


LA CLINIQUE CHIRURGICALE DE LA LOIRE  
VOUS ACCUEILLE





Madame, Mademoiselle, Monsieur,

La Clinique Chirurgicale de la Loire est heureuse de vous accueillir et se tient à votre service pour vous offrir des soins de qualité. Afin que votre séjour soit satisfaisant, l'ensemble du personnel médical, soignant, administratif et technique s'efforce d'allier à vos besoins la reconnaissance des droits et devoirs de chacun. Notre livret d'accueil vous donne les renseignements utiles sur les services médicaux, les conditions et facilités de séjour, ainsi que les règles à observer dans l'intérêt de tous.

# SOMMAIRE

Historique de la Clinique Chirurgicale de la Loire	P4
Notre site internet	P4

## Droits du patient hospitalisé

Charte du patient hospitalisé	P5
Tabac	P6
Le secret professionnel	P6
Informatique et liberté	P6
Information et dossier patient	P6
Les différentes commissions	P7
L'identitovigilance	P9
Le développement durable	P9

## Mieux nous connaître

Vos contacts au quotidien	
- direction de l'établissement et conseil d'administration	P10
- organigramme de l'établissement	P10
- les commissions à votre service	P11
Le corps médical	P12
Le personnel	P13
Mieux nous situer	P13

## Formalités administratives

Votre admission	P14
-----------------	-----

## Votre séjour

Parking	P15
Accès parcours du patient à mobilité réduite	P15
Votre chambre	P15
Vos liens avec l'extérieur	P15
Vos effets personnels	P16
Vos objets personnels	P16
Votre repas	P16
La sécurité	P16
Adhésion à des réseaux de santé et des associations	P17
Les personnes accompagnantes	P17
Tenue et hygiène	P17
Loisirs	P18
Sortie temporaire	P18
Assistante sociale	P18
Aide psychologique	P18

## Votre départ

Votre départ	P19
Ce que vous aurez à acquitter	P19
Questionnaire de sortie et Enquête de satisfaction	P19



## Historique de la Clinique Chirurgicale de la Loire

La Clinique Chirurgicale de la Loire a déménagé en mai 2009 sur le site du Pôle de Santé du Saumurois suite à l'accord cadre entre l'Agence Régionale de Santé (ARS), la Clinique et le Centre Hospitalier en 2005.

Les praticiens du Centre de consultations médico-chirurgicales, qui a ouvert ses portes en novembre 2009, exercent notamment les spécialités suivantes au sein de la Clinique : les chirurgies orthopédique, viscérale, urologique, vasculaire, ophtalmologique, ORL, chirurgie orale (bucco-dentaire), chirurgie du rachis, la gastro-entérologie, l'anesthésie, la cardiologie et la radiologie.

Elles sont pratiquées dans un service d'hospitalisation de 56 lits, et dans un service d'ambulatoire (hospitalisation une journée) de 41 lits et places rénovés en juin 2015.



## Notre site internet

Vous pouvez accéder et consulter notre site Internet **[www.cliniquedelaloire.fr](http://www.cliniquedelaloire.fr)**. Vous y trouverez une description de l'établissement, des services de soins, des spécialités médicales et des informations pratiques.





# DROIT DU PATIENT HOSPITALISÉ



## Tabac

Les établissements de santé privés entrent dans le champ d'application de l'interdiction de fumer au titre du 1° de l'article R.3511-1 du code de la santé publique : "L'interdiction de fumer dans les lieux affectés à un usage collectif (...) s'applique (...) dans tous les lieux fermés et couverts qui accueillent du public ou qui constituent des lieux de travail". L'interdiction s'applique dans les lieux fermés et couverts même si la façade est amovible ainsi que dans les parties des établissements ouvertes sur l'intérieur du bâtiment.

### **L'interdiction totale dans les établissements de santé de court et moyen séjour.**

L'interdiction totale de fumer est applicable aux chambres d'hospitalisation dans les structures de court et moyen séjour dans la mesure où celles-ci sont assimilables à des lieux affectés à un usage collectif, qu'il s'agisse ou non de chambres individuelles.



## Le secret professionnel

**Le secret professionnel s'impose à toutes et à tous**, dans les conditions établies par l'article 226.13.14 du code pénal. Si vous souhaitez que votre présence ne soit pas transmise, signalez-le à la responsable du service de soins et le nécessaire sera fait pour conserver votre anonymat.



## Informatique et liberté

"L'informatique ne peut porter atteinte, ni à l'identité humaine, ni aux droits de l'homme, ni à la vie privée, ni aux libertés individuelles ou publiques". En application du décret n°94-666 du 27/07/94, la Direction vous informe que les données médicales vous concernant font l'objet d'un traitement automatisé. Celles-ci sont transmises au médecin responsable de l'information médicale et sont enregistrées à la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés N°512709.

Sauf opposition motivée de votre part, certains renseignements vous concernant,

recueillis au cours de votre séjour, feront l'objet d'un enregistrement informatique réservé exclusivement à la gestion de toutes les données administratives et médicales liées à votre séjour (arrêté du 22 juillet 1996 relatif au recueil et au traitement des données d'activité médicale visées à l'article L.6113-7 du code de la Santé Publique).

Conformément à la déontologie médicale et aux dispositions de la Loi Informatique et Libertés (en particulier les articles 34 et 40 de la loi du 6 janvier 1978), tout patient peut exercer ses droits d'accès et de rectification auprès du médecin responsable de l'information médicale. Cette rectification se fera par l'intermédiaire du praticien ayant constitué le dossier.



## Information et dossier patient

**Votre dossier médical, votre droit d'accès :** (cf. articles L.1111-7 et R.1111-2 à R.1111-9 du code de la santé publique)

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant.

