



HGO
HOSPI GRAND OUEST
CLINIQUE SUD VENDÉE
— GROUPE MUTUALISTE —

Livret d'accueil

Votre séjour à la Clinique Sud Vendée



**CLINIQUE
SUD VENDÉE**
— GROUPE MUTUALISTE —





Bienvenue à la Clinique Sud Vendée

SOMMAIRE

- 3 Une prise en charge complète
- 4 Démarches administratives en préparation de votre séjour
- 5 Votre hospitalisation dans nos unités de chirurgie
- 6 Vos examens et traitements complémentaires
- 6 Vous repérer au sein de la clinique
- 8 Votre séjour de A à Z
- 10 Nos engagements : qualité, sécurité, accompagnement
- 12 Vos droits
- 15 La charte du patient hospitalisé

Madame, Monsieur,

Bienvenue à la Clinique Sud Vendée située à Fontenay-le-Comte, établissement du groupe HOSPI GRAND OUEST qui compte 91 lits et places, 150 professionnels dont 33 médecins. Avec 15 spécialités, la Clinique Sud Vendée garantit une prise en charge chirurgicale de qualité, alliant technicité et humanité tout en offrant à tous un égal accès aux soins.

Engagée dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins, notre établissement participe aux procédures de certification menées par les experts de la Haute Autorité de Santé. Souhaitant sans cesse adapter et améliorer notre offre de soins à vos besoins de santé, je vous invite à me faire part de vos remarques en répondant au questionnaire de satisfaction mis à votre disposition.

Vous avez choisi d'être hospitalisé à la Clinique Sud Vendée et je vous en remercie. Ce livret a été élaboré pour vous apporter, ainsi qu'à votre entourage, toutes les informations utiles au bon déroulement de votre séjour.

Jean-François Babin
Directeur de la Clinique Sud Vendée.



GRUPE MUTUALISTE



HOSPI GRAND OUEST est un opérateur mutualiste qui gère des établissements de santé. Créé en 2010, le groupe a pour objectif d'assurer le développement de son réseau de cliniques en Pays de la Loire et Bretagne afin de satisfaire aux besoins de santé des populations qu'il dessert. HOSPI GRAND OUEST positionne son offre de soins comme une alternative aux établissements des secteurs privé et public.

HOSPI GRAND OUEST est piloté par Harmonie Mutuelle. De grands partenaires du secteur mutualiste (la Mutualité Française Finistère Morbihan, la mutuelle Malakoff Médéric, MBA Mutuelle, la SHAM, la France Mutualiste, la CARAC et la Matmut) participent également à ce groupe.

Les établissements du groupe mutualiste d'HOSPI GRAND OUEST sont implantés dans **10 villes des Pays de la Loire et Bretagne** (Nantes, Saint-Nazaire, Lorient, Rennes, Saint-Briec, Quimper, Fontenay-le-Comte, Lannion, Saint-Gilles-Croix-de-Vie, Saint-Sébastien-sur-Loire).

Une prise en charge complète



Les spécialités

- Anesthésie - Réanimation
- Chirurgie gynécologique
- Chirurgie orthopédique et traumatologique
- Chirurgie viscérale
- Chirurgie de la thyroïde
- Chirurgie urologique
- Chirurgie ophtalmologique
- Gastro-entérologie
- Dermatologie
- Gynécologie
- ORL
- Phlébologie
- Pneumologie
- Rhumatologie
- Stomatologie.

L'imagerie médicale

- IRM
- Scanner
- Radiographie conventionnelle
- Radiologie interventionnelle
- Échographie.

Laboratoire Analyses médicales

Les examens biologiques sont réalisés par le laboratoire de biologie médicale du Centre Hospitalier et par un laboratoire libéral d'analyses médicales.

Pateau technique et équipe médicale

Un système de garde permet d'assurer la **permanence des soins** : le bloc opératoire est opérationnel 24 heures sur 24, ainsi que la salle de surveillance post-interventionnelle.

Pôle santé Sud Vendée

Regroupée avec le Centre Hospitalier de Fontenay-le-Comte sur le site des Trois Canons, la Clinique Sud Vendée fait partie intégrante du Pôle Santé Sud Vendée. À ce titre, elle assure avec le Centre Hospitalier, la prise en charge coordonnée des urgences chirurgicales dans le respect des tarifs conventionnés.



QUELQUES CHIFFRES

10 000 interventions par an dont **69 %** en unité de chirurgie ambulatoire

1 salle de pré-anesthésie

6 salles de bloc opératoire

1 salle de surveillance post-interventionnelle

46 600 repas préparés sur place par an

1 service de stérilisation commun avec le Centre Hospitalier



Démarches administratives



en préparation de votre séjour

Lisez avec attention les documents fournis et les informations ci-dessous, afin de préparer tous les éléments nécessaires à votre prise en charge.

Documents à prévoir pour un séjour ambulatoire ou en hospitalisation

- **Pièce d'identité obligatoire** (carte d'identité, permis de conduire, passeport ou carte de séjour, livret de famille)
 - **Carte vitale** mise à jour
 - **Carte de mutuelle**
 - **Carnet de santé**
 - **Photocopie de l'attestation CMU** (Couverture Médicale Universelle) pour les personnes concernées
 - **Photocopie de l'attestation AME** (Aide Médicale de l'Etat) pour les personnes concernées
 - **S'il y a lieu**, le volet 2 du document d'accident de travail délivré par votre employeur, la décision d'admission à l'aide médicale, le carnet de soins
- N'oubliez pas vos documents :**
- **Ordonnance(s)** pour les traitements en cours
 - **Documents médicaux récents :** radiographies, carte de groupe sanguin, bilans sanguins et urinaires, scanner, électrocardiogrammes, échographies, examens bucco-dentaires...
 - **L'information et recueil de consentements de soins**
 - **Les directives anticipées et la personne de confiance.**



ACCUEIL

- Le personnel de l'accueil est présent :
- du lundi au vendredi de 7h00 à 20h15
 - le samedi de 9h30 à 18h00
 - le dimanche de 10h00 à 18h00.

