE SAMEDI 06h30 - 13h30

FERMETURE
LE DIMANCHE

DONT 6 CHAMBRES
PARTICULIÈRES

■ La prise en charge en chirurgie ambulatoire :



LE PEARL

REZ-DE-
CHAUSSÉE

24 LITS
ET PLACES

OUVERT DU LUNDI AU VENDREDI 06h30 - 18h00
FERMÉ LA NUIT ET LE WEEK-END

DONT 3 CHAMBRES
PARTICULIÈRES

■ Votre accompagnement :

Vous recevrez dès votre consultation chez le chirurgien un passeport. Il a pour vocation de vous guider tout au long de votre séjour. Soyez vigilant, il comprend les informations et documents indispensables à votre intervention dont vous devez prendre connaissance. Un infirmier de coordination vous contactera la veille de votre intervention afin de vous communiquer les dernières modalités de votre hospitalisation (heure arrivée, préparation...). Après une hospitalisation ambulatoire, l'infirmier de coordination vous appellera pour s'informer du bon déroulement de vos suites opératoires.



■ Prise en charge particulière :

■ **Continuité des soins** : En dehors des horaires d'ouvertures, nous vous recommandons de contacter soit votre chirurgien, soit votre médecin traitant ou les urgences du Centre Hospitalier Universitaire de Bellepierre.

■ **Mineurs** : La présence d'un des deux parents ou du représentant légal est obligatoire pendant toute la durée du séjour du mineur, y compris en ambulatoire. Un livret d'information pour le jeune enfant est remis dès les formalités de la pré-admission. Le parcours de l'enfant fait l'objet d'une attention particulière par nos équipes tout au long de la prise en charge.



■ **Personne porteuse de handicap** : Vous ou votre proche êtes reconnus porteur d'un handicap ? Nous vous invitons à le signaler lors de votre pré-admission. Vous ferez l'objet d'une prise en charge adaptée.

■ **Patient ne parlant pas français** : Nous recommandons la présence d'une personne en capacité de traduire les informations médicales et administratives. Selon les langues, des traducteurs peuvent être disponibles au sein de la clinique.



Formalités administratives

■ FORMALITÉS D'ADMISSION

■ Hospitalisation pour une intervention chirurgicale

Avant toute hospitalisation complète ou en ambulatoire, vos formalités de pré-admission doivent être effectuées après votre consultation d'anesthésie, dans les bureaux d'admissions situés dans la maison Chane-Po.

■ Hospitalisation en Soins de Suite et de Réadaptation

Préalablement à votre admission, une demande de pré-admission doit être effectuée :

- Par votre médecin traitant,
- Ou par le médecin du service de l'établissement de votre dernière hospitalisation.

La demande doit être transmise par le médecin au secrétariat du service SSR de la Clinique Saint-Vincent soit par fax, courrier, courriel ou par l'intermédiaire du logiciel régional de coordination des soins (Trajectoire).

Après examen de votre dossier par le staff médico-social du SSR, une réponse sera apportée au médecin demandeur. En cas d'acceptation de votre dossier, le responsable du service vous contactera par téléphone. Vous pourrez alors réaliser vos formalités d'admission auprès de l'accueil SSR.



■ LES DOCUMENTS À NE PAS OUBLIER POUR VOTRE ENTRÉE

- Une pièce d'identité ou votre passeport ou livret de famille,
- Votre carte vitale avec son attestation ou une attestation des droits à jour,
- Votre carte de mutuelle,
- Votre carte de groupe sanguin,
- Vos prescriptions médicales et documents médicaux demandés (radiologie, biologie...),
- Votre passeport de chirurgie le cas échéant.

POUR LES CAS PARTICULIERS

Si vous êtes mineur

- autorisation d'opérer signée par les deux parents ou par le représentant légal
- carte d'identité des représentants légaux
- livret de famille

Si vous êtes sous tutelle

- copie du jugement ou des documents justificatifs prouvant la qualité du tuteur
- autorisation écrite d'opérer signée par le tuteur
- copie de la carte d'identité du tuteur

■ LES FRAIS D'HOSPITALISATION

La clinique est un établissement conventionné avec l'assurance maladie et la plupart des caisses d'assurance sociale.

