



Livret d'accueil



Bienvenue à la Clinique François 1^{er}

Madame, Monsieur,

Vous allez séjourner à la Clinique François 1er pour une hospitalisation complète ou une hospitalisation en ambulatoire. La Direction, les équipes médicales, paramédicales et l'ensemble des personnels techniques, administratifs et hôteliers, sont heureux de vous accueillir au sein de notre établissement qui dispose d'une équipe médicale et d'un plateau technique performants associés à un environnement hôtelier de qualité. Soyez assuré(e) que tout sera mis en œuvre pour que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions

À travers ce livret d'accueil, nous avons rassemblé toutes les informations utiles pour faciliter votre séjour parmi nous. Vous y trouverez des précisions sur nos services, les démarches administratives ainsi que des conseils pour mieux organiser votre prise en charge.

Nous restons à votre entière disposition pour répondre à toutes vos questions et veiller à ce que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions. N'hésitez pas à solliciter notre personnel pour toute demande ou besoin spécifique.

Les médecins et le personnel vous remercient pour votre confiance et vous souhaitent un séjour répondant à vos attentes ainsi qu'un prompt rétablissement.

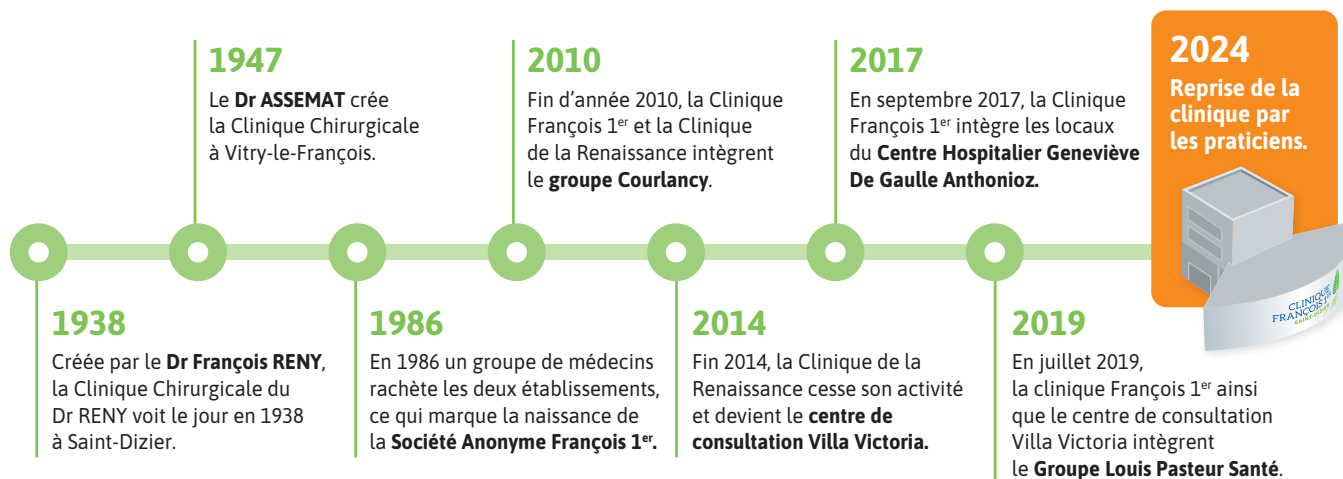
La Direction

Sommaire

Notre établissement	3
Préparer votre séjour	4, 5
Préparer votre arrivée	6
Informations pratiques pour votre séjour	7
Informations pratiques pour votre sortie	8
Droits et devoirs	9, 10
Charte du Patient hospitalisé	11