➤ Votre préadmission

La préadmission consiste à préparer votre séjour, à l'issue de la consultation d'anesthésie, en constituant par avance votre dossier administratif : prise en charge ou non d'une partie des frais de sécurité sociale, demande de chambre seule, démarches auprès de votre mutuelle...

Cette préadmission vous permettra le jour de votre hospitalisation, en ambulatoire ou non, d'être directement dirigé vers le service qui vous prendra en charge.

Vous gagnerez ainsi du temps et éviterez d'oublier à votre domicile certaines pièces obligatoires, comme les consentements ou encore les autorisations pour les mineurs.

➤ Consultation d'anesthésie

Elle est obligatoire avant une intervention chirurgicale.

Le jour de la consultation, pensez à apporter à l'accueil ou au bureau des entrées tous les documents mentionnés ci-contre.

Vous remettrez également au médecin anesthésiste, le questionnaire de pré-anesthésie que vous aurez préalablement complété.

➤ Admission en urgence

Si vous entrez en urgence, une personne de votre entourage devra se présenter le plus rapidement possible au service des admissions pour effectuer les formalités nécessaires.



➤ Votre prise en charge

Elle sera différente selon le secteur retenu par le praticien :

- **en secteur 1 :** pas de dépassement d'honoraires,
- **en secteur 2 :** les dépassements d'honoraires sont affichés et/ou précisés par écrit par les praticiens. Les actes hors nomenclature font l'objet d'un devis transmis au patient.

En cas d'absence de couverture sociale ou de difficulté financière, n'hésitez pas à le signaler.

➤ Chambre particulière

Si vous le souhaitez, **dans la limite des disponibilités**, vous pourrez bénéficier d'une chambre particulière, en hospitalisation complète comme en ambulatoire. Si cela n'est pas possible, tous les efforts seront entrepris pour vous satisfaire au plus vite.

La chambre particulière fera l'objet d'une facturation complémentaire, souvent prise en charge par votre mutuelle. Prenez contact avec celle-ci pour connaître le niveau de remboursement.

La demande de chambre particulière doit être indiquée sur le formulaire de demande d'admission.

Votre hospitalisation dans nos unités de chirurgie



IMPORTANT



Aucune intervention ne pourra avoir lieu si vous n'êtes pas strictement à jeun depuis au moins 6 heures : boisson, aliment, cigarette (classique et électronique), chewing-gum.

La veille de votre hospitalisation

En ambulatoire : la veille de votre séjour, vous recevrez un appel d'une infirmière du service ambulatoire qui vous redonnera votre heure d'entrée et les modalités de votre prise en charge.

Respectez les mesures d'hygiène

Le jour de votre intervention :

- retirez vos bijoux et piercings, y compris l'alliance,
- brossez-vous les dents,
- enlevez soigneusement toute trace de maquillage et tout type de vernis à ongles, faux-ongles, pour assurer votre surveillance anesthésique,
- prévoyez de ranger vos prothèses dentaires et/ou auditives si vous en possédez,
- prenez une douche avec un savon antiseptique prescrit et en respectant le protocole de douche.

Votre participation est indispensable, merci de respecter ces instructions qui diminueront les risques infectieux.

Lors de votre arrivée dans la clinique

EN AMBULATOIRE

Nous vous invitons à vous présenter à l'accueil de l'unité de chirurgie ambulatoire pour finaliser votre dossier administratif.

Vous serez ensuite dirigé vers le personnel soignant qui vous installera pour vous préparer avant votre intervention ou votre examen.



EN HOSPITALISATION



Le jour de votre entrée, nous vous invitons à vous présenter au bureau des admissions pour vous enregistrer et compléter si besoin votre dossier administratif. Vous serez ensuite dirigé vers votre chambre. À votre arrivée, un personnel soignant vous communiquera les informations nécessaires à votre installation.

Le jour de votre intervention ou examen

En fonction du contexte de votre séjour et de votre intervention, un **protocole de préparation préopératoire** vous sera remis lors de la consultation.

Si ce n'est pas le cas, le personnel soignant vous conseillera et/ou vous aidera dans votre préparation obligatoire avant tout passage au bloc opératoire : douche avec savon antiseptique

y compris les cheveux, dépilation, port de tenue de bloc.

Au moment de votre intervention ou examen, vous serez accueilli en **salle de pré-anesthésie** puis au **bloc opératoire**. Le médecin anesthésiste sera présent à vos côtés, avant, pendant et après l'intervention. À l'issue de votre intervention, vous serez conduit en **salle de réveil**

pour surveillance. C'est l'anesthésiste qui donnera l'autorisation de votre retour dans le service de soins.

L'ensemble des informations concernant votre état de santé vous sera délivré au cours d'un **entretien individuel** avec votre praticien. Le praticien peut à votre demande se rendre disponible pour vos proches.

Votre séjour

Vous trouverez toutes les réponses aux questions que vous vous posez dans «**Votre séjour de A à Z**», pages 10 et 11.

Votre sortie

EN AMBULATOIRE

Vous devrez respecter un **certain délai** avant votre départ, même si vous vous sentez en capacité de quitter l'établissement. L'heure de départ est fixée par le chirurgien ou le spécialiste.