Il vous est possible d'accéder à ces informations, en en faisant la demande auprès de la direction. Elles peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisissez librement. Vous pouvez également consulter sur place votre dossier, avec ou sans accompagnement d'un médecin, selon votre choix.

Les informations ainsi sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de quarante-huit heures après votre demande mais elles doivent vous être communiquées au plus tard dans les huit jours. Si toutefois les informations datent de plus de cinq ans, ce délai est porté à deux mois. Si vous choisissez de consulter le dossier sur place, cette consultation est gratuite.

Si vous souhaitez obtenir copie de tout ou partie des éléments de votre dossier, l'établissement se réserve le droit de demander une participation aux frais de reproduction et d'affranchissement en recommandé.

Votre dossier médical est conservé pendant vingt ans à compter de la date de votre dernier séjour.

# DROIT DU PATIENT HOSPITALISÉ

## Protection de vos données personnelles :

(Les données médicales, des informations régies selon les règles du RGPD (Règlement Général Européen de la Protection des Données) et du droit français en particulier le code de la santé publique.)

Notre établissement dispose d'un système informatique destiné à intégrer la gestion des dossiers des patients hospitalisés (Soins des patients, Sécurité et confidentialité, Gestion des médicaments, gestion du bloc opératoire), à assurer la facturation des actes, la télétransmission des feuilles de soins aux caisses de sécurité sociale, et à réaliser, le cas échéant, des travaux statistiques pour l'amélioration continue de nos services . Les informations recueillies, lors de votre consultation ou de votre hospitalisation, feront l'objet, sauf opposition justifiée de votre part, d'un enregistrement informatique dans les conditions fixées par le RGPD et le droit français. Ne sont collectées et traitées, de façon compatible, que les données personnelles indispensables à l'exécution des traitements dont les finalités viennent d'être énoncées.

Il s'agit des données d'identification, du numéro de sécurité sociale, de l'organisme de mutuelle, des données de santé collectées au cours de votre séjour. Vos données sont conservées pendant la durée liée au traitement en fonction de leur finalité, dans le respect des dispositions légales applicables. Ces informations, protégées par le secret médical et professionnel, sont réservées à l'équipe soignante (médecins, personnels paramédicaux, pharmaciens) qui vous suit (cf art L1110-4 du code de la santé publique), ainsi qu'au service d'accueil – facturation, pour la gestion administrative de l'hospitalisation.

D'autres personnes peuvent avoir accès à vos données : les tiers autorisés (Caisse d'assurance maladie...) et des partenaires autorisés en tant que sous-traitant (ex : prestataire d'hébergement...) répondant aux obligations des parties en matière de protection de données personnelles.

Conformément à la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 modifiée et du Règlement Général sur la Protection des Données du 27 avril 2016, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, de suppression,

de limitation, de portabilité (lorsqu'il s'applique) et d'opposition aux informations qui vous concernent. Vous pouvez exercer ces droits en vous adressant au service DPO à l'adresse suivante :

direction.ccl@sa3h.fr **ou** Clinique Chirurgicale de la Loire, Rue des Rolletières, BP 70016, 49401 SAUMUR

Vous disposez également du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

Selon les recommandations du Ministère de la Santé, de l'ARS et de l'HAS, chaque année, notre établissement participe à des enquêtes épidémiologiques infections associées aux soins, enquêtes de qualité des soins (IQSS), labellisation, recueil de données médicales, ceci dans le plus strict respect du secret médical, et après avoir anonymisé les informations à caractère personnel.

Des mesures techniques et organisationnelles sont prises pour assurer l'exactitude de vos données personnelles ainsi que pour la protection contre la perte, les dégâts et les accès, modifications ou transferts non autorisés.

## Radioprotection :

Certaines interventions chirurgicales nécessitent l'utilisation de rayon X. Dans ce cas, il est très important que vous répondiez bien aux questions qui vous seront posées sur votre état de santé. Si vous avez déjà eu au cours de l'année d'**autres examens radiologiques** ou avez eu un traitement par **radiothérapie** merci de les notifier. Si vous êtes **enceinte**, merci de le préciser afin d'éviter toute exposition fortuite du fœtus à un rayonnement ionisant.

La dose de Rayons X que vous recevrez sera notée dans le compte rendu médical de l'intervention.

Après l'examen, vous devez prévenir votre médecin en cas de **rougeurs** de la peau ou autres signes au niveau des zones exposées aux rayons X qui peuvent apparaître à distance de l'intervention.

**La personne de confiance :** (cf. article L. 111-6 du code de la santé publique)

Pendant votre séjour, vous pouvez désigner, par écrit, une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance, pour vous

# DROIT DU PATIENT HOSPITALISÉ

accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre. Cette personne, que l'établissement considérera comme votre « personne de confiance », sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Elle pourra en outre, si vous le souhaitez, assister aux entretiens médicaux afin de participer aux prises de décision vous concernant. Sachez que vous pouvez annuler votre désignation ou en modifier les termes à tout moment. Un formulaire vous est remis lors de votre pré-admission.

**Les directives anticipées :** (cf. article L.1111-11 du code de la santé publique)

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement. Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical. Renouvelables tous les trois ans, elles peuvent être, dans l'intervalle, annulées ou modifiées, à tout moment. Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge au sein de l'établissement : confiez-les lui ou signalez leur existence et indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées.



## Les différentes commissions

### La commission des usagers (C.D.U.)

Dans chaque établissement de santé, une commission des usagers a pour mission de veiller au respect des droits des usagers, de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches. Cette commission facilite les démarches de ces personnes et veille à ce qu'elles puissent, le cas échéant, exprimer leurs griefs auprès des responsables de l'établissement. Elles recevront de leur part des explications ainsi que des informations sur la suite des demandes (en référence à l'article L1112-3 du Code de Santé Publique).