Cependant, le séjour à l'hôpital public ou en clinique n'est pas gratuit et une partie reste à votre charge ou à celle de votre complémentaire santé s'il y a lieu.

Prenez connaissance de ces informations afin d'effectuer les démarches préalables auprès de votre caisse ou de votre mutuelle santé.

LE FORFAIT JOURNALIER

- Fixé par arrêté ministériel au 1er janvier 2018
- Peut être pris en charge par votre mutuelle
- Peut faire l'objet d'une exonération par votre caisse

LE TICKET MODÉRATEUR

- « Reste à charge » de 20 % pour les frais médicaux inférieurs à 120€ ou d'un montant forfaitaire* pour les frais médicaux supérieurs à 120€
- Peut être pris en charge par votre mutuelle
- Peut faire l'objet d'une exonération par votre caisse

* Selon la réglementation en vigueur, se référer à l'annexe "Tarifs et prestations" située en fin de ce livret ou affichée dans les chambres.

LES SUPPLÉMENTS À VOTRE CHARGE

- Suppléments pour « prestations hôtelières et de services » décrits dans ce livret pages 14 à 16
- Suppléments pour dépassements d'honoraires pratiqués par votre médecin
- Voir avec votre mutuelle pour les prises en charge

Bon à savoir :

- Si vous n'êtes affiliés à aucune caisse d'assurance maladie ou si votre régime d'assurance sociale est particulier,
- Si vous ne bénéficiez d'aucune mutuelle,

Adressez-vous au préalable à nos hôtesse.

Dans certaines situations, vous devrez vous acquitter de l'ensemble des frais liés à votre séjour.

N'hésitez pas à demander un devis.

■ VOTRE SORTIE

La date de votre sortie est fixée par le médecin. Un infirmier du service vous remettra les documents de sortie et les conseils de retour à domicile : courrier de sortie ou de fin d'hospitalisation, prescriptions médicales le cas échéant, arrêt de travail ou de dispense scolaire si nécessaire, etc.

Afin de régler les frais éventuels notamment ceux non pris en charge par votre sécurité sociale ou mutuelle complémentaire, vous devez vous présenter :

- pour les patients des services de soins de suite : à l'accueil situé au rez-de-chaussée à l'entrée principale du soins de suite.
- pour les patients des services de chirurgie : à l'accueil situé au rez-de-chaussée, entrée Rue de Paris.

Nous vous remercions par avance de bien vouloir restituer le matériel mis à votre disposition durant votre séjour. Les éventuelles cautions demandées en début de séjour vous seront restituées. Une facture de votre séjour vous sera remise.

SI VOUS ÊTES UN PATIENT MINEUR	Toute sortie ne peut se faire qu'en présence d'un parent ou de votre tuteur. Pour les modalités, rapprochez-vous du responsable de service.
LA SORTIE CONTRE AVIS MÉDICAL	Toute sortie non autorisée, réalisée sur votre seule demande, impose que vous signiez une décharge dégageant l'établissement et le médecin de toute responsabilité. Vos prescriptions de sortie vous seront remises.
EN CAS DE DEMANDE EXCEPTIONNELLE	Vous rapprocher du responsable de service. Un infirmier vous remettra les documents nécessaires.
LE TRANSPORT SANITAIRE	Sur prescription médicale et sous certaines conditions, un transport sanitaire peut être prévu lors de votre sortie.
LES TAXIS CONVENTIONNÉS	Pour bénéficier d'un taxi conventionné, contactez votre caisse d'Assurance Maladie par téléphone ou par mail sur votre compte Ameli. Attention, si vous utilisez un taxi non conventionné, le coût de votre déplacement ne sera pas remboursé par l'Assurance Maladie et sera à votre charge.
VOTRE SATISFACTION	Votre opinion nous intéresse ! Pensez à remplir le questionnaire de satisfaction situé à la fin de ce livret et à le remettre au personnel du service ou au bureau des entrées. Par ailleurs, vous serez sollicité par mail dans le cadre de l'enquête de satisfaction nationale e-satis . Nous vous remercions de contribuer à l'amélioration de votre prise en charge.