Un **salon de sortie** est à votre disposition pour vous permettre d'attendre sereinement votre accompagnant.

Une hospitalisation classique à l'issue de l'acte chirurgical ambulatoire reste une **éventualité** sans caractère de gravité.

Lors de votre sortie, vous devez **vous engager** à rentrer directement à votre domicile, sans conduire vous-même et être accompagné d'un adulte responsable.

Celui-ci doit venir vous chercher dans la chambre ou le salon d'attente. Prévoir obligatoirement deux accompagnants pour la sortie d'un enfant : un conducteur et un surveillant.

Vous resterez au calme en présence d'un accompagnant qui restera avec vous la première nuit, sauf indication contraire du praticien. Vous garderez un téléphone à vos côtés pour nous joindre si besoin.



EN HOSPITALISATION



La date de votre sortie est fixée par le chirurgien ou le médecin, en accord avec l'anesthésiste. Les sorties ont lieu **tous les jours**.

Les consignes de sortie et les documents médicaux vous seront remis dans le service par le personnel soignant.

Le jour de votre départ, vous devez vous présenter au **bureau des sorties** afin de régulariser votre dossier. L'hôtesse vous fournira les pièces administratives et vous fera régler les frais éventuels (les tarifs des suppléments sont annexés à ce livret).

Si votre état de santé vous le permet, l'utilisation d'un véhicule personnel ou de transport en commun est possible. Si le médecin le juge nécessaire, une **prescription médicale de transport** vous sera délivrée pour regagner votre domicile ou une autre structure, en ambulance, véhicule sanitaire léger ou taxi.

Vos examens et traitements complémentaires



➤ L'imagerie médicale

Le service d'imagerie médicale du Pôle Santé Sud Vendée couvre l'ensemble des besoins d'explorations radiologiques modernes avec un secteur :

- de radiodiagnostic permettant la radiologie osseuse, digestive, urologique, gynécologique, pulmonaire et dentaire,
- d'échographie,
- pour le scanner
- pour l'IRM,
- de radiologie interventionnelle.



ACCUEIL

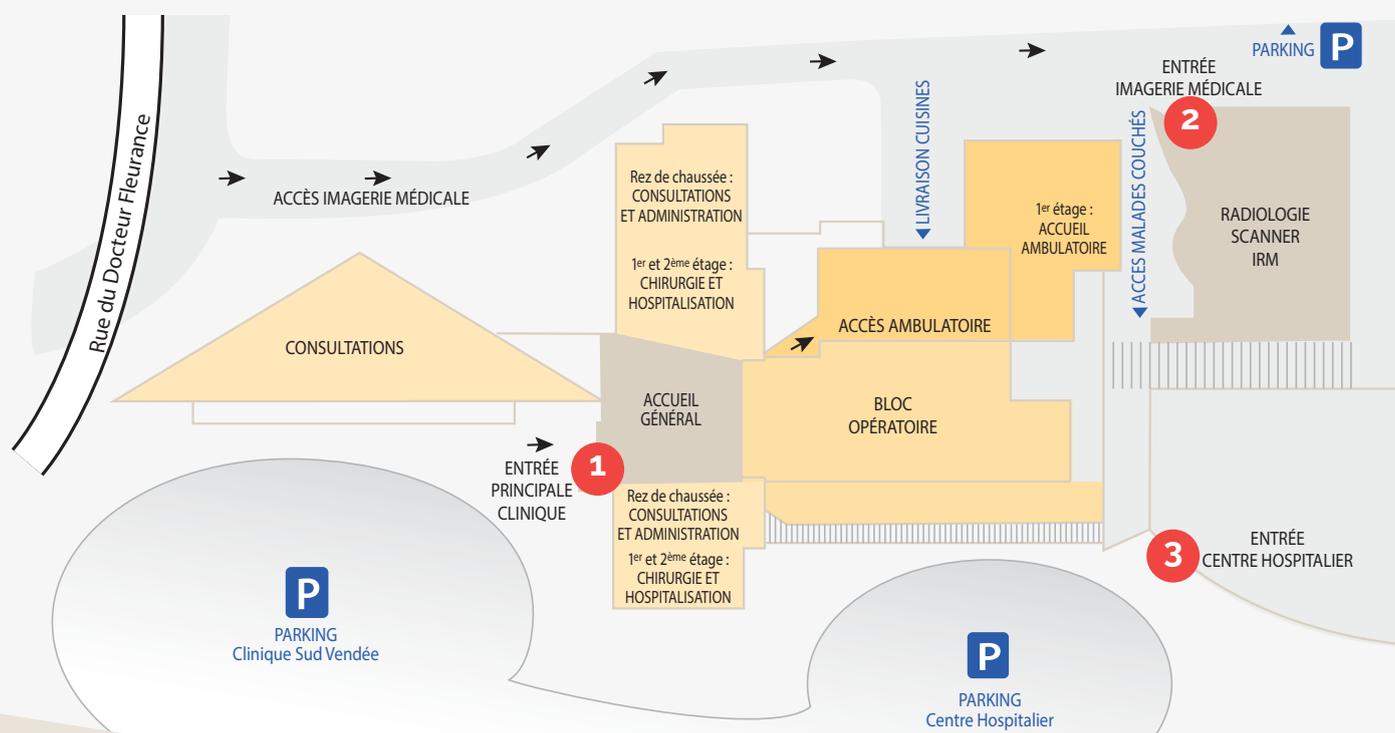
Le service d'imagerie médicale vous accueille sur RDV de 8h30 à 12h et de 14h à 18h. Vous pouvez également contacter le service au **02.51.69.23.85**.
Entrée 2 (voir plan ci-dessous).