Durant cette démarche, le demandeur peut être également accompagné et soutenu par une personne de confiance.

La Commission des usagers de la Clinique Chirurgicale de la Loire contribue à améliorer le dialogue patient/clinique, voire patient/médecin. Elle facilite le règlement rapide des litiges de petite et moyenne importance.

Elle pourra formuler son avis en cas de litige plus grave, afin de faciliter le règlement amiable d'un éventuel préjudice. Son action prendra fin dès lors que la justice sera saisie.

Le Président, le Vice-Président, les représentants des usagers, le médiateur médical, le médiateur non médical et leurs suppléants, constituent les membres de cette commission.

Le Directeur de l'établissement répondra à toutes vos réclamations :

- soit en apportant directement les éléments de réponse,
- soit en vous proposant de saisir cette commission pour les cas qui lui semblent plus difficiles.

### Le comité de lutte contre la douleur (CLUD)

Le CLUD a pour objet de mener, dans le cadre du Plan National de Lutte contre la douleur, une action de coordination et de promotion de la prise en charge de la douleur dans l'établissement.

Il a pour rôle de mener des actions visant à améliorer la prise en charge de la douleur, de promouvoir la formation du personnel soignant, d'élaborer des procédures et des protocoles de soins. Un contrat d'engagement douleur est joint dans la pochette d'accueil.

### Le Comité de Liaison Alimentation Nutrition (CLAN)

Le CLAN réunit soignants et professionnels de la restauration, autour de la problématique de l'alimentation et de la nutrition au sein de l'établissement.

Ce comité a un rôle de conseil, d'impulsion d'actions et de formation pour l'amélioration de la prise en charge nutritionnelle du patient.

### Les systèmes de veille sanitaire

La nouvelle législation, à visée sécuritaire, a obligé les établissements de soins à créer



# DROIT DU PATIENT HOSPITALISÉ

des postes de vigilance. Celle-ci s'exerce sur la matériovigilance, l'hémovigilance, l'infectiovigilance (risques liés aux infections, maladies nosocomiales) et la pharmacovigilance.

À la Clinique Chirurgicale de la Loire :

## • La matériovigilance

La matériovigilance, définie dans l'article R.665-48 du code de la santé publique, a pour objet la surveillance des incidents ou des risques d'incidents résultant de l'utilisation des dispositifs médicaux qui sont définis dans l'article L.5211-1.

## • Le comité de sécurité transfusionnelle et d'hémovigilance

Il a pour mission de promouvoir un programme de prévention des incidents transfusionnels. Un praticien est chargé de mettre en place un programme d'amélioration de la sécurité transfusionnelle en veillant à l'information appropriée du patient, en formant et informant les professionnels, en élaborant des procédures et protocoles de prise en charge.

## • Le comité de lutte contre les infections nosocomiales (CLIN)

a pour mission de promouvoir l'hygiène au sein des pratiques médicales et paramédicales et de développer les stratégies de prévention des complications infectieuses.

Une équipe opérationnelle en hygiène (EOH), composée d'un praticien et d'une infirmière, est chargée de la surveillance des infections nosocomiales ainsi que des procédures d'éradication.

## • La pharmacovigilance

La pharmacovigilance est le suivi des effets indésirables graves ou inattendus des médicaments présents sur le marché.

Le pharmacien est responsable de la diffusion de l'information et de la gestion éventuelle de retrait de médicaments et de collecter les déclarations d'événements indésirables graves ou inattendus survenus chez un patient hospitalisé et signalés par un prescripteur ou un soignant.

## • Une coordination des vigilances et des risques sanitaires

permet une approche globale et coordonnée des

comités de vigilance sanitaire et de la gestion des risques. Elle a pour mission d'améliorer la cohérence et l'efficacité des actions des vigilances et de mettre en œuvre la démarche de sécurité de l'établissement.



## L'identitovigilance

Assurer votre sécurité est une de nos priorités. Dans ce cadre, nous avons mis en place une politique de vérification des identités tout au long de votre parcours de soins :

- par la demande systématique d'une pièce d'identité à votre admission. Cette mesure permet de vérifier l'identité (nom de naissance, orthographe et date de naissance) et sécurise l'enregistrement de votre dossier de soin.
- par la mise en place systématique d'un bracelet d'identification, posé par l'hôtesse d'accueil pour la durée de votre séjour. (en chirurgie hospitalisation traditionnelle et ambulatoire).

Votre contribution nous est précieuse. Vous serez sollicité tout au long de votre séjour pour rappeler votre identité. Votre sécurité ne pourra être assurée que par la mise en place de vérifications concomitantes de plusieurs sources d'informations indépendantes (vos informations, le bracelet, le dossier patient).



## Le développement durable

L'établissement, avec le concours de son partenaire Sodexo, s'est engagé dans une démarche de développement durable.

