



# 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

## 4 | **Bienvenue**

Bienvenue dans le Groupe de Santé CLINIFUTUR et à la Clinique Saint-Vincent

## 6 | **Présentation et missions**

## 8 | **Vos formalités administratives d'entrée**

Les formalités - Vos documents personnels de santé - Les frais d'hospitalisation - Votre identification - Personne porteuse de handicap - Patient ne parlant pas français

## 11 | **Vos formalités administratives de sortie**

Votre fin de prise en charge - Vos documents médicaux - Vos formalités de sortie - Les situations particulières

## 13 | **Votre séjour**

Le personnel - Le Pôle Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR) - Le Pôle chirurgie

## 23 | **Nos prestations hôtelières**

## 26 | **Vos droits, vos devoirs et votre satisfaction**

Règles de fonctionnement - Vos droits

## 36 | **L'engagement qualité**

Commission Médicale d'Établissement (CME) - Prise en compte de la douleur (CLUD) - Lutte contre les infections associées aux soins (EOH) - Comité Liaison Alimentation Nutrition (CLAN) - Comité et café d'éthique - Les vigilances - Transition écologique (C2DSE) - Recherche et Innovation - La démarche qualité

## 40 | **Les chartes**

Charte de la personne hospitalisée - Charte de l'enfant hospitalisé - Charte des droits et libertés de la personne âgées en situation de handicap ou de dépendance - Charte Romain Jacob - Charte Alzheimer - Charte bientraitance - Charte Montessori

## 47 | **Informations utiles**

GROUP  
E · DE ·  
SANTÉ  
CLINI  
FUTUR



# 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



Clinique Sainte-Clotilde



Clinique Les Orchidées



Clinique Saint-Vincent



Clinique Saint-Joseph



Clinique de la Paix



Clinique Robert Debré



Clinique Les Oliviers



Centre de rééducation  
Sainte-Clotilde



Société de dialyse



Centres de dialyse



# Bienvenue

## à la Clinique Saint-Vincent

*Madame, Monsieur,*

*La Direction, l'équipe médicale et l'ensemble du personnel vous souhaitent la bienvenue dans notre établissement. Clinique historique du centre de la ville de Saint-Denis, nous n'avons cessé de nous améliorer et de mettre à votre disposition toute notre expérience et notre savoir-faire pour vous offrir un séjour respectueux des exigences de qualité et des recommandations sanitaires. A ce jour, la clinique est orientée vers deux missions principales : les prises en charge chirurgicales en ambulatoire ou en hospitalisation complète et les séjours en Soins Médicaux et de Réadaptation, polyvalents, gériatriques ou locomoteurs également en hospitalisation complète ou à la journée. Le personnel régulièrement formé est présent pour vous accompagner dès votre admission et tout au long de votre séjour, jusqu'à votre retour à domicile. Ce livret d'accueil est conçu à votre intention, que vous soyez patient ou proche d'un patient, afin de vous informer sur les démarches à suivre, le déroulement de votre séjour, vos droits et vos devoirs.*

*L'établissement parfaitement engagé dans le système de soin de notre territoire réunionnais, a été certifié A par la Haute Autorité de Santé en janvier 2019. Il est investi dans une volonté de responsabilité économique et sociétale et partage notamment des valeurs de bientraitance et bienveillance, inscrites à son projet d'établissement.*

*Nous sommes soucieux de connaître votre satisfaction et l'expérience vécue au sein de notre structure afin de nous améliorer. Aussi nous vous invitons à nous faire part du vécu de votre expérience à la clinique notamment à travers le questionnaire de satisfaction présent à la fin de ce livret, ou en ligne en scannant le QR code du service dont vous dépendez page 32, mais également oralement auprès des cadres de service ainsi que par lettre simple ou e-mail, adressé à la direction.*

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

**Mme Marie-Pierre LAGARDE**, Directrice

**Dr Jean-François VELLIN**, Président de la Commission Médicale d'Etablissement



Le Santa Apolonia



Le Pearl



Le Victorieux



Le Fancy



L'Amity



Le Radoub



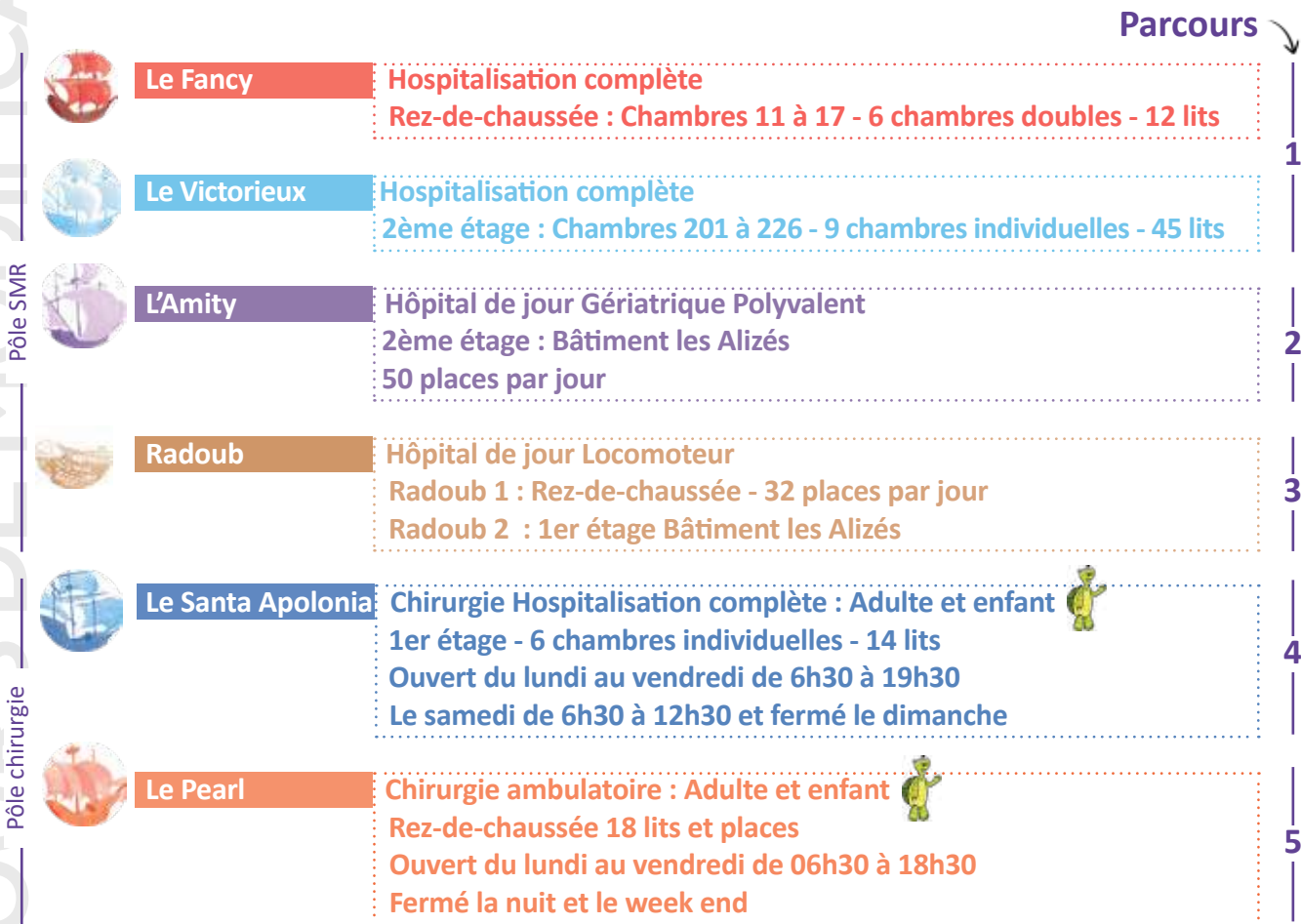
Nami la tortue

# PRÉSENTATION ET MISSIONS

La Clinique Saint-Vincent est structurée autour de 2 pôles distincts :

■ **Le pôle SMR (Soins Médicaux et de Réadaptation)** ■ **Le pôle de Chirurgie**

Chaque pôle dispose d'un accès, de locaux, d'équipements qui lui sont propres et de personnel dédiés.



■ Les missions de l'établissement sont orientées autour de 5 parcours de soins répartis en 6 services pour un total de 171 lits et places.