➤ Le laboratoire d'analyses médicales

Les examens biologiques sont réalisés par le laboratoire de biologie médicale du Centre Hospitalier et par un laboratoire libéral d'analyses médicales.



Vous repérer au sein de la clinique



Membre inscrit au siège des dispositions du livre II du Code de la mutualité, n° Siren 536 518 473, n° LEP 0000001132, H99541757, QICOM : 04/17



La santé a un prix et il doit être raisonnable.

PRÉVENTION SANTÉ PRÉVOYANCE

Harmonie Mutuelle, 1^{re} mutuelle santé de France. Découvrez nos solutions sur harmonie-mutuelle.fr/devis



PROFITEZ D'UNE COMPLÉMENTAIRE SANTÉ PERFORMANTE À UN BUDGET MAÎTRISÉ.

Harmonie Mutuelle propose des solutions pour faire rimer santé et budget.

- Le tiers payant: vous n'avancez aucuns frais auprès de nombreux professionnels de santé.
- Le 1^{er} réseau national d'opticiens et d'audioprothésistes partenaires: des tarifs préférentiels jusqu'à 40% de réduction sur vos verres et jusqu'à 15% par audioprothèse.
- La solution Budget malin: jusqu'à 20% de réduction sur vos cotisations* en acceptant un reste à charge sur la pharmacie.

*Voir conditions.



NOS SERVICES

Ecoute et conseils
Livraison à domicile
Installation
Service après-vente

Spécialiste dans la **VENTE** et la **LOCATION** de matériel médical, produits orthopédiques, articles de maintien à domicile, aménagement de véhicule....

NOS AGENCES

22 - ST BRIEUC / 02 72 88 36 93
29 - QUIMPER / 02 98 02 56 13
35 - RENNES / 02 99 23 79 78
44 - NANTES / 02 40 46 10 10
44 - ST NAZAIRE / 02 40 22 06 10
56 - LORIENT / 02 97 21 91 81
56 - VANNES / 02 97 42 65 05
85 - LA ROCHE S/YON / 02 51 62 62 22



Retrouvez-nous sur www.harmonie-medical-service.fr

Votre séjour de A à Z



Accompagnants

La présence d'un accompagnant peut être autorisée par le cadre du service. Un lit sera installé moyennant un forfait journalier.

La personne accompagnante peut prendre ses repas à la cafétéria. Les tarifs des suppléments sont joints au livret et affichés au bureau des entrées et des sorties.

Pour faciliter l'organisation du service cuisine, les repas accompagnants sont à réserver le jour de l'entrée du patient. Le midi, les accompagnants déjeunent à la cafétéria sauf si le patient est un enfant de moins de 10 ans. Le soir, ils peuvent prendre leur repas en chambre.

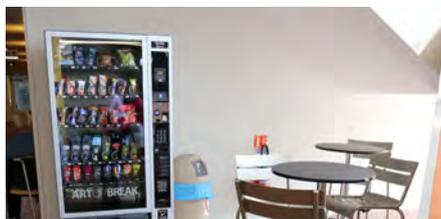
Argent, objets précieux, appareils électroniques

Nous vous demandons de n'apporter ni bijoux, ni objets de valeur, ni cartes bancaires ou sommes d'argent importantes. Vous aurez la possibilité, si nécessaire, d'effectuer un inventaire et un dépôt dans un coffre en vous adressant au cadre de service.

La direction se dégage de toute responsabilité en cas de perte, de disparition ou de casse éventuelle d'un objet de valeur laissé dans la chambre (loi du 06 juillet 1992).

Boutique / Presse

Une boutique est à votre disposition du lundi au samedi de 10h30 à 18h00 sans interruption, dans le hall du Centre Hospitalier (journaux, revues, friandises, ...). Composez depuis votre chambre le 30.28. Des distributeurs sont par ailleurs à votre disposition 24h/24h dans le hall de l'établissement.



Chambre

Les chambres individuelles font l'objet d'un supplément de facturation qui peut être pris en charge par votre mutuelle (pensez à l'interroger). Si aucune chambre seule n'est disponible le jour de votre arrivée, sachez que nous mettrons tout en œuvre pour vous satisfaire rapidement.

Consultations infirmières en cancérologie

Elles ont lieu tous les mardis de 14h00 à 17h00 sur rendez-vous en contactant le 02.51.53.44.21. Dans le cas d'une prise en charge en cancérologie, vous pouvez bénéficier de soins de support en partenariat avec le Centre Hospitalier.

Courrier



Votre courrier sera distribué dans la matinée dans votre chambre.

Le courrier « départ » est à remettre à l'accueil ou au personnel soignant avant 16 h00 du lundi au vendredi.

Culte

Une équipe d'aumônerie catholique rend régulièrement visite aux malades. Si vous ne souhaitez pas leur passage, signalez-le au personnel soignant.

Vous pouvez demander la visite d'un représentant du culte de votre choix auprès de l'équipe soignante.

Stagiaires

Notre établissement accueille des étudiants qui pourront, avec votre consentement, vous prodiguer des soins. Ils sont identifiés « Stagiaire » et sont tenus, comme tous les salariés et intervenants, au secret professionnel.

Fleurs et plantes

Seules les fleurs coupées sont autorisées dans les chambres des patients (sauf en chambre d'isolement), de préférence sous la forme de bouquets bulles.