Votre Séjour

■ VOTRE SÉCURITÉ ET VOTRE BIEN-ÊTRE



VOTRE CHAMBRE

La Clinique Saint-Vincent dispose de **chambres individuelles** et de **chambres doubles** confortables aménagées d'une **salle d'eau et de toilettes**. Elles sont équipées d'un **téléphone**, d'un **écran de télévision**, d'un **accès Wifi** et de **placards individuels**.



VOS EFFETS PERSONNELS

Prévoyez pour votre hospitalisation **du linge de rechange et de nuit** ainsi qu'un **nécessaire de toilette et serviette de bain**.



VOTRE IDENTIFICATION

Votre identité doit être garantie à chaque étape de votre prise en charge. Un **bracelet d'identification** sera placé à votre poignet. Merci d'en **informer un professionnel si vous ne souhaitez pas le conserver**.



VOS OBJETS DE VALEURS

Nous vous déconseillons d'apporter des objets de valeurs (bijoux, espèces, téléphone, ordinateur portable...) pendant votre séjour. Nous vous invitons le cas échéant à les confier au coffre central de l'accueil de la clinique.

Vos appareils (lunettes, dentiers, prothèse auditive, canne...) sont sous votre responsabilité. La direction décline toute responsabilité en cas de perte.

Conformément au Code de la Santé Publique, tous vos biens personnels restent sous votre vigilance. **L'établissement décline toute responsabilité en cas de vol ou de perte** en dehors des objets conservés dans son coffre.

■ LE PERSONNEL

■ Une équipe pluridisciplinaire de professionnels est présente tout au long de votre séjour. Pour les reconnaître, des codes couleur permettent de les identifier :

Médecin



*Responsable
de service*



Infirmier(e)



*Aide-
soignant(e)*



*Personnel
médico-
technique
et rééducateur*



*Secrétaire
médicale*



*Agent santé
hygiène
et bionettoyage*



- Des étudiants en soins infirmiers ou en professions paramédicales sont amenés à participer à votre prise en charge sous l'autorité et le contrôle du responsable de service. Si vous le souhaitez, vous pouvez vous opposer à leur présence lors de votre prise en charge.
- Pour contribuer au bon déroulement de votre séjour, des agents administratifs, techniques, et de sécurité, oeuvrent quotidiennement au sein de la structure.

■ NOS PRESTATAIRES

- **Cabinet de radiologie Les Alizés** : radiologie et imagerie médicale
- **GIE Cliniservices** : support technique bionettoyage de l'ensemble des locaux de la clinique
- **Dupont Restauration Réunion (D2R)** : prestation restauration des patients
- **Laboratoire Cerballiance** : analyse biologie et bactériologie
- **Laboratoire d'anatomopathologie externe** : analyse cytopathologique
- **Interlinge** : hygiène et bionettoyage de la literie et des tenues du personnel
- **Bénévoles** : La clinique est conventionnée avec des associations de bénévoles à votre disposition pour vous aider et vous accompagner. Renseignez-vous auprès de notre personnel d'accueil



■ NOS PRESTATIONS HÔTELIÈRES ET DE SERVICES

L'établissement propose différentes prestations optionnelles pour rendre votre séjour plus agréable. Certaines d'entre elles peuvent faire l'objet d'une prise en charge par votre mutuelle. Nous vous invitons à vous renseigner auprès de votre organisme ou auprès de nos hôtesses d'accueil. En l'absence de prise en charge, un acompte ou une caution pourra vous être demandé à la réservation, les frais restant à votre charge.



Chambre particulière : Vous devez en faire la demande lors de votre pré-admission.

La chambre vous sera attribuée en fonction des disponibilités du service.

Ce supplément est pris en charge par la plupart des mutuelles.

Dans le cas contraire, les frais seront à votre charge et un acompte vous sera demandé.



Mineur et personne porteuse d'un handicap reconnu nécessitant la présence d'un tiers en permanence : L'établissement met à votre disposition gratuitement une chambre particulière ainsi que le lit accompagnant lors de votre séjour en chirurgie.



Téléphone : Un numéro de téléphone peut vous être attribué sur demande auprès de nos hôtesses d'accueil.