■ Vous êtes mineurs, les indications vous concernant sont identifiables grâce au picto Nami la tortue



# Plan de la Clinique Saint-Vincent

## BÂTIMENT SAINT-VINCENT

### 3<sup>E</sup> ÉTAGE

- PLATEAU TECHNIQUE SOINS MÉDICAUX ET DE RÉADAPTATION HOSPITALISATION COMPLÈTE
- BUREAUX DES MÉDECINS SMR

### 2<sup>E</sup> ÉTAGE

- SMR HOSPITALISATION COMPLÈTE LE VICTORIEUX

### 1<sup>ER</sup> ÉTAGE

- CHIRURGIE HOSPITALISATION COMPLÈTE LE SANTA APOLONIA
- BLOC OPÉRATOIRE

### REZ-DE-CHAUSSÉE

- ACCUEIL PÔLE CHIRURGIE
- HOSPITALISATION CHIRURGIE AMBULATOIRE - LE PEARL
- ACCUEIL PÔLE SMR
- SMR HOSPITALISATION COMPLÈTE - LE FANCY
- BUREAU DES REPRÉSENTANTS DES USAGERS
- PORTAIL VISITEURS

### SOUS-SOL

- CHAMBRE RÉFRIGÉRÉE MARIE CELESTE

## BÂTIMENT LES ALIZÉS

### 3<sup>E</sup> ÉTAGE

- DIRECTION / SERVICE QUALITÉ

### 2<sup>E</sup> ÉTAGE

- HOSPITALISATION DE JOUR L'AMITY

### 1<sup>ER</sup> ÉTAGE

- HOSPITALISATION DE JOUR LOCOMOTEUR LE RADOUB 2
- HOSPITALISATION DE JOUR L'AMITY

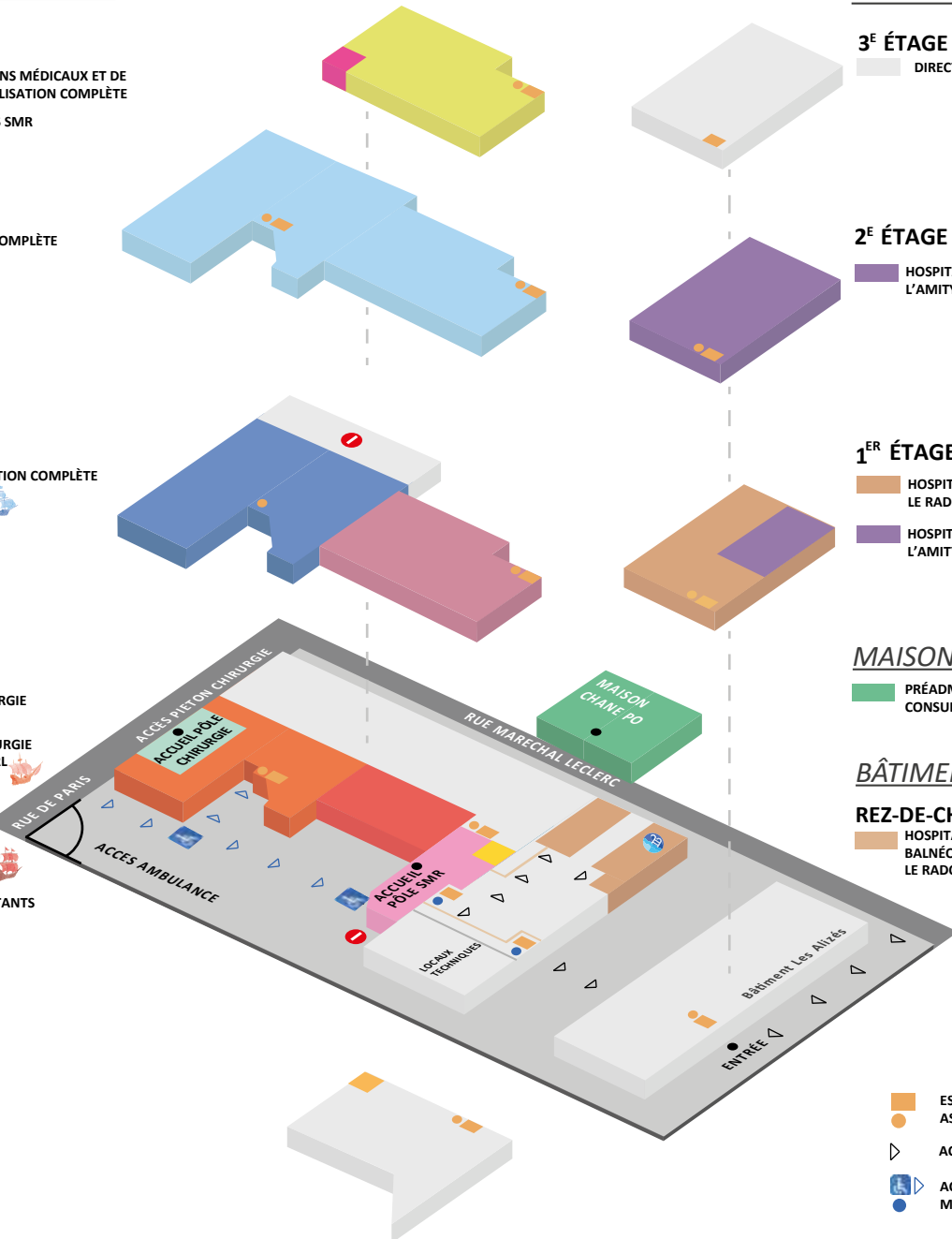
## MAISON CHANE-PO

- PRÉADMISSION DE CHIRURGIE CONSULTATIONS ANESTHÉSIE

## BÂTIMENT LE PAYSAN

### REZ-DE-CHAUSSÉE

- HOSPITALISATION DE JOUR LOCOMOTEUR BALNÉOTHÉRAPIE LE RADOUB 1



- ESCALIERS ASCENSEURS
- ACCÈS PIETON - VISITEURS - SMR
- ACCÈS PERSONNE À MOBILITÉ RÉDUITE CHIRURGIE

EN COURS DE MODIFICATION

# VOS FORMALITÉS ADMINISTRATIVES D'ENTRÉE


## ■ Les formalités

Les agents administratifs vous attendent à l'accueil du pôle dont vous dépendez afin de réaliser vos formalités :

- Pôle chirurgie : hall d'entrée rue de Paris
- Pôle de SMR : hall d'entrée par accès parking SMR




Pour plus de rapidité, il est possible de finaliser vos démarches en ligne via le portail MyPop après votre préadmission :



Portail d'admission en ligne MYPOP

**Une difficulté ?**

→



Accueil du pôle dont vous dépendez  
Ou par mail à :  
referent.mypop.csv@clinifutur.net  
**02.62.40.60.15**



### Les documents administratifs nécessaires aux démarches et à rapporter le jour de votre hospitalisation

- |  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Une pièce d'identité (passeport, carte d'identité)</li> <li>■ Votre carte vitale et attestation mutuelle</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Attestation Complémentaire Santé Solidaire (si bénéficiaire)</li> <li>■ Justificatif de domicile</li> </ul> |
|--|--|



## Cas particuliers :



### **Mineur : toute admission ne peut se faire qu'en présence d'un représentant légal**

- Autorisations d'opérer et d'anesthésier signées par les deux représentants légaux
- Carte d'identité des représentants légaux
- Documents justificatifs selon les cas (divorce, mesure d'éloignement...)
- Livret de famille



### **Patient sous tutelle :**

- Copie du dernier jugement en cours (la pièce d'identité du tuteur et son autorisation pourront être demandés selon les cas)

Nous vous demanderons de nous communiquer les coordonnées de la personne à prévenir / de confiance. Merci de vous concerter à l'avance.

## ■ Vos documents personnels de santé

- Votre carte de groupe sanguin
- Vos radiologies, échographies, résultats de vos examens et bilans biologiques
- Courrier du médecin ou spécialiste
- Vos ordonnances des traitements en cours

## ■ Les frais d'hospitalisation

La clinique est conventionnée avec l'assurance maladie et avec la plupart des caisses d'assurance sociale. Cependant, le séjour à la clinique n'est pas gratuit et le forfait journalier reste à votre charge. Il pourra vous être remboursé par votre mutuelle : vérifiez vos droits avant l'hospitalisation.

Les suppléments chambre particulière, présence d'un accompagnant peuvent être pris en charge par votre mutuelle. Vous trouverez les **tarifs en annexe** de ce livret.

## ■ Votre identification

Votre identification doit être garantie à chaque étape de votre prise en charge en fonction du service. Un **bracelet d'identification ou un badge** sera fixé à votre poignet, votre cheville ou à votre vêtement, durant toute la durée de votre séjour.

Merci d'en **informer un professionnel si vous ne souhaitez pas le conserver. Cependant, il nous est indispensable pour sécuriser votre prise en charge.**

## ■ Personne porteuse de handicap

Vous ou votre proche êtes porteur d'un handicap ? Nous vous invitons à le signaler dès votre préadmission au **02.62.40.60.15** et au personnel d'accueil afin d'adapter votre prise en charge. Notre référent handicap prendra contact avec vous

## ■ Patient ne parlant pas français

Nous recommandons la présence d'une personne en capacité de traduire les informations médicales et administratives tout au long de votre séjour. Des traducteurs peuvent être disponibles au sein de la clinique en fonction de votre langue.



# VOS FORMALITÉS ADMINISTRATIVES DE SORTIE

## ■ Votre fin de prise en charge

La fin de votre séjour est décidée par l'équipe médicale soignante qui vous aura pris en charge en tenant compte de votre avis.

## ■ Vos documents médicaux


L'infirmier-ière vous remettra : lettre de liaison de sortie, prescriptions et recommandations de sortie. En fonction de votre médecin, vous pourrez bénéficier d'un arrêt de travail ou d'une dispense scolaire. N'oubliez pas de récupérer tous vos documents et objets personnels et de rendre le matériel prêté durant votre séjour.

## ■ Vos formalités de sortie

### Les frais

Votre sortie administrative se réalise au niveau de l'accueil du pôle dont vous dépendez en fonction du motif de votre hospitalisation (chirurgie ou SMR). Vous récupérerez les cautions que l'on vous aura demandées à votre entrée. Vous pouvez être amené à régler d'éventuels frais non pris en charge par votre mutuelle.

### Vos documents complémentaires

Il vous sera possible de faire la demande de documents complémentaires tels que facture ou attestation, via votre espace  si vous l'avez ouvert ou directement par téléphone auprès du service accueil du pôle dont vous dépendez.