Notre établissement

Son histoire



21 Pôles d'activité

- Anesthésie - Réanimation
- Cancérologie - Oncologie
- Cardiologie
- Chirurgie viscérale et digestive
- Chirurgie ORL
- Chirurgie orthopédique & traumatologique (chirurgie de la main, chirurgie de l'épaule, chirurgie prothétique : hanche, genou)
- Chirurgie ophtalmologique
- Chirurgie urologique- Cystoscopie
- Chirurgie vasculaire
- Chirurgie gynécologique
- Médecine ORL
- Chirurgie de la colonne vertébrale
- Rhumatologie
- Soins renforcés
- Centre de traitement de l'algodystrophie
- Centre de traitement des troubles du sommeil
- Soins de support : kinésithérapie, sophrologie

Répartis dans différentes unités

- Service de Chirurgie
- Service de Médecine
- Unité de soins continus
- Unité de Chirurgie Ambulatoire

Réunis autour de plateaux médico-techniques



3 salles de bloc opératoire



1 salle d'endoscopie



Radiologie générale



Scanner IRM



Biologie

Préparer votre séjour

Consultation médicale

Lors de votre consultation médicale, votre médecin ou chirurgien vous a informé de votre hospitalisation, des étapes médicales obligatoires avant votre hospitalisation et vous a donné des consignes particulières à respecter.

Ce livret d'accueil reprend les étapes de préparation de votre hospitalisation et votre parcours au sein de La Clinique François 1^{er}.

Préadmission

1

Quoi ?

La pré-admission est indispensable pour **la préparation de votre dossier administratif**. Elle se fait le jour de votre consultation pré-opératoire.

Nous vous proposons une **offre de prestations hôtelières** variées et des services personnalisés :

- Réserver une chambre particulière,
- Avoir accès à la télévision, au téléphone,
- Avoir la possibilité d'être accompagné(e) dans votre chambre particulière : possibilité pour l'accompagnant de commander les repas et de dormir (sauf en hospitalisation en ambulatoire, les accompagnants ne sont pas autorisés à rester dans la chambre).

2

Où ?

- **Clinique François 1^{er}** - 1 rue Albert Schweitzer - 52100 SAINT-DIZIER

3

Documents à prévoir ?



- ☐ Pièce d'identité (carte d'identité, passeport ou livret de famille),
- ☐ Carte Vitale à jour,
- ☐ Carte de complémentaire santé (mutuelle, assurance, prévoyance),
- ☐ Tous documents nécessaires à votre prise en charge :
 - attestation d'affiliation à la protection universelle maladie CSS,
 - titre de pension d'invalidité,
 - attestation de pension militaire,
 - cerfa en cas d'accident du travail ou maladie professionnelle.
 - mineur ou majeur protégé. Consentement aux actes anesthésiques et chirurgicaux signé par les deux co-titulaires de l'autorité parentale ainsi que les pièces d'identité.

- **Si vous n'êtes pas assuré(e) social(e) en France**, nous vous demanderons une attestation de prise en charge par votre assurance ou votre organisme de santé.
- **Si vous n'êtes pas assuré(e) social(e)**, vous serez redevable de la totalité des frais, selon le devis fourni par le praticien.
Le virement bancaire devra être effectué 48 heures avant votre admission et une provision peut vous être demandée le jour de votre admission.

Avant votre admission

Votre médecin ou chirurgien vous a prescrit des examens à réaliser avant votre admission. Vous devez prendre rendez-vous rapidement auprès des spécialistes pour réaliser les examens demandés.

Admission

Le jour de votre hospitalisation, présentez-vous à l'accueil de l'établissement, à l'heure qui vous a été communiquée la veille, par téléphone.

Documents à apporter pour les consultations médicales et l'admission :



- ☐ Feuilles de recueil des consentements (chirurgie, anesthésie) datées et signées,
- ☐ Carte de groupe sanguin,
- ☐ Résultats d'examens (bilans sanguins et urinaires, radios, scanner, IRM, doppler...),
- ☐ Ordonnances de traitement médicamenteux en cours,
- ☐ **Pour les patients mineurs** : la fiche d'autorisation d'opérer un patient mineur signée par les deux représentants légaux et le carnet de santé,
- ☐ **Pour les patients majeurs protégés** sous régime de protection tutelle : la fiche d'autorisation d'opérer signée par le tuteur ou une fiche rédigée par le tuteur autorisant le majeur protégé à consentir, ainsi que le document officiel de désignation du tuteur,
- ☐ Pièce d'identité, carte vitale, carte de complémentaire santé, fiche prestations hôtelières et services personnalisés.