En fonction des appels émis, quand le crédit est épuisé, vous pouvez en racheter avec les hôtesses d'accueil.



Télévision : La clinique est abonnée auprès d'un opérateur satellite permettant l'accès à de nombreuses chaînes de divertissements, films, séries et enfant. Pour toute demande, une **caution de 30€ TTC par chèque** sera exigée lors de la réservation contre remise d'une télécommande qui devra être rendue à la sortie pour restitution de la caution.

Se référer à l'annexe "Tarifs et Prestations" située en fin de livret ou affichée dans les chambres (tarifs étants susceptibles d'évolution).





Climatisation : Un **réglage individuel** permet d'obtenir la température désirée dans votre chambre. Veillez à fermer portes et fenêtres pour un fonctionnement optimum.



Accès internet : La Clinique met à votre disposition une connexion internet gratuite et illimitée. Rapprochez-vous de notre hôtesse d'accueil pour bénéficier de votre code d'accès.



Repas : Nous travaillons avec un prestataire pour son expertise en restauration. Différents menus vous sont proposés en fonction de l'heure et du service d'hospitalisation. N'hésitez pas à faire part à notre hôtesse de vos souhaits afin de respecter vos goûts, votre régime personnel, et vos convictions religieuses.

En ambulatoire, une collation vous sera proposée.

En hospitalisation complète, les horaires des repas sont précisés ci-dessous :



Courrier personnel : Nos hôtesses d'accueil se tiennent à votre disposition pour expédier votre courrier personnel timbré au préalable par vos soins.



Culte et Religion : Des ministres des différents cultes peuvent vous rendre visite si vous en exprimez le désir auprès du responsable de service.





Prestation spécifique aux accompagnants : La clinique offre la possibilité aux accompagnants de prendre les repas ou de passer la nuit, auprès de leur proche hospitalisé. Pour la réservation de la nuit en accompagnement, il est nécessaire d'effectuer une demande préalable auprès du responsable de service. Les prestations (nuitées et repas) sont à payer à l'accueil avant votre sortie.



** Se référer à l'annexe "Tarifs et Prestations" située en fin de livret ou affichée dans les chambres (tarifs étant susceptibles d'évolution).*

VOS VISITES

LES VISITES

Les visites sont autorisées de **12h00 à 19h00**.

Pour votre sécurité, notre service de vigiles veille au respect de ces horaires. Sur autorisation médicale, il est possible de bénéficier d'horaires aménagés pour les visites. Pour cela, veuillez vous rapprocher du responsable de service.

Nous vous rappelons l'interdiction des visites des enfants de moins de 15 ans.

Pour raison médicale, les visites peuvent être interdites. Veuillez vous renseigner auprès du personnel soignant.

Dans le cadre du plan Vigipirate, vous êtes susceptibles d'être contrôlé par notre personnel et agent de sécurité. Merci de vous prêter à ces contrôles.

RECOMMANDATIONS POUR VOS PROCHES

- Par respect, nous vous demandons de libérer la chambre de votre proche au moment des visites médicales, des soins et du bionettoyage.
- Ne pas venir trop nombreux et faire preuve de discrétion.
- Dans votre intérêt, il est important de respecter les règles d'hygiène : faites usage des solutions hydroalcooliques à votre disposition dans l'établissement.
- Nous vous remercions de respecter les règles de l'établissement et les consignes transmises par les agents administratifs et les soignants.



Vos Droits et Vos Devoirs

■ RÈGLES DE FONCTIONNEMENT



Animaux

Par mesure d'hygiène, **les animaux**, à l'exception des chiens guides d'aveugle, **sont interdits dans l'enceinte de la clinique.**



Ascenseurs

Les enfants hospitalisés de moins de 15 ans doivent être accompagnés par un adulte.



Boisson, vin, alcool et aliment

L'introduction de boisson alcoolisée dans l'établissement est rigoureusement interdite. Durant votre séjour, le personnel est sensible à prévenir votre déshydratation et tout risque d'hypoglycémie.