Pensez à limiter leur présence pour éviter le développement de nombreux champignons et bactéries. N'hésitez pas à demander conseil au personnel soignant.

Interdiction

L'introduction de boissons alcoolisées, de substances toxiques, d'armes blanches ou à feu et de substances inflammables est rigoureusement interdite dans les établissements de santé.

Interprète

Pour les personnes ne parlant pas le français, une liste de professionnels capables d'apporter une aide à la traduction est disponible à l'accueil.



Médicaments

Toute personne hospitalisée ayant un traitement personnel doit impérativement apporter ses ordonnances et ses traitements afin d'en assurer la continuité dans l'établissement. Les traitements préparés à l'avance ou sortis de leur emballage seront systématiquement refusés car non identifiants. **C'est pourquoi il est demandé au patient d'apporter ses médicaments dans leur présentation d'origine, en boîte ou en plaquette.** Le patient donnera à son entrée ses médicaments personnels à l'infirmière du service.

Pour mieux reconnaître l'équipe qui vous entoure

Le personnel est identifiable par la couleur de la tenue et un badge mentionnant ses nom et fonction :



Tenue blanche liseré bleu marine
Cadres et infirmières diplômés d'état



Tenue blanche liseré bleu clair
Aides-soignants qualifiés



Tenue blanche liseré vert
Employés des services hospitaliers et des services généraux



Tenue bleue ou verte
Personnel du bloc opératoire



Tenue bleue marine
Personnel service technique



Tenue blanche avec pantalon blanc ou bleu
Personnel de cuisine

Règles de vie

- Usez avec discrétion des appareils de radio et de télévision et évitez les conversations trop bruyantes.
- Ne détériorez pas les locaux et le matériel mis à votre disposition.



Repas

Pour les composer, nous tenons compte de votre état de santé, de votre régime et de vos goûts. Vous remplirez à votre entrée une feuille de «non goût». L'hygiène alimentaire est contrôlée périodiquement par un laboratoire agréé.

Les repas sont servis aux horaires suivants :

- Petit-déjeuner : de 7h00 à 7h30
- Déjeuner : de 11h30 à 12h00
- Goûter : de 15h30 à 16h00
- Dîner : de 18h30 à 19h00

Restaurant

Le restaurant / self est ouvert de 11h45 à 14h15. Il est par contre fermé les dimanches et jours fériés. L'achat des tickets s'effectue au préalable au bureau des sorties.

Sécurité

Pour votre sécurité, la Clinique Sud Vendée applique l'ensemble des réglementations relatives aux établissements recevant le public, que ce soit pour :

- **Les soins** : politique et programme de qualité et de sécurité des soins, respect des procédures d'hygiène hospitalière, lutte contre les infections associées aux soins, achat et maintenance d'équipement médical de pointe.
- **La technique** : contrôle régulier de la totalité de la structure technique (traitement d'air, chauffage, réseau électrique, ascenseurs...) par des organismes extérieurs agréés.
- **L'incendie** : la totalité des locaux, y compris les chambres, est équipée de détecteurs incendie reliés à une centrale qui déclenche automatiquement des alarmes.

L'ensemble du personnel est régulièrement formé à la sécurité incendie. De plus, chaque service est doté de personnel dit «Équipiers de Première Intervention».

Un plan d'évacuation est installé à l'entrée de chaque unité de soins. Il intègre les consignes de sécurité.

Services extérieurs

À votre demande, le personnel peut faire appel à un coiffeur, pédicure et esthéticienne, etc.

Soins palliatifs

Les soins palliatifs sont des soins actifs délivrés dans une approche globale de la personne atteinte d'une maladie grave, évolutive ou terminale. Ils ont pour objectifs de soulager les douleurs physiques et les autres symptômes, mais aussi de prendre en compte la souffrance psychologique, sociale et spirituelle. L'Équipe Mobile de Soins Palliatifs (EMSP) de l'Hôpital des Collines Vendéennes de la Châtaigneraie peut être amenée à intervenir au sein de l'établissement.

Sortie contre avis médical

Si, malgré les risques encourus, vous souhaitez quitter l'établissement prématurément contre l'avis du médecin, vous devez signer un document de sortie contre avis médical.

Tabac



Conformément à la législation en vigueur concernant les hôpitaux, il est strictement interdit de fumer à l'intérieur de l'établissement. Cette interdiction s'applique aussi bien aux usagers qu'aux visiteurs. Il en est de même pour l'utilisation de la cigarette électronique. Il est possible, toutefois, de fumer à l'extérieur du bâtiment. Merci d'utiliser les cendriers prévus à cet effet.

Téléphone Télévision / Internet

Chaque chambre est équipée d'un téléviseur, d'un téléphone et d'un accès gratuit à internet. Le code est à demander auprès du personnel soignant.

Les conditions d'ouverture et prix des communications téléphoniques sont indiqués sur le document annexé à ce livret.

Transport

La prise en charge du transport (ambulance, VSL, taxi) se fait uniquement sur prescription médicale en fonction de votre état de santé. Pensez à indiquer le nom du prestataire de votre choix sur votre feuille de demande d'admission. L'infirmière se chargera de l'appeler pour votre sortie..

Valise

Pour une hospitalisation complète, vous aurez besoin :

- de votre nécessaire de toilette (serviettes et gants de toilettes, brosse à cheveux, peigne, shampoing, savon, rasoir personnel et brosse à dents),
- de plusieurs tenues de nuit avec des manches amples,
- d'une robe de chambre et de chaussons type «charentaise».

Vous pouvez, si vous le souhaitez, vous munir d'un brumisateuse d'eau minérale et d'un stick de crème pour les lèvres.