Pour l'admission :



- ☐ Fiche de désignation de la personne de confiance renseignée,
- ☐ Fiche du consentement de l'établissement renseignée.
- ☐ Fiche des directives anticipées.



Préparer votre arrivée

Hospitalisation

Pour votre hospitalisation, voici quelques recommandations à suivre :



Linge et effets personnels

Apporter vos effets personnels : pyjama, robe de chambre, chaussures d'intérieur, votre nécessaire de toilette avec vos serviettes et gants de toilette... L'établissement n'assure pas l'entretien des effets personnels.



De la lecture, des jeux... pour se distraire

Il est important de se sentir bien lors de son hospitalisation et combler les moments d'attente, n'hésitez pas à apporter un livre, un magazine, un livret de jeux...



Vous êtes responsable de vos affaires personnelles

Pour les lunettes, nous vous conseillons d'apporter votre étui pour éviter toute perte ou détérioration.

Pour les prothèses dentaires ou auditives, à votre arrivée, informer le personnel soignant et demander une boîte à dentiers ou à prothèses auditives afin d'éviter toute perte ou détérioration de votre appareillage. Signalez au personnel soignant si vous êtes porteur de lentilles de contact ou si vous avez un piercing.



Valeurs

Apporter les objets strictement utiles à votre séjour.

N'apporter pas d'objets de valeur ou une importante somme en espèces.

Un coffre est à votre disposition dans les chambres particulières. Sur demande, un coffre est disponible à l'accueil. A défaut de cette précaution, l'établissement décline toute responsabilité en cas de perte ou de vols d'objets personnels.



Traitements médicamenteux en cours

Pour des raisons de sécurité, vous n'êtes pas autorisé(e) à conserver des médicaments dans votre chambre et/ou à prendre un médicament sans l'autorisation formelle du médecin référent ou du médecin anesthésiste.

Il vous sera demandé de les confier au personnel soignant qui les identifiera à votre nom. Ils vous seront restitués à votre sortie.

Pendant votre séjour, le médecin adapte votre traitement en fonction de votre état de santé, vos médicaments peuvent être remplacés par des médicaments identiques ou un générique qui aura la même action. A la fin de votre hospitalisation le médecin vous remet une ordonnance de sortie.



Identitovigilance

La vérification de votre identité est indispensable tout au long de votre séjour.

Nous enregistrons votre identité selon votre carte d'identité nationale, seul document de référence. Un bracelet nominatif vous sera remis, merci de le vérifier. Si vous constatez des erreurs d'identité, signalez-le immédiatement.

Pour votre sécurité, vous serez également amené(e) tout au long de votre hospitalisation à décliner votre identité aux personnels qui vous en feront la demande.

Informations pratiques pour votre séjour

Chaque membre du personnel de notre établissement porte un badge mentionnant son nom et sa qualification.



Votre chambre

Selon nos disponibilités le jour de votre entrée, vous serez installé(e) dans la chambre correspondant à votre demande.



Téléphone

Toutes les chambres sont équipées d'un téléphone. Pour le **téléphone** vous devez vous rapprocher de l'accueil de l'hôpital durant les heures d'ouverture de 8h00 à 18h30 du lundi au vendredi.



Repas

Vos repas sont servis en chambre :

- Le petit-déjeuner est servi entre 7h30 et 7h45
- Le déjeuner est servi à partir de 12h00
- Le dîner est servi à partir de 18h30

Il est recommandé de ne pas vous faire apporter d'aliments ou de boissons lors de votre séjour. Les visiteurs ou accompagnants peuvent commander un repas. La réservation doit être faite auprès du personnel du service la veille. Le repas sera à régler sur la facture du séjour. Pour les patients en ambulatoire, une collation vous sera proposée.