Pour votre suivi nutritionnel, il vous est recommandé de **ne pas consommer de nourriture en dehors de celle servie par les soignants.**



Clinique sans tabac et vapotage

Il est formellement interdit de fumer ou de vapoter dans l'enceinte de la clinique.



Comportement et savoir vivre ensemble

La correction et l'amabilité entre patients et avec le personnel sont de mise en toutes circonstances. Nous vous rappelons que toute agression physique ou verbale envers le personnel ainsi que l'exhibition d'armes est passible de poursuites judiciaires (art. 433-3 et 222-8 du code pénal).



Dégradation du matériel

Nous vous invitons à respecter le bon état des locaux, du matériel et du mobilier mis à votre disposition. **Toute dégradation pourra faire l'objet de poursuites.**



Détention illicite

La détention et l'introduction d'arme blanche ou à feu, de substances illicites ou de toute autre matière dangereuse **est prohibée.**



Enfants en visite

Les enfants de moins de 15 ans ne sont pas admis dans l'enceinte de la clinique.



Parking

Le parking n'est pas ouvert aux visiteurs. La localisation des parkings est fournie à la fin de ce livret d'accueil.



Pourboires

Le personnel n'est pas habilité à recevoir de pourboires de la part des patients ou de leurs proches.



Sécurité Incendie

Nous vous recommandons de prendre connaissance des consignes d'incendie et d'évacuation des locaux affichées dans les espaces de l'établissement.

En toute situation, **gardez votre calme, donnez l'alerte et suivez les indications du personnel.**

L'établissement est amené à pratiquer des exercices de simulation.



Silence et temps de repos

Le silence contribue au confort et au rétablissement des patients. **Nous vous demandons d'user avec discrétion des appareils de radio et de télévision et d'éviter les conversations trop bruyantes.** Des espaces collectifs sont mis à votre disposition.



Tenue vestimentaire

Les patients et les accompagnants sont tenus d'avoir une tenue correcte à l'intérieur et à l'extérieur de leur chambre.



Traitements médicamenteux pendant votre hospitalisation

Tout traitement médicamenteux fait l'objet d'un encadrement rigoureux dont le médecin et l'établissement sont responsables.

Nous vous invitons à signaler à l'équipe soignante tout traitement médicamenteux en cours, à lui remettre les médicaments en votre possession, à ne pas faire d'automédication, et à n'accepter aucun médicament apporté par vos proches.

■ LES COMMISSIONS

Des instances internes et commissions obligatoires sont les garantes de l'amélioration continue de la sécurité des soins et de la qualité des services rendus aux patients hospitalisés.



COMMISSION MÉDICALE D'ÉTABLISSEMENT (C.M.E.)

La C.M.E. se réunit une fois par trimestre et a pour vocation d'être consultée sur tous les thèmes intéressant l'activité et l'organisation médicale de l'établissement.



COMMISSION DES USAGERS (C.D.U.)

La C.D.U., composée de représentants des usagers, d'un représentant de l'établissement et de médecins, veille au **respect de vos droits. Elle participe** à l'amélioration de la politique de prise en charge. Elle facilite vos démarches.

En cas de plainte ou de réclamation, vous avez plusieurs possibilités :

- Remplir le **questionnaire de satisfaction** du service à votre sortie,
- Informer le responsable de service par le biais des soignants,
- Demander à rencontrer un **représentant des usagers**,
- Adresser une **lettre à la direction** afin de saisir la C.D.U. ou le médiateur.

Les représentants des usagers sont joignables par mail : commission.usagers.csv@clinifutur.net



QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

La clinique évalue régulièrement la qualité des soins prodigués aux patients par le biais :

- **d'audits internes** grâce à l'appui de la cellule qualité et gestion des risques de l'établissement,
- **de sa participation aux enquêtes nationales** et à la certification par la Haute Autorité de Santé (Bilan LIN, IPAQSS...).

Vous pouvez connaître le classement et les résultats de l'établissement en vous rendant en ligne sur le site : <http://www.scopesante.fr/> ou sur les affiches disposées au sein de la clinique et disponibles en annexe.