Il n'existe pas de service de lingerie pour vos effets personnels.

Visites



- Votre famille et vos amis pourront vous rendre visite dans votre chambre tous les jours de 11h30 à 20h00.
- Nous vous recommandons de limiter le nombre de visiteurs dans la chambre, d'éviter d'amener les jeunes enfants et de respecter les temps de soins.
- Un salon d'accueil est aménagé au sein du service d'hospitalisation de semaine au 2^{me} étage.
- Si vos proches sont fébriles ou susceptibles d'être contagieux, il leur est demandé de repousser leur visite. Si leur présence vous est indispensable, renseignez-vous auprès du personnel soignant pour connaître les dispositions à prendre : masques, solution pour le lavage des mains...
- Les patients ont besoin de calme et de tranquillité. Ils apprécient la discrétion des visiteurs.

Nos engagements : qualité, sécurité, accompagnement



Les risques infectieux et les vigilances sanitaires

La prévention des infections associées aux soins et du risque infectieux

Prévenir le risque infectieux est l'une des priorités de l'établissement.

Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) et l'Équipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH) sont en charge de garantir la sécurité sanitaire. Ils ont pour mission d'organiser et de coordonner la surveillance et la lutte contre les infections associées aux soins au sein de l'établissement. À ce titre, un programme et un bilan d'activités sont réalisés tous les ans. Vous pouvez les demander à l'accueil de la Clinique Sud Vendée.



L'établissement participe également aux actions proposées au niveau national : audits, journée nationale d'hygiène des mains...

Afin de favoriser l'hygiène au plus près du soin, des produits de désinfection des mains ont été installés dans toutes les chambres ; ils sont aussi à disposition des patients et des visiteurs ; n'hésitez pas à vous en servir.



La sécurité et la surveillance des soins

L'établissement met tout en œuvre afin d'assurer la sécurité des soins :

- protocoles rigoureux et suivi des patients transfusés (hémovigilance),
- surveillance et traçabilité du matériel médical (matérovigilance),

- contrôle des médicaments et de leur utilisation au sein de l'établissement (pharmacovigilance),
- dispositions nécessaires pour éviter les erreurs d'identité du patient (identitovigilance),
- politique de gestion des risques et de traitement des événements indésirables.

La lutte contre la douleur

La douleur n'est pas une fatalité ! Prévenir, traiter ou soulager la douleur est possible. Préoccupation quotidienne des équipes soignantes, la prise en charge de la douleur, une fois son intensité mesurée, pourra prendre différentes formes :

- **une prise en charge médicamenteuse** avec la prescription d'antalgiques (médicaments qui soulagent la douleur),
- **des méthodes non médicamenteuses** sont efficaces et peuvent aussi vous être proposées comme par exemple la relaxation, les massages, le soutien psychologique, la physiothérapie...

L'ensemble du personnel soignant est formé à la prise en charge de la douleur, mais pour y parvenir, votre participation est essentielle. Nous sommes là pour vous écouter, vous soutenir, vous aider.



Notre démarche qualité et de gestion des risques

La Clinique Sud Vendée est inscrite dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins dispensés aux patients. L'établissement participe à la démarche de certification suivie par une autorité indépendante, la Haute Autorité de Santé (HAS). Il s'agit d'une procédure d'évaluation externe réalisée par des professionnels de santé chargés d'évaluer l'ensemble des domaines d'activité de l'établissement.

Vous pouvez consulter si vous le souhaitez, le dernier rapport de certification HAS sur le site www.has-sante.fr. L'ensemble des résultats des indicateurs qualité est affiché dans le hall d'accueil de l'établissement et est disponible sur www.scopesante.fr.

➤ Satisfaction des patients

Votre satisfaction et l'amélioration continue de votre prise en charge sont les objectifs prioritaires de l'établissement.

Un questionnaire de satisfaction est à disposition dans votre chambre. **Merci de bien vouloir le compléter avant de quitter la Clinique Sud Vendée** et de le déposer dans la boîte prévue à cet effet, de le donner aux professionnels du service ou au bureau des sorties ou à l'accueil.

Par ailleurs, l'établissement participe à une enquête nationale de satisfaction des patients, coordonnée par le Ministère de la Santé. Dans ce cadre, vous pourrez être sollicité à participer à celle-ci.



➤ Le développement de l'UCAA

L'unité de Chirurgie Ambulatoire et d'Anesthésie (UCAA) a développé le circuit du patient 3D « Debout, Digne, Détendu » permettant aux futurs opérés de se rendre à pied, et accompagné d'un soignant, vers le bloc opératoire. L'implication des équipes au quotidien permet d'assurer une prise en charge efficiente et de qualité au bénéfice des patients du bassin sud-vendéen.



Certification ISO 9001

La Clinique Sud Vendée est actuellement engagée dans une démarche de certification ISO 9001 pour son unité de chirurgie ambulatoire.

Cette certification, fondée sur des normes internationales, est un label de qualité qui valide l'organisation mise en place dans nos services. Elle nous permet de proposer le même niveau de qualité de prestation à l'ensemble de nos patients. Cette norme nous incite également à travailler constamment à l'amélioration de nos pratiques pour une prise en charge sécurisée et optimale des séjours en ambulatoire.



Développement durable

La Clinique Sud Vendée s'engage résolument dans une politique environnementale ; protéger l'environnement est l'un des premiers gestes de santé. Cette démarche est intégrée à la politique de santé de l'établissement tant au niveau de la stratégie que dans le management.

La Clinique Sud Vendée a une réelle volonté de sensibiliser son personnel autant que les patients, visiteurs et intervenants au développement durable.