### Le transport sanitaire

Sur prescription médicale et sous certaines conditions, un transport sanitaire peut être prévu lors de votre sortie. La secrétaire médicale se chargera de cette formalité.

### 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.**

## ■ Les situations particulières

■ Toute sortie contre avis médical nécessite la signature du formulaire de décharge de l'établissement. En contre partie, l'équipe soignante doit vous remettre vos documents permettant la continuité de votre prise en charge par votre médecin traitant : ordonnance de sortie, lettre de liaison et compte rendu opératoire



■ **Mineur** : Toute sortie ne peut se faire qu'en présence du responsable légal, deux adultes sont requis pour sécuriser le retour au domicile.



# VOTRE SÉJOUR

## ■ Le personnel

Une équipe pluridisciplinaire de professionnels à votre écoute vous accueille et vous accompagne dès votre préadmission et tout au long de votre séjour. Des codes couleur permettent de les identifier :



■ **Les médecins** assurent la responsabilité médicale et le suivi individualisé des patients



■ **Les cadres de santé** se tiennent à votre disposition et sont chargés de la coordination des soins avec le concours des équipes



■ **Les Infirmiers·ères Diplomés·es d'Etat** appliquent les prescriptions du médecin et dispensent les soins nécessaires à votre état de santé



■ **Les Aides Soignants·es** travaillent en binôme avec les infirmiers·ères et participent aux soins de nursing

### ■ **L'équipe de professionnels médico-techniques :**

- **Le kinésithérapeute** propose des soins individuels ou en atelier et permet d'améliorer et de maintenir vos capacités fonctionnelles et votre tonus musculaire.

- **L'Enseignant en Activité Physique Adaptée (EAPA)** propose des ateliers permettant aux patients d'acquérir et de maintenir une bonne forme physique, de travailler sur l'équilibre et la prévention des chutes.

- **L'ergothérapeute** utilise des situations de la vie quotidienne pour vous permettre de retrouver, développer ou maintenir votre autonomie. Il peut se rendre avec votre accord à votre domicile pour préparer votre retour afin de l'adapter à vos besoins.

- **Le psychomotricien** propose des séances permettant de retrouver votre équilibre psycho-corporel en favorisant votre expression, votre communication et assurant votre confiance en vous.

- **Le coach sportif** est formé aux techniques de soins bien-être, sophrologie, pilates et yoga, organise des séances en groupe ou individuelles permettant de réduire stress et douleurs.

- **La psychologue** propose un accompagnement lors d'entretiens individuels afin d'aider à la gestion et faire le point sur les difficultés psychologiques. Il vous est également possible de la rencontrer sur rendez-vous.





■ **L'équipe du bloc opératoire** est composée de chirurgiens, anesthésistes, infirmier.ères de bloc opératoire diplômé.e d'état, infirmier.ères de salle d'anesthésie, infirmier.ères de salle de réveil, infirmier.ères de salle d'opération.

Les brancardiers assurent votre transport entre le service chirurgie et le bloc opératoire.



■ **Les secrétaires médicales/agents d'accueil** sont à votre disposition pour vous renseigner et vous aider tout au long de vos démarches administratives.



■ **Lieu de formation, la clinique accueille de nombreux étudiants.** Ils sont amenés à participer à votre prise en charge sous le contrôle de l'infirmier.ère de service. Si vous le souhaitez, vous pouvez vous opposer à leur présence lors de votre prise en charge.



■ **Les agents** assurent le bionettoyage de votre chambre et sont gérés par le prestataire GIE Cliniservices.



■ **Les agents d'entretien** sont à votre disposition pour améliorer le confort de votre chambre. N'hésitez pas à faire part de tout dysfonctionnement.

Services particuliers :



■ **La socio-esthéticienne** présente 2 jours par semaines, elle intervient en atelier de groupe ou séances individuelles afin de favoriser l'amélioration de l'estime de soi à travers des soins et des conseils esthétiques thérapeutiques adaptés à votre état de santé.



■ **Deux assistants sociaux** sont à votre disposition pour assurer votre accompagnement ou celui de votre famille dans les démarches administratives en fonction de vos besoins : démarches juridiques, ouverture de droits ...etc



■ **La diététicienne** propose une évaluation de votre état nutritionnel à votre admission ou sur prescription médicale. En lien avec le service de restauration, les repas sont adaptés en fonction des recommandations. Durant votre séjour vous pouvez bénéficier d'ateliers d'éducation à la santé.

La clinique est conventionnée ou en contrat avec plusieurs partenaires :



■ **Le cabinet de radiologie Les Alizés** : radiologie et imagerie médicale

■ **Laboratoire Cerballiance** : analyse biologie et bactériologie

■ **Laboratoire d'anatomopathologie externe** : analyse cytopathologique

■ **Interlinge et D2R** pour la gestion du linge et de la restauration

■ **Les associations de bénévoles** sont à votre disposition pour vous aider et vous accompagner. Renseignez-vous auprès de notre personnel d'accueil.

# ■ Votre séjour au Pôle Soins Médicaux et de Réadaptation

Le Pôle Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR) intervient après une pathologie médicale ou chirurgicale, aiguë ou chronique ayant entraîné ou non une hospitalisation. Il vous accueille en hospitalisation complète ou de jour autour de 3 spécialités:

- **Polyvalente**  **Prise en charge générale**  **Hébergement pour Soins de supports**  **Adaptation et éducation thérapeutique (diabète, nutrition)**
- **Gériatrique** 
- **Locomotrice**  **Balnéothérapie**  **Post AVC**  **Rééducation locomotrice**

**Une équipe pluridisciplinaire :** Composée d'un médecin coordonnateur, des soignants et des membres spécialisés du personnel médico technique tels que masseurs kinésithérapeutes, psychomotriciens etc., vous prendra en charge tout au long de votre séjour, suivant votre projet de soins personnalisé, établi lors du staff de préadmission.

**Votre projet de soins personnalisé :** Il est élaboré par l'équipe pluridisciplinaire, il intègre votre programme de soins et de rééducation en fonction de votre pathologie, il sera réadapté lors de staffs au cours de votre séjour. Il vous sera clairement expliqué et nécessitera votre contribution et votre adhésion.

## Les plateaux de réadaptation

Le Pôle Soins Médicaux et de Réadaptation dispose de **3 plateaux techniques spécifiques** permettant une prise en charge complète et adaptée au programme des soins de chaque patient. Il comprend :

■ **1 plateau dédié à l'hospitalisation complète situé au 3ème étage.** Il propose des locaux spécialisés permettant la rééducation gériatrique, polyvalente et locomotrice

■ **2 plateaux d'hospitalisation de jour situés dans les bâtiments Le Paysan et Les Alizés.** Ils permettent la prise en charge :

- Locomotrice dont les soins en balnéothérapie - Radoub 1 & 2
- Gériatrique et polyvalente - L'Amity

  
Ateliers collectifs

  
Espaces de rééducation locomoteurs dédiés

  
Matériel de rééducation de pointe

  
Balnéo

  
Soins bien-être sophrologie pilates, yoga

  
Box kiné

  
Ateliers sportifs et diététiques

  
Aide sociale et réinsertion professionnelle

# 1. Votre séjour en hospitalisation complète polyvalente, gériatrique ou locomotrice



Le Victorieux



Le Fancy

## Les soins polyvalents

L'établissement assure des soins polyvalents tels que :

- Rééducation motrice
- Adaptation thérapeutique
- État de dénutrition
- Éducation à la santé

Les heures de visites

13 : 00

19 : 30

## La prise en charge gériatrique

L'établissement assure des missions de soins médicaux et de réadaptation auprès de la personne âgée présentant des pathologies associées telles que :

- Diabète
- Hypertension
- Autonomie diminuée ou dépendance totale
- Soins de convalescence après des séjours à l'hôpital

## La prise en charge locomoteur

L'établissement accueille les patients dans la continuité de leur prise en charge en service de médecine ou chirurgie de l'hôpital, pour **le suivi, la rééducation post-chirurgicale** (fracture col du fémur, membres inférieurs et membres supérieurs). Les soins sont avisés non seulement pour le suivi des plaies et cicatrisations mais aussi de la reprise de la fonctionnalité des membres par des soins de réadaptation qui peuvent être prodigués au lit du patient ou en plateau technique qui comprend :

- Un large espace lumineux permettant la rééducation locomotrice équipé de vélo, barres parallèles, tapis de marche, rail plafond...
- Une salle de cuisine thérapeutique
- Une salle Snoezelen multi activités
- Un jardin thérapeutique

## Linge

Pour votre séjour, vous devez apporter un trousseau de linge suffisant comportant :

- Tenues de jour confortables
- Tenues de nuit
- Nécessaire de toilette

Pour éviter les pertes, le suivi du linge est obligatoire : **vous étiquetez les vêtements avec nom, prénom et date de naissance.**

Vous devrez prendre vos dispositions pour assurer l'entretien de votre linge ou celui de votre proche tout au long du séjour.



Un **inventaire de vos effets personnels** (bijoux, montres etc...) est réalisé à votre admission dans la clinique. **Un coffre est à votre disposition** dans le service.

### Salle de convivialité

Une salle est à votre disposition au rez-de-chaussée disposant d'un téléviseur, d'un espace de repos, proposant des activités...etc. **Un programme d'activités socio-culturelles et d'animations** est organisé régulièrement par l'équipe soignante formée à la méthode montessori, auquel nous invitons vos familles à participer.