LUTTE CONTRE
LES INFECTIONS
NOSOCOMIALES

L'établissement est doté d'une **Equipe Opérationnelle d'Hygiène (E.O.H.)** chargée de prévenir et de surveiller les infections nosocomiales et le risque infectieux, d'engager des actions et de les évaluer périodiquement. Nous vous demandons de respecter les règles d'hygiène personnelles et collectives.



LUTTE CONTRE
LA DOULEUR

« Vous avez mal?... Parlez-en ! »

N'hésitez pas à exprimer votre douleur. En l'évoquant, vous aiderez les médecins à mieux vous soulager.

Un CLUD (Comité de LUTte contre la Douleur) a pour mission de définir une politique de soins cohérente en matière de prise en charge de la douleur.



VIGILANCES

La clinique met en place différentes commissions des vigilances telles que l'**Hémovigilance**, surveillance destinée à assurer la qualité et la sécurité des transfusions sanguines), et la **Pharmacovigilance**, qui surveille les effets secondaires nocifs éventuels d'un médicament. Des évaluations et actions sont régulièrement effectuées.



COMITÉ LIAISON
ALIMENTATION
NUTRITION
(C.L.A.N.)

Le C.L.A.N. a 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.

(circulaire DHOS / E1 / n°2002 / 186 du 29 mars 2002)



■ LES DROITS DES PERSONNES HOSPITALISÉES



BIENTRAITANCE

La direction est vigilante au respect de pratiques bien traitantes auprès des patients. Un plan de bientraitance, connu de l'ensemble du personnel, figure au règlement intérieur. Il est régulièrement évalué et fait l'objet d'une amélioration continue. Le personnel est régulièrement formé. **Il est à votre écoute si besoin.**

Si vous êtes victime ou si vous avez connaissance de situations de maltraitance, vous pouvez vous adresser à :

- Votre médecin, ou aux personnels paramédicaux et médicotechniques, administratifs de la clinique
 - Ou aux institutions (mairies, etc.)
 - Associations ALMA (Allo Maltraitance des personnes âgées) qui a un rôle d'écoute, d'information et d'orientation des personnes âgées et des familles (anonymat respecté)
- N° de Tél ALMA : 02 62 41 53 48**



CONFIDENTIALITÉ

Vous pouvez demander à ce qu'aucune indication ne soit donnée sur votre présence dans la clinique. Pour cela, renseignez-vous auprès de l'accueil. L'ensemble du personnel est tenu à la discrétion et au secret professionnel.



DIRECTIVES ANTICIPÉES

Conformément à l'article R.1111-17 du Code de la Santé Publique, **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. Adressez-vous au médecin ou aux personnels soignants pour en savoir plus ou nous les communiquer.**



RÈGLEMENT GÉNÉRAL SUR LA PROTECTION DES DONNÉES applicable au 25 mai 2018

Le dossier de chaque patient est informatisé conformément aux arrêtés de la CNIL. Chaque patient **peut s'opposer** au traitement informatique de données nominatives le concernant (*loi n°2002-2003 du 4 mars 2002*).
Un formulaire d'information vous sera remis à votre admission.



LA PERSONNE DE CONFIANCE

Nous vous demanderons, lors de votre admission, de nous fournir le nom de votre personne de confiance (parent, proche ou médecin traitant) conformément à l'article L1111-6 du Code de la Santé Publique. **Cette personne de confiance sera consultée**, au cas où votre état de santé ne vous permet pas d'exprimer votre volonté, **ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin.**

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

Cette désignation est faite par écrit et révoquable à tout moment.

Pour les patients pris en charge en chirurgie, un **formulaire** de désignation de la personne de confiance est **présent dans le passeport de chirurgie.** Pour les patients hospitalisés en SSR, le **formulaire** vous sera remis **au moment de votre admission.**

Merci de le remettre à nos secrétaires médicales dès son remplissage en toute sérénité.



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.**



MESURES DE PROTECTION

Pour **favoriser la participation des majeurs sous tutelle** à la prise de décision les concernant, l'équipe soignante les informe des actes et examens nécessaires à la prise en charge de leur état de santé, en fonction de leurs capacités de compréhension, indépendamment de l'indispensable information donnée à leurs représentants légaux.