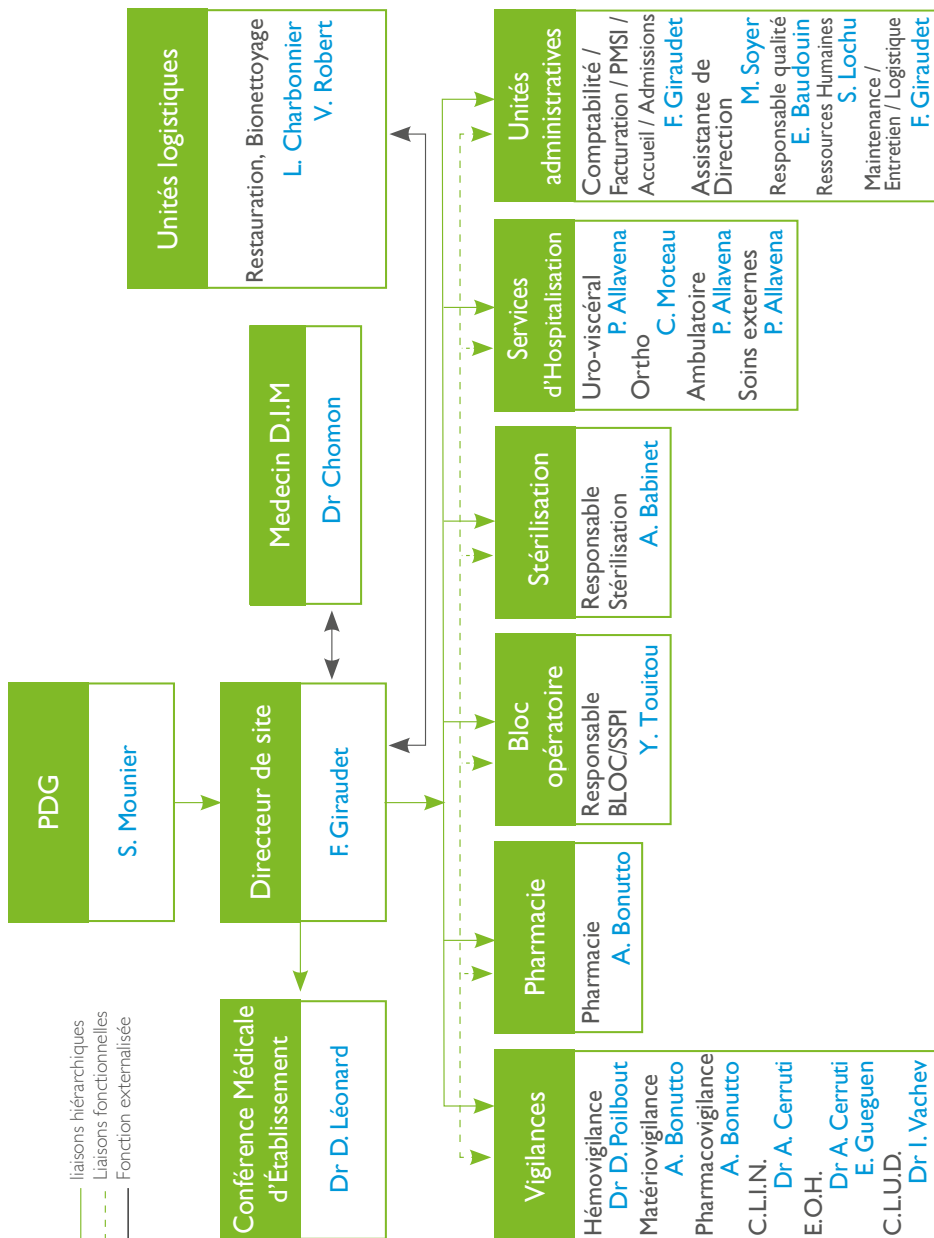
Le tri sélectif des déchets est en place et l'établissement veille à limiter ses consommations d'eau et d'énergie, en s'équipant par exemple d'ampoules à basse consommation, de robinets infra-rouge et de détecteurs de mouvements dans les locaux techniques.

A ce titre, le personnel est également sensibilisé aux éco-gestes à pratiquer au quotidien pour limiter notre impact sur l'environnement.

En tant que patient, nous vous invitons également à participer à notre démarche en éteignant les lumières du cabinet de toilette quand il est inoccupé, en signalant toute fuite d'eau et en respectant les filières de déchets mises en place.



## ORGANIGRAMME DE L'ÉTABLISSEMENT





## LES COMMISSIONS À VOTRE SERVICE

### La Commission des usagers (C.D.U.)

Le Président et Directeur de la clinique : Monsieur Frédéric GIRAUDET

Le Vice-Président : Docteur Aline ROGERS

Le médecin médiateur : Docteur Aline ROGERS

Le médecin médiateur suppléant : Docteur Kamal OUFROUKHI

Le médiateur non médical et responsable du service orthopédie : Madame Catherine MOTEAU

Le médiateur non médical suppléant et responsable qualité : Madame Emmanuelle BAUDOUIN

### Les représentants des usagers

- Association Ligue Contre le Cancer :  
Monsieur CESBRON Jean-Yves
- Association Ligue Contre le Cancer :  
Monsieur BRIGAND Michel

### Les systèmes de veille sanitaire

- Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) :  
le médecin responsable de l'équipe opérationnelle d'hygiène (EOH), Docteur Arnaud CERRUTI,  
urologue, l'infirmière hygiéniste, Madame Edith GUEGUEN.
- Le Comité de LUTte contre la Douleur (CLUD) :  
Docteur Ivan VACHEV assisté d'infirmières et d'aides-soignantes référentes
- Le pharmacien chargé de la pharmacovigilance et de la matériovigilance : Madame Aurélie BONUTTO
- La Psychologue : Madame Yolande MILLE, présente à la clinique tous les vendredis de 8h30 à 16h30.

# MIEUX NOUS CONNAITRE



## Le corps médical

### Partenaires libéraux

**Les Médecins** sont responsables des examens et des traitements qui vous sont prescrits.

Ils vous rendent visite chaque jour et vous informent de votre état de santé, comme ils pourront le faire auprès de votre famille ou de votre médecin traitant avec votre accord.

**Le Kinésithérapeute** prend en charge la rééducation fonctionnelle sur prescription médicale.

## Le centre de consultations médico-chirurgicales

Le transfert de votre appel n'est pas possible depuis le standard de la Clinique vers les cabinets médicaux.