### Prestations particulières



■ Sur autorisation médicale, les **horaires de visites peuvent être adaptés**, la présence d'un accompagnant permanent peut être accordée (prestation offerte par l'établissement).



■ **Une salle pour accueillir les familles est ouverte sur demande**, n'hésitez pas à contacter la responsable du service.

## 2. Votre séjour en Hôpital De Jour



L'Amity



Le Radoub 1 & 2

La clinique assure votre prise en charge pour les suivis polyvalents gériatriques au sein du service Amity et pour le suivi locomoteur au sein du service Radoub 1 & 2.

### Fonctionnement général de l'hôpital de jour

L'Hôpital De Jour est ouvert tous les jours sauf le samedi, dimanche et jour férié, de 8h à 16h00. Chaque jour votre planning vous est remis par l'équipe. Vous êtes accueillis le matin ou l'après-midi. Vous pouvez bénéficier d'ateliers en groupe ou de séances individuelles.

### Votre journée d'évaluation

Il est important de vous faire accompagner par un proche lors de cette première journée qui va permettre d'effectuer :

- Vos formalités d'admission (n'oubliez pas vos documents pages 8 et 9)
- Une évaluation de vos besoins médicaux et de réadaptation
- La découverte des locaux et ateliers

Vous bénéficierez d'une consultation complète avec le médecin spécialiste, d'une consultation avec l'infirmière référente de l'hospitalisation de jour et d'une évaluation avec l'équipe médico-technique.


**Pour toutes les séances suivantes, prévoir :** 

- De vous présenter à l'heure
- Une tenue confortable et une tenue de rechange (pantalon fluide, chaussures confortables...)
- Vos lunettes de vue et appareils auditifs, aides techniques : cannes, déambulateur, fauteuil roulant, etc

**Effets personnels** 

Un casier individuel pour vos effets est mis à votre disposition, veuillez apporter votre cadenas personnel. N'apportez pas d'objet de valeur ou d'argent. La direction décline toute responsabilité en cas de disparition de ce type d'objet. Chaque soir, les casiers doivent être vidés après le soin.

**Les médicaments** 

Si vous devez prendre un traitement pendant votre séjour, vous devez en informer l'infirmier.ère. Pour plus d'informations, consultez notre flyer «Mes Médicaments» 



**Les visites** 

Les visites et accompagnants ne sont pas autorisés pendant les séances, sauf accord du médecin.

**Les absences** 

Toute absence doit être signalée au : **02.62.40.61.34** pour l'HDJ locomoteur Radoub et au 02.62.40.61.59 pour l'HDJ Amity. Les absences non signalées et répétées pourront faire l'objet d'un arrêt de prise en charge.

**Les départs** 

Les séances se terminent à 15h30. Veuillez à prévoir votre transport à partir de 15h30 et jusqu'à 16h00.

## 2.1 L'Hôpital De Jour Gériatrique et Polyvalent



L'Amity

**Pour qui ?**

- Public personnes âgées
- Prise en charge polyvalente

**Les séances et les soins** 

Après votre accueil, l'infirmier.ère ou l'aide soignant.e vous accompagne en fonction de votre projet de soins auprès des différents professionnels de santé. Les séances peuvent être individuelles ou sous forme d'atelier en groupe. Vous bénéficiez au minimum de 2 séances par venue. Entre chaque séance, n'hésitez pas à nous faire connaître tout changement ou modification dans votre état de santé et à nous faire part de vos préoccupations.

### Le plateau technique est composé de :

- Une salle d'ergothérapie
- Une cuisine thérapeutique
- Une salle d'activité physique
- Une salle snoezelen

## 2.2 L'Hôpital De Jour Locomoteur



Le Radoub 1 & 2

### Pour qui ?






- Prise en charge locomotrice ciblée
- Prise en charge de la douleur chronique

Un règlement intérieur du plateau technique vous sera mis à disposition afin de respecter les règles de fonctionnement. Le Radoub dispose d'un plateau technique dédié, équipé et spécialisé !

### La balnéothérapie

Les patients sont accompagnés d'un rééducateur pour des séances en groupe ou en individuel. La balnéothérapie dispose d'une nage à contre-courant et de buses d'hydromassage. Un règlement intérieur de la balnéothérapie vous sera fourni afin de respecter les règles de fonctionnement, un contrôle quotidien sera effectué par l'équipe afin de vérifier si vous n'avez pas de contre indications à votre séance.

### Pour la séance, prévoir :

- Maillot de bain 
- Sandales de bain 
- Bonnet 
- Serviette de bain 
- Peignoir (si souhaité) 

### Le plateau technique Radoub est composé de :

- 2 salles de coaching, bien-être
- 1 salle d'exercices physiques
- 1 plateau équipé de vélo, rameur ... etc
- 2 box individuelles de kinésithérapie
- 1 box individuelle de pressothérapie
- 1 box de cryothérapie

Entre chaque séance, n'hésitez pas à nous faire connaître tout changement ou modification dans votre état de santé et à nous faire part de vos préoccupations.

## ■ Le Pôle chirurgie



Le Santa Apolonia :  
Chirurgie Hospitalisation complète



Le Pearl :  
Chirurgie ambulatoire

L'établissement assure la prise en charge des spécialités chirurgicales suivantes :

Chirurgie esthétique  
et reconstructrice



Chirurgie urologique

Chirurgie gynécologique



Chirurgie orthopédique

Stomatologie



Endoscopie digestive



Chirurgie viscérale



Chirurgie ORL et  
cancérologie



Chirurgie  
Ophtalmologique

Les heures d'ouverture

Du lundi 06:30

Au samedi 12:00

Numéro de téléphone

02 62 40 60 51

Les heures de visite

13 : 00

19 : 30

### Le bloc opératoire

Votre prise en charge s'effectuera dans un **bloc opératoire moderne disposant de techniques innovantes et garantissant une sécurité optimale**. Un soin particulier est apporté pour prendre en compte le confort et de bien-être des patients et du personnel. Le bloc dispose de 4 salles interventionnelles permettant des opérations rapides et peu invasives, facilitant les interventions et améliorant les suites opératoires. Ainsi, en diminuant le risque de complication, la clinique a opté d'effectuer un maximum de ses interventions en chirurgie ambulatoire.

**La salle de réveil** est prévue pour vous permettre un réveil le plus calme possible grâce aux couleurs et aux éclairages choisis et à la mise en place de dispositifs respectant votre intimité. Le personnel formé est à votre disposition pour répondre à vos besoins.

### Les prises en charge

Elles sont réalisées en chirurgie ambulatoire ou complète, en fonction de votre type d'intervention et de l'avis de l'anesthésiste lors de votre consultation préalable. Vous avez reçu un passeport de chirurgie précisant chaque étape de votre prise en charge.



## Les consignes

Nous vous demandons de **respecter strictement les consignes figurant dans le passeport ainsi que celles données par l'anesthésiste et votre chirurgien : jeûne, douche pré-opératoire, traitements médicamenteux** s'il y a lieu. Signalez tous problèmes immédiatement à l'infirmier.ère du service.

## Le personnel


La prise en charge au bloc opératoire se fait par du **personnel spécialisé** : chirurgiens, médecins anesthésistes, infirmier.ère anesthésiste, infirmier.ère de bloc opératoire, brancardier. Notre équipe et le personnel de la clinique est à votre disposition pour toute demande.

## En hospitalisation en ambulatoire

Vous devez **prévoir votre retour à domicile le jour même** et un accompagnant lors de votre sortie, après avis du médecin ou de l'anesthésiste.

## En hospitalisation complète

Votre séjour prévoit de **rester 1 à 3 nuits en fonction de l'évolution de vos suites opératoires**. Votre chirurgien assurera une visite post-opératoire au cours de laquelle il vous sera possible d'avoir toutes les précisions utiles sur votre état de santé. **Un coffre individuel est mis à disposition** dans chacune des chambres. N'hésitez pas à contacter notre personnel pour toute demande particulière.

 **Mineurs** : La présence d'un des deux représentants légaux est obligatoire **pendant toute la durée du séjour du mineur**, y compris en ambulatoire. La prestation accompagnant nuit et repas, est offerte. 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.