DOSSIER MÉDICAL

Tenue et accès à votre dossier médical (Lois du 17 juillet 1978 et du 04 mars 2002) : Les informations relatives au traitement, aux soins et aux examens sont rassemblées dans le dossier personnalisé informatisé, dont le contenu est couvert par le secret médical. À l'issue de votre hospitalisation, le dossier est conservé par l'établissement.

Demande de dossier médical : Si vous êtes patient, titulaire de l'autorité parentale, tuteur légal, ayant droit d'un patient décédé, vous disposez d'un droit d'accès au dossier patient. Cette consultation peut se dérouler :

- **Soit sur place :** gratuit, et la clinique vous propose un accompagnement médical si besoin.
- **Soit par envoi de copies à votre adresse ou à celle d'un médecin que vous aurez désigné** (frais à votre charge).

Comment formuler votre demande ? Sur simple demande écrite, adressée à la Direction. Votre demande doit être accompagnée de la copie d'une pièce d'identité officielle. Pour les ayants droits, cette demande doit être accompagnée d'une lettre de motivation circonstanciée. Un formulaire vous sera transmis par la clinique.

Délais de communication : Dès réception de votre demande (si conforme) la clinique dispose d'un délai de huit jours pour vous transmettre les renseignements sous réserve de transmission des justificatifs. Ce délai est porté à deux mois si les informations médicales datent de plus de cinq ans.





Les Chartes



Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

circulaire n° DHOS/E1/DG2/S01B/S01C/S04A/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

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 d'un enfant à la clinique 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.

1

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.

2

3

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.

4

5

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 devront être admis de préférence sur une même plage horaire afin de privilégier une hospitalisation entre eux. Ils ont des jeux et loisirs adaptés à leur âge mis à leur disposition, en toute sécurité. Leurs visiteurs doivent être acceptés sans limite d'âge.

6

7

L'établissement doit fournir aux enfants un environnement correspondant à leurs besoins physiques et affectifs, 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.

8

9

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

10



« Le droit aux meilleurs soins possibles est un droit fondamental, particulièrement pour les enfants » UNESCO

Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance

Lorsqu'il sera admis et acquis que toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance est respectée et reconnue dans sa dignité, sa liberté, ses droits et ses choix, cette charte sera appliquée dans son esprit.

1. Choix de vie

Toute personne âgée devenue handicapée ou dépendante est libre d'exercer ses choix dans la vie quotidienne et de déterminer son mode de vie.

2. Cadre de vie

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir choisir un lieu de vie - domicile personnel ou collectif - adapté à ses attentes et à ses besoins.

3. Vie sociale et culturelle

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance conserve la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie en société.

4. Présence et rôle des proches

Le maintien des relations familiales, des réseaux amicaux et sociaux est indispensable à la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance.

5. Patrimoine et revenus

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

6. Valorisation de l'activité

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit être encouragée à conserver des activités.

7. Liberté d'expression et liberté de conscience

Toute personne doit pouvoir participer aux activités associatives ou politiques ainsi qu'aux activités religieuses et philosophiques de son choix.

8. Préservation de l'autonomie

La prévention des handicaps et de la dépendance est une nécessité pour la personne qui vieillit.

9. Accès aux soins et à la compensation des handicaps

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit avoir accès aux conseils, aux compétences et aux soins qui lui sont utiles.

10. Qualification des intervenants

Les soins et les aides de compensation des handicaps que requièrent les personnes malades chroniques doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant, à domicile comme en institution.

11. Respect de la fin de vie

Soins, assistance et accompagnement doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

12. La recherche : une priorité et un devoir

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement, les maladies handicapantes liées à l'âge et les handicaps est une priorité. C'est aussi un devoir.

13. Exercice des droits et protection juridique de la personne vulnérable

Toute personne en situation de vulnérabilité doit voir protégés ses biens et sa personne.

14. L'information

L'information est le meilleur moyen de lutter contre l'exclusion.