**Merci de les contacter directement.**

3 <sup>ème</sup> étage	<b>Chirurgie ORL</b>	<b>OPHTALMOLOGIE</b>	<b>CHIRURGIE RACHIDIENNE</b>
	Dr LIZÉ Dr VEZIER 02 41 83 83 22	Dr BALAYRE Dr HAKIKI 02 41 83 21 13	Dr ASTARCI 02 41 83 33 80
2 <sup>ème</sup> étage	<b>ANESTHÉSIE</b>		<b>CARDIOLOGIE</b>
	Dr ABRUZZESE Dr HUMBERT Dr POILBOUT Dr VACHEV Dr VIGNEAU 02 41 83 21 20		Dr ALEID Dr SOVI Dr SOYER 02 41 51 09 23
1 <sup>er</sup> étage	<b>CHIRURGIE VISCÉRALE DIGESTIVE et endocrinienne coelioscopie</b>	<b>CHIRURGIE UROLOGIQUE</b>	<b>GASTRO-ENTÉROLOGIE</b>
	Dr GANDET 02 41 83 33 10 Dr LÉONARD 02 41 83 33 52	Dr ANDRE 02 41 83 32 91 Dr CERRUTI 02 41 83 33 20	Dr EL-MOHAMAD Dr TEXIER Dr VUILLEMIN 02 41 67 50 68
rez-de-chaussée	<b>CHIRURGIE ORTHOPÉDIE ET TRAUMATOLOGIE</b>	<b>ANGÉIOLOGIE</b>	<b>CHIRURGIE VASCULAIRE</b>
	Dr ARNOULD 02 41 83 33 97 Dr OUFROUKHI 02 41 83 32 99 Dr POILBOUT 02 41 83 03 40 Dr THIERRY 02 41 83 33 30	Dr EUDO 02 41 38 75 00	Dr REGNARD 06 69 60 79 09
sous-sol	<b>RADIOLOGIE</b>	<b>CHIRURGIE DENTAIRE</b>	<b>OPHTALMOLOGIE</b>
	Dr FARRÉS GIBERT - Dr XAVIER 02 41 83 33 40	Dr EVEN Dr GLOMET Dr RACINE 02 51 82 58 02	Dr RUS 02 41 50 98 72
<b>LABORATOIRE</b>			
Dr COLLIN - Dr LIEBAULT - Dr POITVIN - Mme DOUADY 02 41 51 05 31 45 bis rue Beaurepaire – SAUMUR			

# MIEUX NOUS CONNAITRE



## Le personnel

### Personnel salarié

**Les Responsables de service** garantissent la qualité des soins dans le service, organisent votre accueil et votre confort pendant votre séjour.

**Les Infirmières Diplômées d'État** (tenue blanche et fushia), répondent à vos besoins en appliquant les prescriptions médicales avec une attention personnalisée.

**Les Aides-soignantes** (tenue blanche et turquoise), collaborent avec les infirmières dans la pratique des soins infirmiers et garantissent confort, hygiène.

**Les Hôtesse administratives**, attentives aux demandes du patient, ont un rôle d'accueil et d'orientation. Elles assurent le suivi administratif de votre dossier.

**Les agents de maintenance et logistique** (pantalon et polo bleu) entretiennent les locaux et les infrastructures de la clinique.

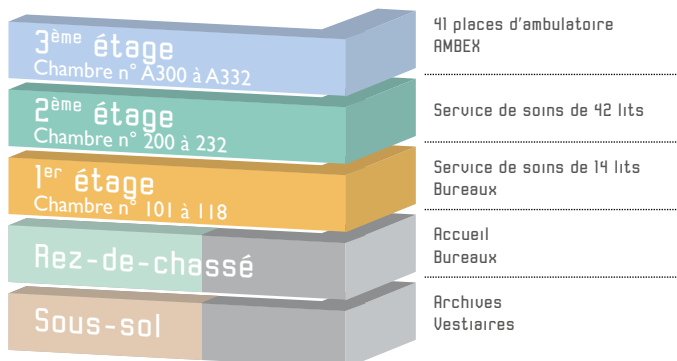
## Personnel partenaire

**Les agents hospitaliers** (tenue blanche et perle) assurent l'ensemble des tâches hôtelières sous la responsabilité de Sodexo.



## Mieux nous situer

### Services d'hospitalisation



# FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

La Clinique Chirurgicale de la Loire a contractualisé avec l'Agence Régionale de l'Hospitalisation. Elle pratique le tiers payant. Les frais médicaux et d'hospitalisation seront donc directement réglés par vos assurances.

Votre hospitalisation nécessite certaines formalités administratives, indispensables à la prise en charge de vos frais d'hospitalisation. Si votre état de santé exige une installation rapide dans le service de soins, ces formalités seront remplies par un membre de votre famille ou ultérieurement auprès de vous par un agent administratif.



## Votre admission

### Hospitalisations et ambulatoire :

Les entrées ont lieu sur rendez-vous. Vous devez vous présenter au bureau des admissions (hall principal de la clinique).

### Documents médicaux en votre possession :

- **Carte de groupe sanguin**
- **Clichés radiologiques**
- **Electrocardiogramme**
- **Carnet de santé**
- **Ordonnances de votre médecin traitant**
- Le double des formulaires pour les ressortissants étrangers de CEE (E 111).
- Un arrêt de travail peut être délivré par le chirurgien, vous devez le demander à son secrétariat.
- En cas de besoin, un bulletin de situation ou de séjour, un bon de transport peuvent vous être remis.
- **L'autorisation d'opérer est obligatoire pour les enfants mineurs.**

Les parents rendront à l'admission le document complété fourni lors de la préadmission. "Les droits des mineurs ou des majeurs sous tutelle mentionnés au présent article sont exercés, selon les cas, par les titulaires de l'autorité parentale ou par le tuteur. Ceux-ci reçoivent l'information prévue par le présent article, sous réserve des dispositions de l'article L. 1111-5. Les intéressés ont le droit de recevoir eux-mêmes une information et de participer à la prise de décision les concernant, d'une manière adaptée soit à leur degré de maturité s'agissant des mineurs, soit à leurs facultés de discernement s'agissant des majeurs sous tutelle."