Visites

Les visites sont autorisées de 12h00 à 20h00 du lundi au dimanche si votre état de santé le permet. Tout accompagnant ou visiteur doit quitter la chambre au moment des soins.



Stop à la violence !

Durant votre séjour, le personnel soignant et administratif ainsi que les autres patients doivent être traités avec respect. Des poursuites pourront être engagées contre toute personne ayant une attitude ou des propos déplacés, irrespectueux, violents ou menaçants ou toutes formes de discrimination.



Silence

Le silence constitue l'un des éléments du confort et du rétablissement des malades. Il est donc de rigueur dans tout l'établissement. Il vous est demandé, ainsi qu'à vos visiteurs, de le respecter.



Lieu sans tabac

Il est strictement interdit de fumer et de vapoter dans les chambres et dans l'ensemble des locaux de l'établissement.



Sécurité incendie

Les consignes et les plans d'évacuation sont affichés dans tous les lieux communs et les chambres.



Hygiène et environnement

L'établissement met à votre disposition des locaux propres et entretenus qui doivent être respectés par le patient et les visiteurs. Pour limiter les risques infectieux, les animaux, les aliments périssables provenant de l'extérieur et les plantes sont strictement interdites dans l'enceinte de l'établissement.



Cultes

Vous pouvez si vous le souhaitez, recevoir la visite d'un ministre de culte de votre choix.



Parking

Nous vous recommandons de ne laisser aucun objet de valeur dans votre véhicule. L'établissement décline toute responsabilité notamment en cas d'accident, de vol, d'effraction ou de vandalisme.



Cafétéria

Des distributeurs automatiques sont à votre disposition au rez-de-chaussée.

Informations pratiques pour votre sortie

Ce qu'il faut retenir

1 Votre sortie de l'établissement est soumise à une autorisation médicale.

La date et l'heure de sortie sont fixées par votre médecin.

2 Le personnel soignant vous remettra :

- Vos examens, bilans, traitements personnels.
- Les ordonnances de sortie et consignes éventuelles.
- Arrêt de travail...

3 Avant de quitter votre chambre :

- Vérifier que l'on vous ait bien remis vos ordonnances de sortie, votre compte rendu d'examen et votre lettre de liaison à la sortie.
- Reprendre vos radiographies et vos résultats d'examen.
- Vérifier que vous n'oubliez aucun effet et objet personnel dans votre chambre.
- Récupérer les médicaments que vous nous avez confiés à votre arrivée.

4 Avant de quitter l'établissement :

- Rendez vous à l'accueil infirmier.
- Réaliser les formalités de sortie (bulletin de sortie...).
- Remplir une enquête de satisfaction si vous le souhaitez.
- Les éventuels frais à votre charge vous seront envoyés par courrier après votre sortie. **Ceux-ci sont à régler par carte, chèque ou espèce à l'accueil de la clinique pendant les heures d'ouverture de 8h30 à 18h00 du lundi au vendredi.**

Toutes les prestations journalières seront facturées sur la base du nombre de jours de présence, incluant le jour de sortie. L'établissement a signé un contrat avec la Sécurité Sociale permettant une prise en charge des soins aux tarifs conventionnés.

A\ Si vous êtes assuré social :

- Soit les frais de séjour sont pris en charge à 100 %.
- Soit les frais de séjour sont pris en charge à 80 % : les 20 % restants (le ticket modérateur) sont à votre charge ou à votre mutuelle.

B\ Si vous n'êtes pas assuré social :

- Vous êtes redevable de la totalité des frais et des suppléments. Un devis sera ajusté en fonction de votre séjour.

5 Certains frais peuvent rester à votre charge :

Les frais d'hospitalisation

- Les frais de séjour : ils seront éventuellement pris en charge par votre mutuelle.
- La Participation Assurée Social (PAS) : elle sera éventuellement prise en charge par votre mutuelle.

