

Séjour

Règlement intérieur

Télévision

Toutes les chambres sont équipées de postes de télévision avec TNT et écrans plats, avec télécommande et casque. Une redevance journalière est facturée le jour de la sortie.

Téléphone

Vous pouvez louer un accès direct au réseau téléphonique depuis le poste de votre chambre. Toute personne souhaitant vous joindre directement peut composer votre numéro de ligne directe. Les appels sortants sont à votre charge.

Multimédia

La Clinique vous offre un service **Hot Spot**. Si vous disposez d'un ordinateur portable équipé d'une carte WiFi, vous pouvez avoir accès au réseau Internet SDSL de votre chambre. Renseignez-vous au service Admission.

Visites

Les visites sont autorisées de 12h à 19h30, la matinée étant réservée aux soins. Sachez que les visites et les communications téléphoniques peuvent être interdites sur votre demande ou à la demande du chirurgien si votre état de santé l'exige.

Colportage et vente au chevet des malades sont interdits dans la Clinique.

Bruit

Pour préserver le repos de vos voisins de lit et de chambre, il convient d'user avec discrétion des appareils de télévision et de radio, et d'éviter les conversations trop bruyantes.

Accompagnants

Si vous habitez loin, le personnel du service Admission Facturation se tient à votre disposition pour vous renseigner sur les solutions d'hébergements extérieurs et pour vous procurer les coordonnées des hôtels les plus proches.

Les accompagnants peuvent prendre leurs repas avec vous. Prévenez l'équipe du service avant 10 heures.

Parking Payant

Le parking de la clinique n'est pas gardé. Il est recommandé de ne laisser aucun objet dans les véhicules. La clinique décline toute responsabilité en cas de vol.

Il est demandé de respecter le marquage des emplacements réservés et de ne pas gêner la circulation.

Promenade et Autorisation de sortie

Sur autorisation du personnel soignant, vous pouvez vous promener dans le jardin de la clinique. Nous vous demandons simplement d'informer les infirmières de votre absence afin qu'elles ne vous cherchent pas.

Si vous souhaitez sortir, une autorisation spécifique validée par le médecin vous sera demandée.

Bienveillance

La clinique s'engage dans une démarche de bienveillance du patient, de sa famille et des salariés, en assurant :

- l'écoute et l'information du patient,
- le respect de son intimité et de sa dignité, dans le cadre de bonnes conditions de travail.

Repas

En hospitalisation, deux formules vont seront proposées; Normal et Plaisir.

Les repas sont servis aux horaires suivants :

Petit déjeuner à partir de 7h30

Déjeuner à partir de 12h

Dîner à partir de 18h30

En ambulatoire, vous bénéficierez d'une collation.

N'hésitez pas à signaler si vous suivez un régime. Nous tiendrons compte de vos désirs dans la mesure de nos possibilités.

Des distributeurs de boissons et de nourriture sont à votre disposition dans le hall d'entrée.

Culte

Une religieuse de la Congrégation ou un ministre d'un autre culte peuvent intervenir sur votre demande.

Un oratoire est ouvert à tous au niveau de l'entrée de la clinique, à côté des ascenseurs.

Identité

Tout au long de votre parcours dans l'établissement, votre identité sera demandée à plusieurs reprises. Vous serez porteur d'un bracelet d'identité dès votre entrée en services.

Le côté à opérer sera marqué par un point au stylo sur votre peau. Ces contrôles sont réalisés pour votre sécurité.

Sécurité

En cas d'incendie dans votre chambre :

Gardez votre calme, actionnez immédiatement l'appel malade, Quittez votre chambre (si votre état le permet), en refermant bien la porte.

En cas d'incendie hors de votre chambre :

Restez dans votre chambre, fermez et calfeutrez la porte, Fermez les fenêtres, manifestez votre présence, Attendez l'ordre d'évacuation.

En cas d'évacuation :

Suivez les ordres donnés par le personnel et les sapeurs-pompiers, Ne revenez pas dans votre chambre, n'utilisez pas les ascenseurs.

Consignes de prévention :

Ne fumez pas, fermez toujours les portes en sortant. Respectez les mesures de prévention mises en place.

Pour votre tranquillité, la clinique fait l'objet d'une surveillance vidéo et enregistrée 24h/24. Les portes de la clinique sont fermées à 19h30.

Interdiction de fumer

En application de la circulaire du 8 décembre 2006 relative à la mise en œuvre des conditions d'application de l'interdiction de fumer dans les établissements de santé, il est désormais interdit de fumer en tout lieu de la clinique. Cette interdiction s'applique sans distinction à toute personne se trouvant dans l'établissement : patient, visiteur, membre du personnel, médecin.

Prévention des infections associées aux soins

Ces infections font partie des risques inhérents aux soins malgré toutes les précautions prises.

Chaque année, le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) élabore son programme de travail. Les thèmes sont les suivants :

- Surveillance de l'écologie environnementale par la mise en œuvre de prélèvements,
- Formation du personnel à l'hygiène,
- Prévention des risques avec la mise en œuvre de protocoles de bonnes pratiques, l'utilisation des gels hydro alcooliques,
- Evaluation des pratiques professionnelles,
- Communication sur la politique de lutte contre les infections associées aux soins, par l'affichage des résultats des indicateurs nationaux dans l'établissement et leur publication sur le site de la clinique.