La Commission des Usagers



La Commission des Usagers (CDU), qui remplace la Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise En Charge, a été mise en place le 28 novembre 2016.

Ses missions :

La Commission des Usagers :

- participe à l'élaboration de la politique menée dans l'établissement en ce qui concerne l'accueil, la prise en charge, l'information et les droits des usagers
- Est associée à l'organisation des parcours de soins ainsi qu'à la politique de qualité et de sécurité élaborée par la conférence médicale d'établissement (CME)
- Est informée des événements indésirables graves (EIG) et des actions menées par l'établissement pour y remédier
- Propose un projet des usagers exprimant leurs attentes et leurs propositions après consultation des représentants des usagers.

Ses membres :

- Le représentant légal de l'établissement
- Deux médiateurs (l'un médecin et l'autre non médecin) et leurs suppléants, désignés par le représentant légal de l'établissement

- Deux représentants des usagers et leurs suppléants. Ils sont désignés par l'ARS et appartiennent à des associations agréées
- La CDU est élargie aux représentants du personnel infirmier ou aide-soignant et leurs suppléants, au représentant du conseil d'administration et son suppléant et au responsable qualité et gestion des risques.

Une spécificité pour la Clinique Sud Vendée

Notre CDU bénéficie d'une spécificité car elle a intégré un groupe des usagers, créé en 2007, composé d'usagers bénévoles et de professionnels de la clinique dont l'objectif était également d'améliorer les conditions de prise en charge des patients mais aussi celles de travail des salariés.

POUR + D'INFORMATION

Tél. : 02 51 53 45 67

Vos droits



Un accès aux soins pour tous

La Clinique Sud Vendée, établissement mutualiste, assure l'ensemble des soins chirurgicaux pour tous les patients du département, sans distinction et quel que soit le niveau de couverture sociale et de revenus.



Accès au dossier médical



Votre dossier médical est conservé 20 ans à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation externe.

Vous pouvez demander l'accès à votre dossier médical sur demande écrite, formulée auprès de la direction par lettre recommandée avec accusé de réception. Il peut vous être communiqué soit directement, soit par l'intermédiaire du médecin de votre choix.

L'équipe médicale peut, sur rendez-vous, vous aider dans la compréhension des éléments de votre dossier. N'hésitez pas à en faire la demande.

Les informations ainsi sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de 48 heures après votre demande. Si toutefois les informations datent de plus de 5 ans, ce délai est porté à 2 mois. La consultation des documents sur place est gratuite.

En cas d'envoi, le patient doit supporter les frais de reproduction et d'expédition des documents.



Traitement des données informatiques

À l'occasion de votre séjour dans notre établissement, un certain nombre de renseignements administratifs et médicaux sont traités par informatique (dans les conditions définies par la loi n°78-17 du 06/01/1978 modifiée). Elles sont transmises au médecin responsable de l'information médicale.



Certaines de ces informations sont utilisées pour des travaux statistiques, dans le strict respect du secret médical.

Vous disposez d'un droit d'accès aux informations vous concernant, afin d'en vérifier l'exactitude et, le cas échéant, de les rectifier, les compléter, les mettre à jour ou enfin pour en demander la suppression pour des raisons justifiées. Vous pouvez exercer ce droit en vous adressant au directeur de la Clinique Sud Vendée.

Anonymat

Vous pouvez demander au service des admissions que votre présence au sein de notre établissement ne soit pas divulguée. Les appels téléphoniques et les visites seront alors filtrés.



Désignation d'une personne de confiance

Lors de votre admission, vous devez désigner «une personne de confiance» qui pourra vous assister tout au long de votre prise en charge. Cette désignation est faite par écrit et est cosignée par cette dernière. Elle est révoquée à tout moment.

Cette personne sera aussi consultée au cas où il vous serait impossible de recevoir l'information nécessaire ou d'exprimer votre volonté et votre consentement aux actes médicaux. Son témoignage prévaut sur tout autre témoignage.



Directives anticipées

Toute personne majeure peut rédiger ses directives anticipées. Ce sont des instructions écrites qui permettent d'exprimer «sa volonté relative à sa fin de vie en ce qui concerne les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'acte médicaux», «pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté». Ces directives anticipées s'imposent au médecin et sont valables sans limite de temps, et révoquées et modifiables à tout moment.

Réclamations, observations, propositions

À tout moment au cours de votre hospitalisation, vous avez la possibilité de faire part de vos remarques au cadre du service. Si cette démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez également demander à rencontrer la direction de l'établissement pour déposer votre réclamation.

La prise en charge des enfants

S'inspirant de la «Charte de l'enfant hospitalisé», l'établissement développe les conditions matérielles adaptées pour recevoir l'enfant et son parent accompagnant. Un livret adapté aux jeunes enfants leur est remis au cours de leur séjour.

Merci de ne pas oublier de rapporter l'autorisation d'opérer signée par les deux détenteurs de l'autorité parentale.



Si vous estimez avoir subi un préjudice, vous pouvez saisir directement la «Commission des Usagers» qui vous orientera et vous indiquera les voies de conciliation et de recours (voir Page 11).



➤ Majeurs protégés

Si vous n'êtes plus en mesure d'assurer la gestion de vos biens, il est nécessaire que vous soyez représenté(e) ou assisté(e) afin de sauvegarder vos intérêts, conformément à la loi du 3 janvier 1968 sur la protection des incapables majeurs.

Dans ce cas, un juge des tutelles peut décider, sur la demande du médecin ou de votre famille, une mesure de protection. Il existe diverses formes de protection juridique (sauvegarde de justice, curatelle, tutelle) qui permettent de répondre à chaque situation.