### Documents administratifs :

#### Pièces à fournir :

- **Une pièce d'identité**
- **Votre carte vitale en cours de validité**
- **Votre carte d'affiliation à une mutuelle**

Si vous êtes victime d'un accident de travail :

- pour les assurés sociaux
- pour les exploitants agricoles
- pour les artisans et commerçants
- pour les autres caisses d'assurance
- La liasse "3 volets" du régime des travailleurs salariés ou la feuille spéciale du régime salarié agricole
- Le nom et le numéro de la police d'assurance "accident" (exploitant non salarié)
- Votre carnet de soins

Si vous êtes pensionné ou victime de guerre -  
Votre carnet de soins.



# VOTRE SÉJOUR

Ces renseignements sont nécessaires pour le bon déroulement de votre séjour. Le service dans lequel vous serez hospitalisé est composé de différentes catégories professionnelles qui sont présentées précédemment. Cette équipe, animée par une responsable, assure auprès de vous, une présence 24h/24h.



## Parking

La clinique met à votre disposition, ainsi que de vos accompagnants et visiteurs deux parkings : un devant la clinique, l'autre derrière, du côté du centre hospitalier. Ils ne sont pas gardés. Il est recommandé de ne laisser aucun objet dans les véhicules. La clinique décline toute responsabilité en cas de vol ou d'effraction sur les véhicules.



## Accès parcours du patient à mobilité réduite

Les patients ayant une mobilité réduite et devant se déplacer notamment en fauteuil roulant non accompagné sont invités à entrer au sein de l'établissement par le hall d'accueil principal et rejoindre les ascenseurs dans le hall d'entrée.



## Votre chambre

La clinique dispose de chambres à deux lits et de chambres particulières, toutes équipées d'un cabinet de toilette et d'une douche.

Si vous souhaitez disposer d'une chambre particulière, faites le savoir au plus vite à l'accueil, nous ferons notre possible pour satisfaire votre demande.

De votre chevet, vous pouvez obtenir, par un système d'appel à portée de main, la présence d'une infirmière ou d'une aide-soignante.



## Vos liens avec l'extérieur

Les **visites** sont autorisées de 13h à 20h, sauf avis médical contraire. Pour vos proches, ces horaires peuvent être aménagés en accord avec l'infirmière du service.

Nous vous recommandons :

- D'éviter les visites trop longues ou en groupe : sources de fatigue
- De respecter le silence et la discrétion dans les couloirs
- D'apporter des fleurs plutôt que des plantes
- De ne pas faire venir de trop jeunes enfants
- De rappeler à vos proches qu'il est interdit de fumer, et de faire entrer des animaux dans la clinique
- De leur demander de respecter le stationnement réservé aux médecins, ambulances, taxis et livraisons

Il est rappelé que le personnel soignant, et tout particulièrement l'infirmière, n'est pas habilité à transmettre des informations médicales par téléphone. Il est cependant proposé à chaque patient de procéder à la désignation d'une personne de confiance qui sera l'interlocutrice privilégiée pour que lui soit transmise toute information sur votre état de santé.

Le **courrier** vous est distribué tous les matins dans votre chambre. Les lettres que vous voulez expédier peuvent être confiées à l'infirmière ou remises dans le hall d'accueil par un proche. Pour recevoir plus rapidement votre courrier, donnez votre adresse complète selon le modèle suivant :

Votre nom et votre prénom  
Clinique Chirurgicale de la Loire  
Rue des Rolletières - BP 70016  
49401 SAUMUR

À votre demande, **un téléphone** peut vous être mis à disposition. Votre numéro sera personnel et vous pourrez être contacté directement par vos proches sans passer par le standard. Vous pourrez obtenir directement un correspondant en suivant la procédure qui vous aura été donnée, par l'accueil, lors de l'attribution de votre ligne téléphonique. Les communications sont comptabilisées électroniquement et facturées à la sortie. **L'usage du téléphone mobile est interdit dans l'enceinte de la clinique**, en raison des risques de perturbation de certains dispositifs médicaux.

# VOTRE SÉJOUR



## Vos effets personnels

**En hospitalisation et en ambulatoire, pensez à apporter vos effets personnels :**

- Pyjama, chemise de nuit
- Robe de chambre
- Chaussons fermés
- Nécessaire de toilette (savons, brosse à dents, dentifrice...)
- Serviette
- Gant de toilette
- Serviette de bain
- Mouchoir
- Serviette de table

## Vos objets personnels



Il vous est vivement conseillé de ne conserver ni bijou, ni objet de valeur, ni somme d'argent importante avec vous. **La direction ne peut être rendue responsable de leur disparition ou vol éventuel.** Il vous est toutefois possible de les déposer au coffre au bureau des entrées de la clinique.

## La sécurité



### La 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 les espaces de circulation et dans tous les lieux communs. En toute situation, il est important de rester calme et de suivre les indications du personnel formé à ce type d'incident.

### Autres consignes de sécurité :

Nous vous demandons de respecter le silence et de ne pas fumer dans l'établissement.

## Votre repas



**Le petit déjeuner est servi à partir de 8h00.**

**Le déjeuner à partir de 12h00.**

**Le dîner à partir de 18h30**

Vous choisirez votre menu en fonction de vos goûts, auprès d'une hôtesse, selon la prescription du médecin et en accord avec l'infirmière du service. Les menus qui vous sont proposés sont adaptés à votre état de santé. En effet, boissons et aliments apportés par la famille et les visiteurs sont fortement déconseillés. Nous vous demandons de bien vouloir nous aider à faire respecter cette consigne importante.