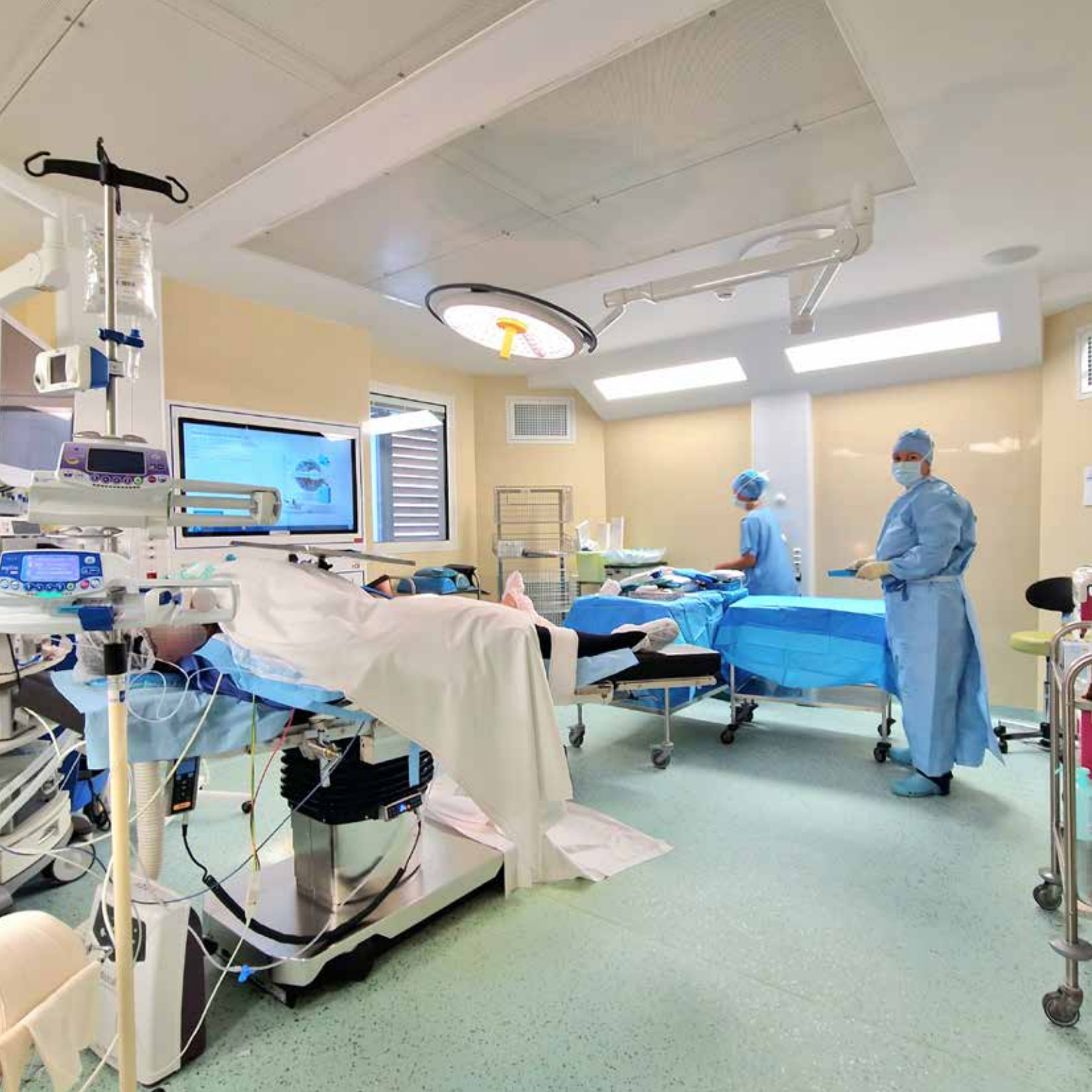
Il vous est possible d'accompagner votre enfant au bloc opératoire : parlez-en à notre personnel.

## Personnes porteuses de handicap

La prestation nuit et le repas sont offerts si la présence d'un tiers est nécessaire.

## Continuité des soins

En dehors des horaires d'ouvertures du Pôle Chirurgie et en cas de nécessité, nous vous recommandons de contacter soit votre chirurgien, soit votre médecin traitant ou les urgences du Centre Hospitalier Universitaire de Bellepierre.



# NOS PRESTATIONS HÔTELIÈRES

L'établissement propose différentes prestations hôtelières 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 agents d'accueil. En l'absence de prise en charge, un acompte ou une caution pourra vous être demandé à la réservation, les frais restants sont à votre charge.

Vous trouverez les détails des **tarifs et prestations en annexe de ce livret** ou en scannant le QRcode →



## Chambre particulière



Vous devez en faire la demande lors de votre admission à l'accueil de la clinique ou en cours de séjour. Cependant, la chambre vous sera attribuée en fonction des disponibilités du service.

## Télévision



En hospitalisation complète les chambres sont toutes équipées d'un téléviseur avec un accès à de nombreuses chaînes de divertissement, films et séries. Pour en bénéficier, adressez-vous à l'agent d'accueil. Une caution sera exigée lors de la réservation.

## Accès internet

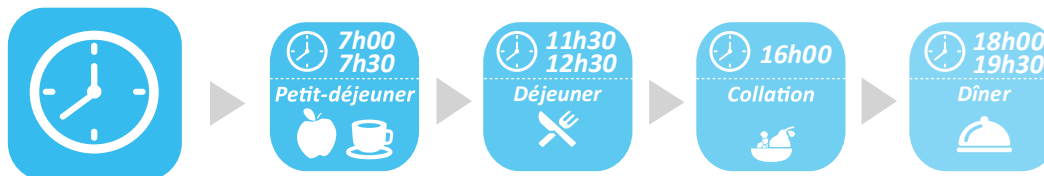


Connexion internet gratuite. Rapprochez-vous de notre agent d'accueil pour bénéficier de votre code d'accès. Pour des raisons de sécurité, les téléchargements ne sont pas possibles.

## Repas



**En hospitalisation complète** vos repas tiennent compte des prescriptions du médecin, de vos convictions religieuses et des recommandations de notre diététicienne. Tous les repas sont servis en chambre. Toutefois, au service SMR il vous est possible de prendre votre déjeuner en salle de convivialité. Les horaires des repas sont précisés ci-après :



**En hôpital de jour SMR et en chirurgie ambulatoire**, une collation vous sera fournie avant votre départ.

**Prestations  
spécifiques aux  
accompagnants**



La clinique permet aux accompagnants de prendre les repas ou de passer la nuit, auprès de leur proche hospitalisé. Pour toute réservation, il est nécessaire d'effectuer une demande préalable auprès du responsable de service (la veille avant 17h30 pour les petits déjeuners). Les prestations (nuitées et repas) sont à payer à l'accueil avant votre sortie.

- Lit accompagnant
- Petit-déjeuner offert

Déjeuner en famille  
les dimanches

- Repas midi ou soir
- Petit-déjeuner

**Téléphone**



En hospitalisation complète, à votre demande auprès de notre agent d'accueil, un numéro de téléphone et une ligne directe peuvent vous être attribués, facturés forfaitairement. Possibilité de joindre les téléphones fixes uniquement.

**Courrier**



Pour l'acheminement de votre courrier, vous pouvez transmettre vos enveloppes affranchies directement à notre agent d'accueil ou au soignant, pour un départ le lendemain matin sauf le samedi et le dimanche.

**Cultes et religions**



Durant les heures de visite, vous pouvez demander à recevoir un représentant de votre culte. Renseignez-vous auprès de l'accueil.

**Coiffures et soins  
esthétiques**



Pour avoir recours aux services coiffures et soins esthétiques, contactez l'accueil. La prestation reste à votre charge et sera réglée directement au professionnel.







# VOS DROITS, VOS DEVOIRS ET VOTRE SATISFACTION

## ■ Règles de fonctionnement

**Le dépôt de valeurs et effets personnels**



Nous vous déconseillons d'apporter des objets de valeurs (bijoux, espèces, téléphone, ordinateur portable...) pendant votre séjour. Vos appareillages (lunettes, dentiers, prothèse auditive, canne...) sont sous votre responsabilité. La direction décline toute responsabilité en cas de vol, perte ou détérioration des biens en dehors du coffre de service.

**Sécurité incendie**



Dans notre établissement, toutes les dispositions réglementaires en vigueur en matière de sécurité incendie sont respectées. Les consignes d'évacuation des locaux sont affichées dans chaque pièce et dans les couloirs. Le personnel est régulièrement formé à la maîtrise d'un incident. En toute situation, il est important de rester calme et de suivre les instructions du personnel. N'utilisez pas les ascenseurs et attendez les consignes du personnel.

**Vigipirate**



La clinique met en place un plan vigipirate, un contrôle des sacs pourra être effectué à l'entrée selon les directives. Ne laissez pas vos bagages et sacs sans surveillance. Merci d'étiqueter vos bagages pour l'hospitalisation afin de les identifier.

**La sécurité**



La clinique dispose d'un réseau de vidéosurveillance, conformément à la loi 95-73 du 21 janvier 1995 et autorisé par arrêté préfectoral. L'accès des ascenseurs est interdit aux enfants non accompagnés. **L'établissement est engagé dans une démarche Vigipirate. Nous vous rappelons que les appareils électriques ménagers à l'exception des rasoirs électriques, sont interdits dans l'établissement.**

**Tabac**



**Clinique sans tabac et vapotage. Il est formellement interdit de fumer ou de vapoter dans l'enceinte de la clinique.** Toute infraction à cette règle conduira à un arrêt prématuré de votre séjour.

### Détention illicite



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

### Animaux



Sauf situation exceptionnelle à faire valider par le médecin, nos amis les bêtes ne sont pas admis dans la clinique par mesure d'hygiène.

### Comportement et savoir vivre ensemble



Tout échange de biens ou d'argent avec le personnel est rigoureusement interdit. Le respect et l'amabilité entre patients et avec le personnel sont de mise en toutes circonstances. **Les cadres de santé se tiennent à votre disposition si nécessaire pour que vous puissiez exposer vos préoccupations.**

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

### 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 venez pas trop nombreux et faites preuve de discrétion.
- 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.

### Visites



**Les visites sont autorisées tous les jours de 13h à 19h30, sauf contre-avis médical.**

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. Pour raison médicale, sanitaire et ou menace à l'ordre public, les visites peuvent être interdites.

**Les enfants de moins de 15 ans ne sont pas autorisés** en tant que visiteurs.

### Parking



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

**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'utiliser avec discrétion des appareils de radio et de télévision et d'éviter les conversations trop bruyantes.** Nous vous rappelons la mise à disposition des espaces collectifs pour vous et pour vos proches.