Les suppléments

- La chambre individuelle.
- Les prestations hôtelières.
- Les repas et/ou lits accompagnants.
- Les suppléments éventuels d'honoraires qui vous ont été précisés par vos médecins (rapprochez-vous de votre médecin pour en connaître les modalités).
- Forfait ambulatoire (hôtellerie et services).

6 10 à 15 jours après votre sortie, partagez votre expérience patient !

HAS
HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

e-Satis

Nous participons à l'enquête nationale E-SATIS, réalisée par la Haute Autorité en Santé (HAS). Vous recevrez un mail de la HAS avec un lien pour répondre au questionnaire de satisfaction, suite à votre hospitalisation dans notre établissement. La prise en compte de votre satisfaction et de votre vécu est important et contribue à l'amélioration de nos pratiques.

Transports

Votre retour à domicile peut être assuré par un proche. Sur indication médicale, vous pouvez faire appel à une société d'ambulance de votre choix. Un(e) infirmier(e) du service peut se charger de l'appeler. Un choix de société d'ambulance vous sera proposé. Pour la sortie des adolescents, deux personnes sont nécessaires en cas d'utilisation du véhicule personnel (le conducteur ne pouvant s'occuper de l'adolescent en cas de problème).

Sortie contre avis médical

En cas de sortie contre avis médical, vous devrez signer obligatoirement le document officiel qui vous sera remis avec les explications nécessaires.

Droits et devoirs

Accès à l'information et aux soins, consentement éclairé

La Loi du 4 mars 2002 a réglementé le droit à l'information du patient par le médecin. Elle concerne les investigations, traitements, actions de prévention : leur utilité, leur urgence, leurs conséquences, les risques fréquents ou graves normalement prévisibles, les autres solutions possibles, les conséquences prévisibles en cas de refus et les nouveaux risques identifiés.

Votre volonté d'être tenu(e) dans l'ignorance d'un diagnostic ou d'un pronostic sera respectée sauf lorsque des tiers sont exposés à un risque de transmission.

Désignation de la personne de confiance



Vous pouvez désigner une personne de confiance pendant la durée de votre hospitalisation. Elle sera consultée au cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté. Un

document est annexé au début du livret contenant les informations nécessaires à la rédaction.

Merci de le remettre aux personnels soignant (Loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé).

Patients mineurs et patients majeurs protégés



Toute intervention ou toute anesthésie générale sur un mineur ou un majeur protégé nécessite une autorisation signée par les représentants légaux ou du tuteur.

Chaque fois que cela est possible, le médecin en charge d'un patient mineur ou majeur protégé informe l'intéressé(e) de manière adaptée à sa maturité ou à son discernement et le fait participer dans la même mesure à la prise de décision le concernant. Son consentement est systématiquement recherché.

Si le refus d'un traitement par le titulaire de l'autorité parentale ou du tuteur entraîne des conséquences graves pour la santé de l'intéressé(e),

le médecin délivre les soins indispensables. Une charte de l'enfant hospitalisée est à disposition en services de soins.

Non divulgation de présence

Si vous souhaitez que votre présence ne soit pas divulguée, signalez-le dès votre admission dans l'établissement à l'agent d'accueil et aux personnels soignant. Nous ferons le nécessaire pour préserver votre anonymat.

Directives Anticipées

Toute personne majeure peut faire une déclaration écrite, appelée « directives anticipées », afin de préciser ses souhaits quant à sa fin de vie, prévoyant ainsi l'hypothèse où elle ne serait pas, à ce moment-là, en capacité d'exprimer sa volonté. Un document est annexé au début du livret contenant les informations nécessaires à la rédaction. Merci de le remettre aux personnels soignant (Art. L. 1111-11 du Code de la santé publique).

Informations sur un dommage associé aux soins

Pour le cas où vous seriez ou si vous vous estimiez victime d'un dommage imputable à une activité de prévention, de diagnostic ou de soins, une information sur les circonstances ou les causes du dommage vous sera donnée par un professionnel de santé en exercice au sein de l'établissement.