Le juge des tutelles pourra nommer un gérant de tutelle qui agira sous son contrôle.

Don d'organes

Faire don d'un de ses organes ou de certains tissus est un geste généreux et utile qui peut sauver la vie d'une autre personne.

La loi précise que «tout défunt est considéré comme donneur par défaut», sauf s'il a manifesté expressément son refus de son vivant.

Le prélèvement d'organes peut être pratiqué dès lors que la personne n'a pas fait connaître, de son vivant, son refus d'un tel prélèvement. Ce refus peut être exprimé principalement par l'inscription sur un registre national des

refus, sur lequel il est possible de s'inscrire en ligne : www.registrenationaldesrefus.fr.

L'opposition de la famille ne pourra se faire qu'en tant que manifestation indirecte de la volonté du défunt, en présentant au médecin un témoignage écrit et identifiable (nom, adresse, date de naissance) préalablement rédigé par le défunt ou en rapportant un témoignage oral d'opposition, qu'ils devront alors retranscrire par écrit et signer.



➤ Notion de refus d'autorisation de soins

• **Hors urgence** : en cas de refus des parents ou de l'impossibilité de recueillir leur consentement, il ne peut être procédé à aucune intervention chirurgicale d'un enfant mineur.

Toutefois, lorsque la santé ou l'intégrité corporelle du mineur risque d'être compromise, le médecin responsable peut saisir le ministère public afin de provoquer les mesures d'assistance éducative lui permettant de donner les soins qui s'imposent.

• **En cas d'urgence** : si le refus des titulaires de l'autorité parentale compromet l'intégrité corporelle ou la vie du mineur, le directeur doit, sur avis du médecin, saisir le juge des enfants et/ou le procureur de la république en vue de la mise en place d'une mesure d'assistance éducative.

Cependant, l'autorisation du juge ou du procureur n'est pas requise, le médecin prenant seul la décision des soins.

La loi Léonetti et Clays

Onze ans après la loi Leonetti, une nouvelle «loi créant de nouveaux droits en faveur des malades et des personnes en fin de vie» a été promulguée le 2 février 2016. Ce texte pose le principe selon lequel toute personne a droit à une fin de vie digne et apaisée, et amène davantage la personne malade en position de décideur chaque fois que possible. De ce fait, la loi accentue la prise en compte de la volonté de la personne en matière de refus de traitement, la portée des directives anticipées, et le rôle de la personne de confiance. De plus, elle introduit la possibilité de la sédation profonde et continue jusqu'au décès.



Les Opticiens Mutualistes sont là pour vous

DÉCOUVREZ NOTRE APPLICATION DE COACHING SANTÉ VISUELLE



LES OPTICIENS MUTUALISTES
VOTRE VUE. NOTRE PRIORITÉ.



AUGURAL - 2010 - 04/2017 - Harmonie Santé & Services Grand-Ouest, mutuelle agréée aux dispositions STRATED du livre III du code de la Mutualité, SBC n°442 688 807.



**Harmonie
ambulance**

● **Ambulance**

● **V.S.L**

● **Taxi**

Agence de RENNES
35170 - Brug
02 99 52 60 01

Agence de ST GILLES CROIX VIE
85800 - St Gilles Croix de Vie
02 51 54 56 55

Agence de NANTES
44700 Orvault
02 40 74 33 38

Votre partenaire Mobilité Santé

www.harmonie-ambulance.com

ACHETEZ MALIN avec le PSLA !

(Location Accession)

DISPOSITIF
D'AIDE À
L'ACHAT
PSLA⁽¹⁾

- TVA RÉDUITE 5,5 %
- EXONÉRATION TAXE FONCIÈRE PENDANT 15 ANS
- PAS D'APPEL DE FONDS PENDANT LES TRAVAUX



**Vos partenaires du Grand Ouest
pour réussir votre projet immobilier**



02 53 46 20 74
accession@harmoniehabitat.org
www.harmoniehabitat.org
Rubrique vente immobilière
8 avenue des Thébaudières
BP 70344
44816 Saint Herblain



02 40 94 32 30
nantes@aiguillon.com
www.aiguillon-construction.com
21 mail Pablo Picasso
BP 12114
44021 Nantes Cedex 1



(1) Sous conditions de ressources. AIGUILLON CONSTRUCTION SA HLM - Capital : 7 433 700 € - RCS Rennes 699 200 051 00067 - 171 rue de Vern - BP 50147 35201 Rennes cedex 2

La charte du patient hospitalisé



Principes généraux

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

- 1** Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est **accessible à tous**, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.
- 2** Les établissements de santé garantissent **la qualité de l'accueil, des traitements et des soins**. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.
- 3** **L'information** donnée au patient doit être **accessible et loyale**. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.
- 4** Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec **le consentement libre et éclairé du patient**. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.
- 5** **Un consentement spécifique** est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.
- 6** Une personne à qui il est proposé de participer à une **recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. **Son accord est donné par écrit**. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.
- 7** La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, **quitter à tout moment l'établissement** après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.
- 8** **La personne hospitalisée est traitée avec égards**. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.
- 9** Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que **la confidentialité des informations** personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.
- 10** La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'**un accès direct aux informations de santé la concernant**. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.
- 11** La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des usagers veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible en plusieurs langues et en braille sur le site internet :

www.sante.gouv.fr

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

La Clinique Sud Vendée tient à votre disposition, à l'accueil, la charte de l'enfant hospitalisé et celle des droits et libertés de la personne âgée dépendante.