**Médicaments**



Toute médication en cours doit être signalée au médecin ou à l'infirmier.ère. Le médecin adaptera votre nouveau traitement. **Ne prenez en aucun cas, d'autres médicaments que ceux prescrits et donnés par l'infirmier.ère.**

**Pour plus d'infos consultez la brochure « Mes Médicaments »**



**Boissons, vins, alcools et aliments**



**L'introduction de boissons alcoolisées dans l'établissement est rigoureusement interdite.** Pour votre suivi nutritionnel, il vous est recommandé de **ne pas consommer de nourriture en dehors de celle servie par les soignants.** Tout apport de nourriture extérieure à la clinique doit être signalé au personnel. N'hésitez pas également à faire part de vos désirs et vos besoins à notre personnel et de remplir l'enquête de satisfaction

## ■ Vos droits

**Votre dossier médical**



■ **Tenue et accès à votre dossier médical :** (Lois du 17 juillet 1978 et du 04 mars 2002) L'ensemble des données concernant votre santé est informatisé et sécurisé. Votre dossier est conservé 20 ans par l'établissement.

■ **Demande de dossier médical :** Selon les dispositions de la loi du 4 mars 2002, si vous êtes patient, titulaire de l'autorité parentale, tuteur légal, ayant droit d'un patient décédé, vous disposez d'un droit d'accès aux éléments contenus dans le dossier patient.

**Cette consultation peut se dérouler :**

**Soit sur place :** Elle est gratuite et la clinique vous propose un accompagnement médical si vous le souhaitez.

**Soit par envoi de photocopies** à votre adresse ou à celle d'un médecin que vous aurez désigné : les frais de duplication et d'acheminement seront à votre charge.

■ **Comment formuler votre demande ?** La demande de communication de votre dossier (sur simple demande écrite) doit être adressée à la Direction. Votre demande doit être accompagnée de la copie d'une pièce d'identité officielle (carte d'identité, passeport, etc.). Pour les ayants droits cette demande doit être accompagnée d'une lettre de motivation circonstanciée.



■ **Délais de communication** : Dès réception de votre demande, la clinique dispose d'un délai de **8 jours**. Sous réserve que la demande soit complète sans opposition préalable du patient à la communication de son dossier pour transmettre les renseignements souhaités.

**Ce délai est porté à deux mois** si les informations médicales datent de plus de 5 ans. Toutefois, avant d'entreprendre ces démarches, nous vous suggérons de vous adresser au médecin référent, qui pourra vous apporter les informations médicales vous concernant. **Durée de conservation de vos données de santé 20 ans à compter du dernier accès.**

■ **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](http://monespacesante.fr) muni de votre carte Vitale. Dans la rubrique « Activer Mon espace santé », vous pourrez créer vos identifiants et votre mot de passe.

Les établissements du Groupe de Santé CLINIFUTUR alimentent automatiquement Mon espace santé pour chaque usager concerné. L'usager peut s'opposer à son espace santé en effectuant la démarche en ligne. Le patient peut librement consentir pour un séjour hospitalier à l'alimentation de son espace santé : pour exercer ce droit, à tout moment durant son séjour, il en informe l'équipe. Le patient peut également consentir librement à la consultation de ses documents présents sur son espace santé par tout professionnel de santé habilité : pour exercer ce droit, il effectue la démarche en ligne.

Vous avez des questions sur Mon espace santé ou besoin d'aide pour l'activer, vous y opposer ...? 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.



Annuaire Mon espace santé



### ■ 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. Selon l'article 9 2. a) du RGPD [Règlement européen de protection des données] n°2016/679, vous pouvez vous opposer au traitement informatique de vos données nominatives (loi n°2002-2003 du 4 mars 2002) en effectuant la demande auprès de notre DPO : [dpo@clinifutur.net](mailto:dpo@clinifutur.net) Un formulaire d'information vous sera remis à votre admission.

**MSS** : Si votre médecin traitant possède une messagerie sécurisée et accepterait de recevoir les comptes-rendus par ce biais, vos données de santé seront échangées par mail sécurisé avec lui.

Si votre médecin traitant possède une messagerie sécurisée, la clinique échange-ra vos données de santé par ce biais (lettre de liaison, compte rendu opératoire). Faites-nous savoir si vous souhaitez que votre médecin traitant ne soit pas destina-taire de ces informations par la MSS ou par ce biais.

### Les directives anticipées



Vous pouvez nous faire part de vos directives anticipées, si vous le souhaitez, conformément à l'article R. 1111-17 du Code de la Santé Publique. Les direc-tives anticipées vous permettent, en cas de maladie grave ou d'accident, de faire connaître vos souhaits sur votre fin de vie, si vous n'êtes pas en capacité de les exprimer.

Une fiche d'information sur ce que c'est et comment les rédiger vous a été remise à votre admission. En cas de besoin, un formulaire type peut vous être fourni pour vous aider. Ils sont consultables sur le site internet



### Bientraitance et éthique



La direction est particulièrement vigilante au respect de pratiques bien traitantes auprès des patients vulnérables dont la personne âgée. Une charte de bientrai-tance, connue de l'ensemble du personnel, figure au règlement intérieur.

Elle est régulièrement évaluée et fait l'objet d'une amélioration continue. Le per-sonnel est régulièrement formé et est à votre écoute si besoin. Des cafés éthiques réguliers permettent de mener une réflexion sur les prises en charge auprès de nos patients, vous pouvez être sollicité pour y participer

**Si vous-même êtes victime ou si vous avez connaissance de situation de maltraitance sur personnes vulnérables, vous pouvez vous adresser :**

- A votre médecin ou aux personnels paramédicaux et médico-techniques
- Aux personnels administratifs de la clinique et des institutions (mairies...)
- À l'association 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) **ALMA : 02 62 41 53 48.**
- À votre disposition, sur le site du Conseil Départemental de la Réunion [www.cg974.fr](http://www.cg974.fr) : le guide des aides aux personnes âgées.

**Confidentialité**



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

**Médecin traitant**



Votre médecin traitant est un intermédiaire entre vous et notre établissement. Dans le cadre de la continuité de votre prise en charge, il lui sera transmis à votre sortie, la lettre de liaison et votre compte rendu opératoire. Faites nous savoir auprès des cadres si vous souhaitez que votre médecin ne soit pas informé.

**Personne de confiance**



Nous vous demanderons lors de votre admission, de nous fournir le nom de votre personne de confiance, 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. **Cette désignation est faite par écrit et est révoquable à tout moment. Le formulaire de désignation de la personne de confiance vous a été remis à votre admission, nous vous prions de le remettre à notre personnel dès qu'il sera rempli en toute sérénité.**

**Commission Des Usagers**



Elle est composée de représentants des usagers qui sont impliqués dans les projets de la structure et dans le traitement de vos plaintes et réclamations. Cette commission a pour but d'assurer le respect de vos droits au sein de l'établissement. En cas de problèmes majeurs, **vous pouvez à tout moment adresser une lettre de réclamation au directeur afin de saisir la commission ou contacter les représentants des usagers.** Quelque soit le mode d'expression que vous aurez choisi, une réponse vous sera faite dans les meilleurs délais.

Vous disposez de plusieurs moyens pour communiquer et trouver des solutions aux éventuelles problématiques que vous aurez rencontré au cours de votre séjour :

- **Rencontre avec le cadre de soins ou la direction** (solliciter un rendez-vous auprès de nos agents d'accueil)
- **Registre des plaintes et réclamations à votre disposition** auprès de la direction
- **Une adresse mail pour adresser directement un message aux Représentants des Usagers : [commission.usagers.csv@clinifutur.net](mailto:commission.usagers.csv@clinifutur.net)**

Les coordonnées sont également affichées dans les panneaux informations patients qui vous sont dédiés dans les services et dans votre chambre

- **Une permanence est en place à l'accueil du service SMR de l'établissement chaque dernier jeudi du mois.**

Accès médecin médiateur



La clinique dispose d'un médiateur médical qu'il vous est possible de saisir dans le cadre d'une réclamation médicale. En contactant directement la commission des usagers par mail ou la direction d'établissement par lettre simple ou recommandée adressée à la direction : Clinique Saint-Vincent 8, rue de Paris - 97400 Saint-Denis

Satisfaction



La clinique est engagée dans le recueil permanent de votre satisfaction et de l'appréciation ressentie de vos soins. Plusieurs dispositifs existent pour vous permettre de vous exprimer, dont les questionnaires de satisfaction présents à la fin de ce livret, ou en ligne en scannant le QR code ci-dessous du service dont vous dépendez. Nous vous invitons à en prendre connaissance à travers la charte d'engagement «Votre avis nous interesse».

Questionnaires de satisfaction :



**Chirurgie  
Hospitalisation Complète**



**Chirurgie  
Ambulatoire**



**SMR**



**Hospitalisation  
De Jour Locomoteur**

Il vous est également possible de déclarer un évènement indésirable en scannant le QR code suivant :





# VOTRE AVIS NOUS INTERESSE

JE DONNE MON AVIS SUR MON EXPERIENCE, J'EXPRIME MON RESSENTI, JE SIGNALA TOUT EVENEMENT INDESIRABLE/INCIDENT AU COURS DE MON SEJOUR ET JE PARTICIPE A L'AMELIORATION DE LA CLINIQUE

## UN AVIS ET UN RESSENTI EN COURS DE SEJOUR

J'exprime **mon ressenti**, je propose des **idées** aux professionnels et au **responsable de service** tout au long de mon séjour ou je dépose un **courrier dans la boîte aux lettres** à l'accueil ! L'équipe trace mes réclamations orales sur le logiciel de signalement interne.