Un distributeur de boissons chaudes et fraîches est à votre disposition dans le hall d'accueil

### Une restauration à la carte :

La clinique travaille en collaboration avec Sodexo pour vous proposer une offre variée et équilibrée. Nous vous offrons une restauration à la carte pour vous permettre de composer votre plateau selon vos envies.

**En pratique**, une hôtesse passera prendre votre commande chaque jour entre 8h30 et 10h. En fonction de votre intervention, une alimentation spécifique, prescrite par l'équipe médicale, pourra vous être proposée.



### Au petit déjeuner

Une boisson chaude au choix  
Pain ou biscuits  
Beurre  
Confiture



### Au déjeuner et au dîner

Une entrée  
Un plat complet ou Un plat à composer  
(Une protidique et une garniture)  
Un produit laitier ou Un dessert

### Une offre hôtelière :

Pour garantir votre bien-être et votre confort tout au long de votre séjour, vous pouvez agrémenter celui-ci par un ensemble de services.

#### Chambre « Prestige »

Trousse de toilette + serviette  
Magazine, presse quotidienne

#### Service accompagnant

Formule complète  
Lit  
Petit déjeuner  
Repas

#### Plateaux de courtoisie

boisson chaude/froide et viennoiserie

#### Repas « Prestige »

Entrée + plat + dessert + boisson  
Entrée + plat + dessert  
Entrée + plat ou plat + dessert  
Petit déjeuner continental  
(5 composantes au choix)

### Tarifs affichés au sein de l'établissement.

**En pratique**, pour profiter d'une offre hôtelière ou la partager avec votre accompagnant, il vous suffit de le signaler la veille avant 17h ou lors de la prise de commande de repas au service restauration au n°52 162 (02 41 83 21 62).

# VOTRE SÉJOUR

Réseau  
&  
Assoc.

## Adhésion à des réseaux de santé et des associations

La Clinique Chirurgicale de la Loire a toujours eu la volonté de s'intégrer au sein de réseaux de coordination de prise en charge des soins afin d'assurer à ses clients une optimisation de la thérapie médicale.

- La Clinique adhère au réseau ONCO Pays de Loire, réseau régional de prise en charge des pathologies cancéreuses. Ses praticiens participent notamment aux réunions de concertation multidisciplinaire dont l'objet est d'exposer le cas des patients dont ils ont la charge préalablement à la détermination de la thérapie.
- La Clinique est membre de l'HAD Ouest Anjou Saumurois.



## Les personnes accompagnantes

Si vous le souhaitez, un parent ou un ami peut prendre un repas en votre compagnie. Pensez toutefois à prévenir le personnel la veille, il peut également passer la nuit auprès de vous avec l'accord du médecin. Un lit d'appoint sera mis à sa disposition. Les tarifs de ces prestations sont disponibles à l'accueil de la clinique.



## Tenue et hygiène

### Hygiène et prévention des infections nosocomiales

Une infection nosocomiale est une infection contractée dans un établissement de santé. Un établissement de soins abrite de nombreuses sources de germes : la principale source de contamination est le patient lui-même.

Le personnel soignant joue un rôle de vecteur de transmission. Plus rarement, le matériel et l'environnement aérien ou hydrique peuvent être source de contamination nosocomiale.

Il n'est pas toujours possible d'éviter totalement la survenue de telles infections.

Mais il est tout à fait possible de limiter leur fréquence et leur gravité.

À la clinique, le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) et l'Équipe Opérationnelle en Hygiène (EOH) travaillent quotidiennement à réduire ce type de complications en menant des actions de surveillance, de prévention, de vigilance face aux risques environnementaux, et d'évaluation des pratiques professionnelles.

## La prévention

### Pour les visiteurs

Il est fortement recommandé pour tous visiteurs présentant des symptômes de rhume, fièvre, grippe ou toute autre maladie transmissible de ne pas effectuer de visite, auprès des patients. Nous les remercions de reporter leur visite à une date ultérieure.

Les visiteurs doivent se laver les mains avant et après la visite d'un malade afin d'éviter la transmission manuportée de germes. Les visiteurs doivent accepter qu'un malade soit placé en isolement, particulièrement adapté à la prévention de maladies transmissibles. Cet isolement ne préjuge pas de la gravité de l'état du patient.

### Pour les patients

Le patient doit respecter une bonne hygiène corporelle, à son admission et durant son séjour.

En cas d'intervention, il doit respecter les signes de préparation chirurgicale. Une douche préopératoire doit être réalisée. Prendre une douche, faire un shampooing, se couper les ongles, se brosser les dents, ne pas mettre de bijoux, piercing... Ne pas se maquiller (penser à enlever le vernis à ongles). Avant le départ au bloc opératoire, ces éléments seront contrôlés.

Le patient ne doit pas manipuler personnellement les dispositifs tels que les cathéters, sondes, drains ou redons.

Nous vous demandons de ne pas fumer dans la clinique.

Un support documentaire détaillé, précisant toutes ces mesures, vous sera remis lors de votre consultation.

## VOTRE SÉJOUR



### Loisirs

Vous disposez dans votre chambre d'un téléviseur écran plat. Sur votre demande une télécommande vous sera attribuée contre paiement d'une location journalière facturée à votre sortie.

Le réseau télévision distribue toute la TNT. Pour le confort de vos voisins, merci de respecter leur repos.



### Sortie temporaire

Pendant votre séjour, des autorisations de sortie de l'établissement inférieure à 48 heures, peuvent être accordées de manière exceptionnelle par le médecin. La demande est à faire auprès de l'infirmière, 48 heures avant. Dans ce cadre, les frais de transport seront à votre charge.



### Assistante sociale

Le service social a pour mission de « conseiller, d'orienter et de soutenir les personnes accueillies et leurs familles, de les aider dans leur démarche et d'informer les services dont ils relèvent pour l'instruction d'une mesure d'action sociale » (décret n°93-652 du 26 mars 1993).