Informations utiles

LEXIQUE

ALMA - ALIô MALtraitage des personnes âgées ou handicapées

AME - Aide Médicale de l'Etat

Bilan LIN - Bilan annuel d'activité de Lutte contre les Infections Nosocomiales

CDU - Commission des Usagers

CFEIV - Cellule des événements indésirables et des vigilances

CHU - Centre Hospitalier Universitaire

CLAN - Comité de Liaison Alimentation Nutrition

CLUD - Comité de LUTte contre la Douleur

CNIL - Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés

CME - Commission Médicale d'Etablissement

CMU - Couverture Maladie Universelle

CSP - Code de la Santé Publique

D2R - Dupont Restauration Réunion

DHOS - Direction de l'Hospitalisation et de l'Organisation des Soins

EHPAD - Etablissements d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes

EOH - Equipe Opérationnelle d'Hygiène

HAS - Haute Autorité de Santé

HDJ - Hôpital De Jour

IPAQSS - Indicateurs Pour l'Amélioration de la Qualité et de la Sécurité des Soins

SSR - Soins de Suite et de Réadaptation

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

Nous vous remercions d'avoir choisi la Clinique Saint-Vincent, établissement du Groupe de Santé CLINIFUTUR.

Nos Coordonnées

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



 Clinique Sainte-Clotilde

 Clinique Jeanne d'Arc - Les Orchidées

 Clinique Saint-Vincent

 Clinique Saint-Joseph

 Clinique de la Paix

 S O D I A Société de dialyse

 M A Y D I A Centres de dialyse

 Clinique Sainte-Genève

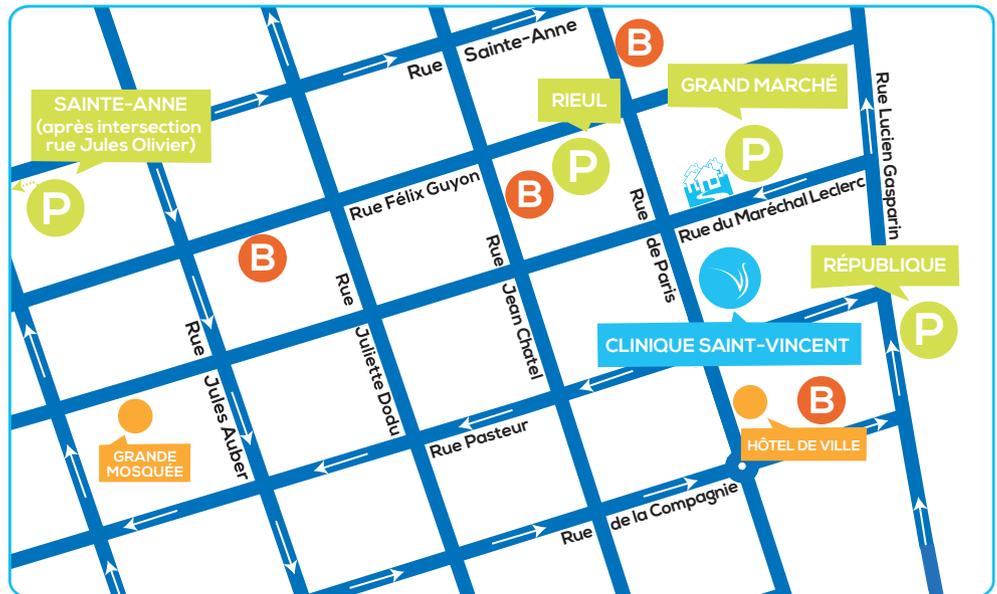
 Clinique Sainte-Isabelle

 Polyclinique de l'Adour

 Centre de rééducation
Sainte-Clotilde


Clinique Saint-Vincent

Établissement de Chirurgie et de
Soins de Suite et Réadaptation



 LIGNES DE BUS

 PARKINGS

 MAISON CHANE PO

HORAIRE DES VISITES : de 12h00 à 19h00

 **Clinique Saint-Vincent** : 8, rue de Paris - CS 71027 – 97404 Saint-Denis cedex
Tél. Chirurgie : 0262 40 60 80
Tél. SSR : 0262 40 60 80 – Fax : 0262 40 60 68

 **Maison Chane Po** (Direction de la Clinique Saint-Vincent et cabinets médicaux) :
8 rue du Maréchal Leclerc
Mail : csv@clinifutur.net

Site internet : www.clinifutur.net     la vie nous inspire