1



## 3 COURRIER DE PLAINTES

J'envoie un **courrier de plainte et de réclamation** à la direction. Elle sera lu et traitée afin d'y répondre :

*Direction Clinique Saint-Vincent  
Service usagers  
8 rue de Paris  
97400 Saint-denis*



2

## QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

Je réponds au **questionnaire de satisfaction** en cours de séjour et à la sortie. Je précise s'il y a eu un incident. Je peux répondre au questionnaire en ligne ou en papier!



Si je suis **mineur** je remplis le **questionnaire Nami**



## LES REPRESENTANTS DES USAGERS

Je peux les rencontrer :

- en les contactant : **affiche avec leurs coordonnées** dans les **panneaux "infos patients"** et dans votre chambre  
[commission.usagers.csv@clinifutur.net](mailto:commission.usagers.csv@clinifutur.net)
- en les rencontrant lors des **permanences** qui a lieu le dernier jeudi du mois à l'accueil du SMR.

4



## 5 JE PARTICIPE

Je peux **participer à des enquêtes** ou à des **réunions** : *patients traceurs, audits, café éthique, PACTE...*



## ENQUETE E-SATIS

7

Je reçois un **mail dans les 15 jours** après ma sortie pour répondre à l'enquête nationale de satisfaction "**e-satis**", elle nous aide à nous améliorer!



6

## AVIS GOOGLE ET INTERNET

Je dépose un **avis Google** afin de relayer mon expérience dans la clinique sur internet. Une réponse y sera apportée !







# L'ENGAGEMENT QUALITÉ

Diverses commissions ont été mises en place afin d'améliorer la sécurité des soins et la qualité des services rendus aux personnes hospitalisées.

## ■ Commission Médicale d'Établissement (CME)

La CME a pour objet d'être consultée sur tous les thèmes concernant l'activité médicale et son organisation au sein de l'établissement. De fait, elle participe à l'élaboration des différents projets de l'établissement. (Art. L. 715-8 du code de la santé publique). Elle se réunit 1 fois par trimestre.

## ■ Comité de LUTte contre la Douleur (CLUD)

Un CLUD définit les moyens les plus adaptés à la prise en charge de celle-ci. Les équipes soignantes s'engagent à prendre en charge votre douleur. N'hésitez pas à exprimer votre douleur. En l'évoquant, vous aiderez les soignants à mieux vous soulager.

## ■ Lutte contre les infections associées aux soins

L'établissement est doté d'une Équipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH) chargée de prévenir et de surveiller les infections nosocomiales, d'engager des actions et de les évaluer périodiquement. Un programme est décidé et évalué annuellement. Nous vous demandons de respecter les règles d'hygiène personnelles et collectives.

## ■ Comité Liaison Alimentation Nutrition (CLAN)

Il s'intéresse aux besoins de nutrition du patient et coordonne les liens entre les services logistiques et les services de soins en participant à l'amélioration de la prise en charge nutritionnelle des malades et à la qualité de l'ensemble de la prestation alimentation-nutrition.

## ■ Comité et café d'éthique

Une fois par mois une réunion intitulée «café éthique» ouverte aux patients est organisée au sein de la clinique permettant d'échanger de manière pluridisciplinaire sur des sujets portant sur le sens et les limites de certains actes de soins à partir de situations complexes ou inédites qui confrontent les professionnels au doute quant aux pratiques à adopter. La clinique participe également au comité d'éthique Groupe.

## ■ Les 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, la Pharmacovigilance, qui surveille les effets secondaires nocifs éventuels d’un médicament, l’identitovigilance qui surveille les risques liés à votre identification... Des évaluations et actions sont régulièrement effectuées.

## ■ Transition écologique (C2DSE)

La clinique a démarré sa démarche de transition écologique à travers sa politique de responsabilité sociétale et environnementale RSE. Elle mène une réflexion collective depuis plusieurs années pour réduire son impact écologique et intègre dans son projet d’établissement des objectifs de développement durable sur tous les aspects (projet architectural, démarche qualité et gestion des risques, gestion des déchets, politique organisationnelle, politique de formation ...).

L’établissement adhère au C2DSE et a signé une **Charte de Développement Durable** définissant ses engagements. Vous êtes dans une clinique soucieuse de réaliser des économies d’énergies.

L’établissement mène des actions sur l’ensemble des sujets de Responsabilité Sociétale d’Entreprise :

- Environnemental : réduire notre impact environnemental dans nos soins et au quotidien
- Social : améliorer la qualité de vie au travail en assurant la sécurité, le maintien des compétences et en incluant les professionnels dans toutes les démarches dont celle du développement durable
- Sociétal : intégrer tous les partenaires dans nos démarches (Patients, entourage, représentants des usagers, professionnels, libéraux, fournisseurs ...)
- Economique : s’assurer de la pérennité de l’établissement

Plusieurs actions sont en place pour continuer dans cette démarche et nous avons besoin de vous :



Éteindre les lumières lorsque vous sortez d’une pièce (chambre, salle de bain...)



Couper l’eau lorsque vous n’en n’avez pas l’utilité ou le temps d’appliquer votre savon



Éteindre la climatisation lorsque vous sortez de votre chambre et limiter son utilisation dans la journée



Trier les déchets lorsque cela vous est possible

Des pictos visuels sont affichés dans la clinique pour vous informer de ces actes au quotidien !

## Recherche C2DSE

Depuis début 2022, la clinique a mis en place un comité développement durable et santé environnementale. Il se réunit chaque trimestre pour suivre l'avancement des projets, mener des audits ou encore proposer de nouvelles actions. Il inclut des membres du comité de direction, des professionnels de terrain et nos prestataires restauration et bionettoyage. Les patients ou représentants des usagers peuvent y participer selon les sujets abordés, alors n'hésitez pas à demander aux professionnels si ce projet vous intéresse !

## ■ Recherche et Innovation

La Clinique Saint-Vincent est inscrite dans une démarche de recherche clinique innovation. Dans cette perspective vous pouvez faire l'objet d'une étude pour laquelle vous serez personnellement informé et sollicité pour votre autorisation.

## ■ La démarche Qualité

La clinique est activement engagée dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins. Cette démarche est mise en œuvre par l'ensemble des professionnels au sein de l'établissement et vise à assurer une sécurité de prise en charge et à garantir la satisfaction du patient à chaque étape.



Cette politique s'appuie sur **6 grands principes** issu du projet d'établissement respectés dans le cadre de la prise en charge des patients, l'organisation de l'établissement et ses installations :

- **Apporter une réponse adaptée aux besoins et aux attentes des patients** en assurant un accompagnement personnalisé dans les soins médicaux et paramédicaux
- **Engager une écoute efficace du patient, de son entourage et des représentants des usagers** en les intégrant comme partenaires du parcours de soins et des projets institutionnels
- **Manager et accompagner** dans un esprit de bienveillance au sein des équipes au quotidien
- **Manager et maîtriser les risques** pour un établissement sécurisé, adapté à nos métiers, respectueux des exigences réglementaires et des évolutions du système de santé (numérique, crises...)
- **Mettre en œuvre les recommandations** de bonnes pratiques professionnelles
- **Rendre la qualité plus lisible** et intégrée en continu par une communication moderne et adaptée

Un Comité de Pilotage Qualité Gestion des Risques et une Cellule des Événements Indésirables et des Vigilances sont chargés de veiller au maintien de la qualité et de la sécurité de votre prise en charge en recueillant toutes les problématiques qui pourraient survenir au sein de l'établissement.

Vous pouvez déclarer tout événement indésirable associé aux soins auprès du responsable de service.

Afin de sécuriser les soins, l'établissement suit et répond à plusieurs indicateurs en lien avec la qualité et la sécurité des soins, ils sont affichés pour vous dans les panneaux "Informations patients" de l'établissement et sur notre site internet. Vous pouvez connaître le classement de l'établissement en vous rendant sur le site de la Haute Autorité de Santé.





# Usagers, vos droits

## Charte de la personne hospitalisée

### Principes généraux\*

circulaire n° DHOS/E1/DG9/SD1B/SD1C/SD4A/2005/93 du 2 mars 2005 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.