Si vous rencontrez des problèmes particuliers liés à votre situation personnelle, vous pouvez être mis en relation avec une assistante sociale. Les coordonnées des services sociaux de la ville de Saumur sont disponibles à l'accueil de la clinique.



### Aide psychologique

Une psychologue se tient à la disposition des patients de la clinique et de leur famille sur rendez-vous et tous les lundis de 8h30 à 16h30.

- Dans quelles situations pouvez-vous faire appel à elle ?
  - en cours d'hospitalisation, une douleur qui persiste, une perte d'autonomie, même partielle, peuvent bousculer vos repères et générer de l'anxiété. Dans toutes les situations de souffrance psychique, d'angoisse, de doute, en parler peut être un soulagement pour vous et vos proches.
- Comment la contacter ?
  - Par l'intermédiaire de l'équipe soignante, lors de votre hospitalisation.

## VOTRE DÉPART



### Votre départ

Le médecin fixe le jour de votre départ lors de l'une de ses visites journalières.

L'heure de votre sortie sera fixée par l'infirmière du service (en principe le matin). Nous vous demandons de libérer votre chambre à l'heure dite afin de ne pas retarder le nettoyage et la préparation de la chambre conformément à notre organisation de travail. Si vous souhaitez sortir contre avis médical, il vous faudra signer une attestation qui dégage la clinique de ses responsabilités, après avoir été informé(e) par le médecin des risques encourus.

Si votre état nécessite un séjour en établissement de soins de suite et de réadaptation : un dispositif est prévu avec eux. Confirmez votre souhait dès les formalités de votre préadmission à l'accueil.

Nous vous demandons, avant de nous quitter, de procéder aux formalités suivantes :

- **Ne quittez pas l'établissement avant de voir votre praticien et l'infirmière qui ont des recommandations importantes à vous transmettre ainsi que des documents (radiographies, carte de groupe sanguin, carnet de santé, etc).**
- Lors de votre départ, vous devez vous présenter ou vous faire représenter par un membre de votre famille à l'accueil. L'hôtesse vous aidera à régulariser votre dossier et vous précisera les frais éventuels qui restent à votre charge.
- La Clinique Chirurgicale de la Loire étant conventionnée, vous n'aurez pas à payer les frais de séjour, ni les frais d'examen, ni les honoraires. Si vous n'adhérez pas à une mutuelle conventionnée et si votre hospitalisation n'est pas prise en charge à 100%, vous aurez à acquitter la différence entre la facture et le montant pris en charge.
- Si vous n'êtes pas assuré social, vous êtes redevable de la totalité des frais.
- Les ressortissants étrangers non assurés sociaux doivent présenter le formulaire adapté à leur situation.



### Ce que vous aurez à acquitter

Dans tous les cas :

- la télévision
- le téléphone
- les frais d'accompagnant (couchette, repas, petits déjeuners, boissons...)
- les suppléments d'honoraires : **les praticiens qui assurent vos soins, peuvent avoir opté pour le secteur conventionnel à honoraires libres.** Si tel est le cas, une fraction de leurs honoraires n'est pas prise en charge par la sécurité sociale. Une information vous a été donnée sur ce point par votre praticien. **Ces honoraires libres ne s'appliquent pas en cas d'urgence.**

2) Eventuellement et selon votre mutuelle :

- le forfait journalier
- le "ticket modérateur"
- **le supplément pour chambre individuelle**, pourront être à votre charge.
- le forfait administratif

Si votre état de santé le nécessite, une ambulance ou un taxi de votre choix sera appelé par l'infirmière qui vous consultera pour organiser votre départ.

L'hôtesse vous fournira les pièces administratives dont vous aurez besoin (bulletins d'hospitalisation, prescription de transport, factures, etc...).



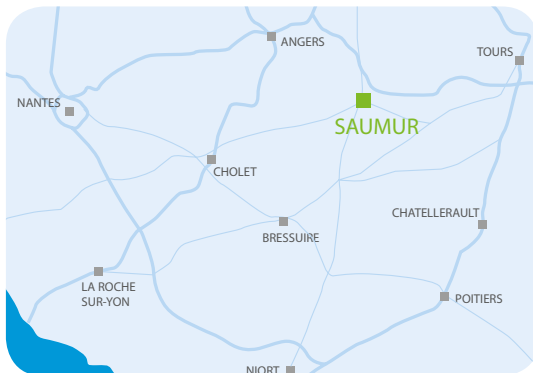
### Questionnaire de sortie et Enquête de satisfaction

La clinique est très attachée à la qualité de ses soins, de son accueil et de ses services.

Lors de votre pré-admission, une adresse mail vous sera demandée. Vous pourrez alors participer à une enquête de satisfaction en ligne (E-SATIS). Nous vous invitons à y prêter la plus grande attention car toutes vos observations, qu'elles soient bonnes ou mauvaises, nous permettront d'améliorer votre hospitalisation chez nous.

Avec vous, nous souhaitons affiner la qualité d'hospitalisation et votre prise en charge. Si vous n'avez pas d'adresse mail, vous pourrez demander un questionnaire papier à l'accueil. Les résultats de ces enquêtes sont disponibles dans les services.

**Vous remerciant pour la confiance que vous nous avez accordée, nous vous souhaitons un bon retour à domicile et un prompt rétablissement**



CLINIQUE CHIRURGICALE DE LA LOIRE  
 Rue des Rolletières - BP 70016  
 49401 SAUMUR  
 Tél. 02 41 83 33 00 - Fax 02 41 83 33 33  
 Mail. [direction.ccl@sa3h.fr](mailto:direction.ccl@sa3h.fr)  
[www.cliniquedelaloire.fr](http://www.cliniquedelaloire.fr)