Les recommandations d'hygiène s'adressent à tout le personnel impliqué dans les soins. Mais les recommandations élémentaires d'hygiène vous concernent aussi, ainsi que votre famille et vos visiteurs.

Il vous sera parfois demandé de prendre des mesures d'hygiène inhabituelles.

Il y va de votre intérêt de collaborer à ces soins par de bonnes pratiques de base : douche et shampoing préopératoire, toilette, lavage des mains, change vestimentaire, brossage des dents, pas de maquillage, de vernis ou de bijoux, ...

Le respect de la propreté de votre chambre et de votre environnement est aussi important.

Les visiteurs doivent respecter quelques règles d'hygiène simples : éviter de se présenter malades (rhume, angine), ne pas s'asseoir ou se coucher sur les lits, même inoccupés, respecter les consignes données par les équipes soignantes.

Les animaux sont strictement interdits dans l'enceinte de la clinique.

La terre est riche en microbes. Les plantes en pots sont déconseillées dans les services de soins.

La prévention des infections liées aux soins est l'affaire de tous, soignants et non soignants, malades et visiteurs.

Prévention des chutes

Vous allez être opéré(e). A votre retour du bloc, vous ne pourrez vous lever qu'après l'accord de l'infirmière. Le risque de chute est très important en postopératoire du fait de l'anesthésie locale ou générale. Appelez avec la sonnette avant de vous lever pour être accompagné.

Douleur

La gestion de la douleur est une priorité pour la clinique : les équipes médicales et soignantes ont travaillé pour mettre au point des protocoles les plus efficaces possibles tout en limitant l'usage de la morphine. Nous vous recommandons de prendre connaissance du carnet Douleur joint à ce livret.

Etat de santé

L'ensemble des informations concernant votre état de santé vous sera délivré au cours des entretiens avec votre praticien (chirurgien et anesthésiste), sauf en cas d'urgence ou d'impossibilité qui donnerait lieu à l'information de vos proches. Votre consentement est fondamental, vous pouvez le retirer ou revenir sur une éventuelle décision.

Conditions d'accès au dossier médical

La loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé a réglementé le droit à l'information du patient que l'établissement s'attache à respecter strictement.

Vous avez le droit d'accéder à votre dossier médical. Cette communication a lieu au plus tard dans les huit jours à compter de la date de réception de votre demande et au plus tôt après l'observation d'un délai légal de 48 heures. Si les informations auxquelles vous souhaitez accéder datent de plus de cinq ans, un délai de deux mois sera nécessaire à leur communication. Faites votre demande par courrier adressé à la direction, en joignant la copie de votre carte d'identité et en précisant la date d'intervention et le nom du chirurgien, si possible.

Les frais de reproduction et d'envoi en recommandé avec accusé de réception sont à votre charge (frais postaux et de copies au réel).

Durée d'archivage des dossiers médicaux

Les dossiers médicaux de la clinique sont archivés 40 ans.

Litiges, Contestations, Réclamations

En cas de litiges, contestations ou réclamations, vous pouvez exprimer vos doléances soit à la responsable de service, soit à la directrice des soins.

Il existe dans la clinique une Commission Des Usagers (CDU) chargée d'assister et d'orienter tout patient qui s'estime victime d'un préjudice du fait de l'activité de l'établissement, et de lui indiquer les voies de conciliation et de recours dont elle dispose.

Un feuillet sur la composition de la CDU est annexé au présent livret.

Les représentants des usagers sont associés aux instances et participent à la rédaction du livret.

Satisfaction des usagers

Une analyse de la satisfaction des usagers est réalisée tous les trimestres en CDU. Les résultats annuels sont accessibles sur le site de la clinique à l'adresse www.cliniquesaintcharles.fr

Informatique, fichiers et libertés

A l'occasion de votre séjour dans la clinique, certains renseignements vous sont demandés. Ils sont traités par informatique conformément aux lois et règlements en vigueur. La loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, vous confère à l'égard de ces traitements un certain nombre de droits. En particulier, vous disposez d'un droit d'accès direct aux informations administratives vous concernant, sur demande écrite exercée auprès de la direction de l'établissement.

La loi vous confère par ailleurs un droit de rectification des informations qui pourraient être erronées, incomplètes ou équivoques.

Pour l'analyse de l'activité médicale, notre établissement est amené à traiter de manière informatique des données figurant dans votre dossier médical. Ces données ont vocation à être transmises, dans le respect du secret médical, au médecin responsable du Département d'Information Médicale, et avec votre accord, à d'autres praticiens par le biais du DMP (Dossier Médical Personnel). Vous disposez à cet égard des mêmes droits que ceux figurant plus haut. Par ailleurs, vous pouvez, pour des raisons légitimes, vous opposer à la saisie et au traitement des informations nominatives vous concernant.

La consultation du DMP est EXCLUSIVEMENT réservée aux équipes soignantes qui participent à votre prise en charge, sous réserve de votre autorisation ou dans le cadre d'une urgence médicale.