# CHARTRE 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.

**fng**

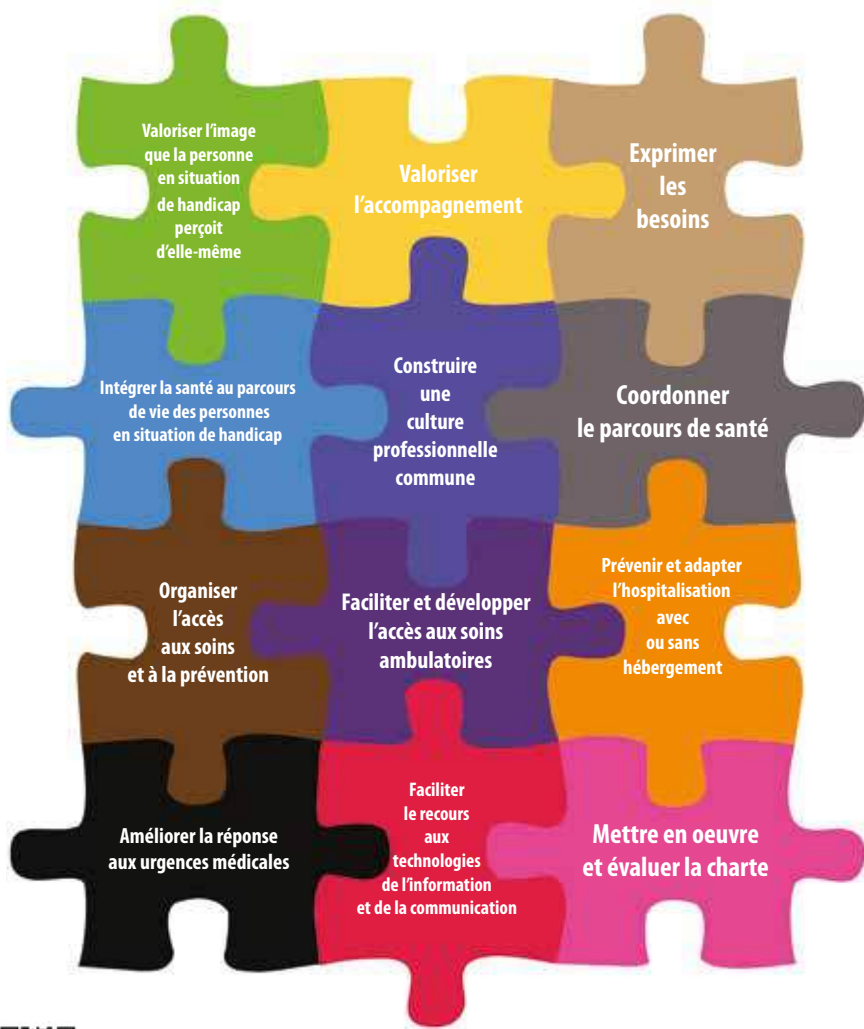
Fondation Nationale de Gérontologie  
49, rue Mirabeau - 75016 PARIS  
Tel : 01 55 74 67 00 - www.fng.fr

Version révisée 2007



# CHARTER ROMAIN JACOB

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



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

## Handidactique

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 :





**TOUS CEUX QUI ASSURENT AU QUOTIDIEN LES SOLIDARITÉS DE L'ACCOMPAGNEMENT ET DU SOIN, S'ENGAGENT À :**

- 1 Reconnaître le droit de la personne malade à être, ressentir, désirer, refuser
- 2 Respecter le choix de la personne malade
- 3 Respecter la personne malade, préserver ses biens et ses choix matériels
- 4 Respecter les liens affectifs de la personne malade
- 5 Respecter la citoyenneté de la personne malade
- 6 Assurer à la personne malade l'accès aux soins, et permettre la compensation des handicaps
- 7 Favoriser le soin et le suivi des personnes malades par un accès aux compétences les mieux adaptées
- 8 Soigner, respecter et accompagner la personne malade, sans abandon ni obstination déraisonnable, jusqu'au terme de sa vie
- 9 Favoriser l'accès de la personne à la recherche, et la faire bénéficier de ses progrès
- 10 Contribuer largement à la diffusion d'une approche éthique



# Charte Bientraitance

Les Principes éthiques s'appliquent à toute personne dans l'établissement

- 1 Je respecte l'Autre dans ses différences, ses valeurs et son individualité, dans ses habitudes de vie, son image et ses croyances.
- 2 J'applique les règles de courtoisie et de politesse : je frappe avant d'entrer, je me présente et explique le soin à réaliser.
- 3 Je préserve l'intimité et la dignité de l'Autre. Je veille à couvrir la personne pendant les transferts en lien ou en fauteuil si besoin.
- 4 Je fais preuve de tolérance face aux comportements de l'Autre. Je m'interdis toute violence physique et verbale.
- 5 J'écoute et je communique de façon verbale et non verbale sans porter de jugement. J'explique et j'adapte mes attitudes.
- 6 Je m'oblige à la discrétion et à la confidentialité.
- 7 Je respecte les règles de sécurité, d'hygiène et de confort.
- 8 Je m'inquiète de la nécessité du maintien d'une restriction de liberté (contention, isolement...).
- 9 J'accompagne la personne dans sa fin de vie en respectant ses croyances et ses souhaits.
- 10 Je signale tout acte de maltraitance au sein de l'établissement.



SENIOR MONTESSORI

Aide-moi à faire seul.

# Charte de bonnes pratiques SENIOR MONTESSORI EN SANTE

Les 12 Principes de la méthode Montessori s'appliquent à toute personne dans l'établissement

- 1 Donner du sens aux activités.
- 2 Demander l'avis de la personne âgée.
- 3 Laisser le choix.
- 4 "Parler moins, montrer plus".
- 5 Prendre en compte les capacités de chacun.
- 6 S'adapter au rythme des personnes âgées.
- 7 Aménager le matériel et l'environnement.
- 8 Favoriser la manipulation et la motricité fine.
- 9 Limiter le risque d'échec: De la tâche la plus simple à la plus complexe.
- 10 Isoler la difficulté: isoler les tâches en sous-étapes.
- 11 Respecter les préférences de chaque personne.
- 12 S'engager, c'est réussir.

# INFORMATIONS UTILES

**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.*

## LEXIQUE

**ALMA** : ALLô MALtraitance des personnes âgées ou handicapées

**ALD** : Affection Longue Durée

**AME** : Aide Médicale de l'Etat

**ARS** : Agence Régionale de Santé

**C2DSE** : Comité développement durable sécurité environnementale

**CDU** : Commission Des Usagers

**CHU** : Centre Hospitalier Universitaire

**CLAN** : Comité de Liaison Alimentation Nutrition

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

**CME** : Commission Médicale d'Établissement

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

**CQGR** : Cellule Qualité Gestion des Risques

**EAPA** : Enseignant en Activité Physique Adaptée

**EHPAD** : Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes

**EOH** : Equipe Opérationnelle d'Hygiène

**FNAIR** : Fédération Nationale d'Aide aux Insuffisants Rénaux

**HDJ** : Hôpital De Jour

**MAIA** : Maison pour l'Autonomie et l'Intégration des personnes malades d'Alzheimer

**MCO** : Médecine, Chirurgie, Obstétrique

**ORIAPA** : Organisation Réunionnaise d'Information et d'Aide aux Personnes Agées

**SMR** : Soins Médicaux et de Réadaptation

**VSL** : Véhicule Sanitaire Léger

GROUP  
E · DE ·  
SANTÉ  
CLINI  
FUTUR



 Clinique Sainte-Clotilde

 Clinique Les Orchidées

 Clinique Saint-Vincent

 Clinique Saint-Joseph

 Clinique de la Paix

 Clinique Robert Debré

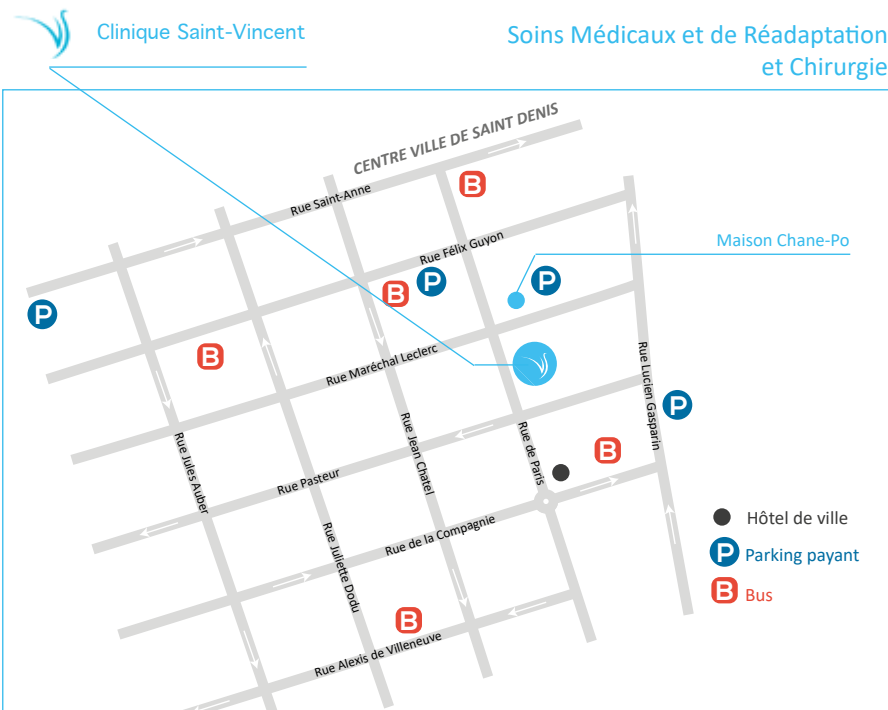
 Clinique Les Oliviers

 Centre de rééducation  
Sainte-Clotilde

 SODIA Société de dialyse

 MADIA Centres de dialyse

# NOS COORDONNÉES



## Clinique Saint-Vincent

8, rue de Paris - 97400 Saint-Denis

Tél. standard et accueil SMR : 0262 40 60 80

Tél. standard et accueil chirurgie : 0262 40 60 51

Fax : 0262 40 60 68

Mail : [csv@clinifutur.net](mailto:csv@clinifutur.net)

**Maison Chane Po** (Préadmission et cabinets médicaux externes)

8 rue du Maréchal Leclerc Tél : 0262 40 60 15

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