Partage des données de santé



Conformément au décret n°2016-994 relatif aux conditions d'échange et de partage des données de santé, votre dossier médical peut être utilisé par d'autres professionnels que

l'équipe de soins qui vous a prise en charge. Ces professionnels sont soumis au secret professionnel.

Modalités de conservation des dossiers

L'ensemble des informations administratives et médicales vous concernant constitue le dossier du patient dont le contenu est couvert par le secret médical. Le dossier est conservé par l'établissement qui veille à prendre les dispositions nécessaires pour assurer la protection et la confidentialité des informations de santé recueillies au cours de votre séjour.

Accès Au dossier patient



Conformément à la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, l'établissement s'engage à vous faciliter l'accès à l'ensemble des informations concernant votre santé.

Adressez un courrier de demande à la direction de l'établissement, avec une copie recto-verso de votre carte d'identité. Les frais de copie et d'envoi vous seront facturés. La communication de ces informations a lieu au plus tard dans les huit jours après réception de votre demande, et au plus tôt après l'observation d'un délai légal de quarante-huit heures. Si les informations auxquelles vous souhaitez accéder datent de plus de cinq ans, l'établissement dispose d'un délai de deux mois. En cas de décès, vos ayants droit, si vous n'avez pas exprimé d'opposition et selon l'article L.1110-4 du Code de la Santé Publique, peuvent également avoir accès à votre dossier, selon les mêmes modalités, dans le cadre de l'arrêté du 3 janvier 2007.

Information sur les traitements de données à caractère personnel et sur l'exercice de vos droits

Suite à votre hospitalisation, vos données à caractère personnel, d'identification et de santé, vont faire l'objet d'une collecte et d'un traitement. Vous disposez de droits sur vos données (accès, rectification, opposition, limitation, portabilité, effacement), pour en savoir plus consultez la notice d'information disponible en téléchargement sur le site internet de l'établissement, ou sur demande à l'accueil de l'établissement. La notice d'information est également affichée dans les salles d'attente de l'établissement.

Nous nous engageons à traiter l'ensemble de vos données de manière conforme aux textes applicables (Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et

Règlement Européen Général 2016/679 du 27 avril 2016 sur la protection des données).

Pour exercer l'ensemble de vos droits, vous pouvez adresser un courrier à la Direction en fournissant une copie d'un justificatif de votre identité, par courrier à l'adresse suivante :

Clinique François 1^{er}
A l'attention du directeur
1 rue Albert Schweitzer
52100 Saint-Dizier

Mon espace santé / Dossier Médical Partagé (DMP)



Mon espace santé est une application numérique qui vous permet de stocker et partager vos documents et données de santé en toute confidentialité et vous donne accès à une messagerie sécurisée. Vous pouvez, comme les professionnels de santé, y déposer tous vos documents importants. Vous y retrouverez le contenu de votre DMP si vous en possédez un.endez-vous sur le site monespacesante.fr

Commission des usagers



Cette Commission veille au respect des droits des usagers et contribue à l'amélioration de la qualité de la prise en charge des patients et de leurs proches. Elle a un rôle de médiation. Elle est compétente pour les questions relatives à votre prise en charge que ce soit dans le domaine des soins, des conditions matérielles ou de l'accueil. Vous pouvez saisir la Commission en adressant une lettre à la Direction. Vous pouvez également vous renseigner auprès du cadre du service. La liste des membres de la commission est affichée dans le hall d'accueil. Vous pouvez également demander les résultats des enquêtes de satisfaction au cadre du service.

Charte du Patient hospitalisé

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

Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site internet : www.sante.gouv.fr

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

CLINIQUE FRANÇOIS 1^{ER}

CLINIQUE
FRANÇOIS 1^{ER}
SAINT-DIZIER



CLINIQUE
FRANÇOIS 1^{ER}
SAINT-DIZIER



Clinique François 1^{er}

1 rue Albert Schweitzer

52100 SAINT-DIZIER

Tél. 03 25 56 77 77 - www.clinique-francois-1er.fr