

C L I N I Q U E
SAINTE-ANNE

Groupe Saint Gatien



LIVRET D'ACCUEIL

19, route de Brannens - 33210 Langon
Tél. 05 57 98 03 03
www.clinique-sainte-anne.fr

Bienvenue à la Clinique Sainte-Anne

Vous allez être hospitalisé(e) à la Clinique Sainte-Anne.

Ce livret a été conçu pour mieux vous informer sur le déroulement de votre hospitalisation.

Vous y trouverez tous les renseignements nécessaires sur votre séjour, de l'admission à la sortie, sur les personnes à votre disposition durant cette hospitalisation et des informations pratiques.

Fort d'une équipe pluridisciplinaire, médicale, soignante, administrative et hôtelière, nous veillerons au quotidien à vous proposer des soins et des services de qualité, optimaux et sécuritaires, dans une perspective d'équité sociale d'accès aux soins.

Des équipes professionnelles compétentes vous entoureront, n'hésitez pas à les solliciter si vous ne trouvez pas de réponses à vos questions dans ce livret.

Nous vous encourageons à renseigner les questionnaires de satisfaction mis à votre disposition en chambre et sur le site Internet : c'est grâce à vos remarques et suggestions que nous progressons et répondrons à vos attentes.

Nous vous remercions de la confiance que vous nous témoignez et vous souhaitons un prompt et complet rétablissement.

Docteur Bruno ALFANDARI

Président du Directoire

En bref...

Installée primitivement au Château GUEYDON, la Clinique Sainte-Anne a été transférée sur son site actuel en 1962. Notre structure a rejoint les cliniques TIVOLI DUCOS et du TONDU au sein du pôle girardin du GROUPE SAINT GATIEN en 2016 et offre :

- 79 lits, postes et places (Hospitalisation médicale et chirurgicale, ambulatoire, chimiothérapie de jour),
- Équipements médicaux et plateau technique de pointe
- Cabinet d'imagerie et laboratoire d'analyse médicale indépendants

La Clinique Sainte-Anne a été certifiée au plus haut niveau par la Haute Autorité de Santé en juin 2015.

Sommaire

/// **VOTRE ADMISSION** P. 2

Pré-admission / Décision de convalescence /
Prise en charge de personnes handicapées / Accueil au bureau des admissions /
Hygiène préopératoire / Bien identifié, bien soigné / Les effets personnels dont vous devez
vous munir / Argent et objets personnels / Sécurité des biens et des personnes

/// **VOTRE SÉJOUR** P.8

Votre accueil / Parking et véhicules / vos repas / Les boissons, tabac et produits illicites /
Télévision, Téléphone et accès Internet / Famille des patients et accompagnants /
Visites / Pratiques religieuses / Associations de bénévoles /
Prise en charge linguistique / Permission de sortie /
Le personnel qui vous prend en charge

/// **VOS DROITS** P. 11

Confidentialité / Désignation de la personne de confiance /
Vos directives anticipées / Charte de la personne hospitalisée /
Information de votre médecin traitant / Vos informations en cas de transfert 9
L'accès à votre dossier médical / Vidéo-surveillance /
Informatique Fichiers et Liberté / L'expression de votre satisfaction /
La Commission des Usagers (CDU) /
La Commission régionale de conciliation et d'indemnisation des accidents médicaux /
Le Comité d'éthique / La démarche qualité / Dossier Médical Partagé /
La Sécurité des Soins / La prise en charge de la douleur / Radioprotection

/// **VOTRE SORTIE** P. 21

Les informations lors de votre sortie /
Formalités administratives / Transport

/// **LES SERVICES SPÉCIFIQUES DE LA CLINIQUE** P. 22

La réhabilitation Améliorée Après Chirurgie /
La Chirurgie ambulatoire /
La Chimiothérapie ambulatoire

/// **ANNEXES** P. 24

- Liste des praticiens

/// PRÉ-ADMISSION

Faites votre pré-admission en ligne via votre compte Espace Patient. Vous recevez le lien sur votre boîte mail dès que votre intervention est programmée. Vous êtes convoqué pour votre rendez-vous avec l'anesthésiste par la secrétaire de votre chirurgien. L'horaire donné tient compte du temps de vérification de votre dossier par le service admissions.

Au cas où votre séjour ne nécessiterait pas de consultation anesthésiste, il vous sera demandé de vous présenter au bureau des admissions quelques jours avant votre hospitalisation pour effectuer ces formalités. Si vous souhaitez une chambre particulière pour convenance personnelle, vous devrez en faire la demande dès la pré-admission. Un chèque de caution pourra vous être demandé le jour de votre admission. Elle vous sera attribuée sous réserve de disponibilités.

Pièces à présenter au bureau des pré-admissions :

- Carte Vitale à jour ou à défaut l'attestation.
- Pièce d'identité valide (carte d'identité ou passeport ou carte de séjour ou extrait de naissance ou livret de famille).
- Carte d'affiliation à votre mutuelle et prise en charge de celle-ci.
- Attestation de l'employeur pour accident du travail.
- Attestation de la CMU.
- Carte Européenne pour les ressortissants étrangers de la CEE.
- Formulaire SE352 pour les ressortissants d'Algérie.
- Les documents de consentement signés.
- En cas d'hospitalisation d'un patient sous mesure de protection (tutelle ou curatelle), se rapprocher du service des admissions pour les documents à fournir.

Il est indispensable que nous ayons récupéré les documents de consentement signés au minimum 48h avant votre entrée, au risque d'annulation de l'intervention.

Pour les mineurs :

- Autorisation d'opérer **signée par les deux parents.**
- Le consentement éclairé du chirurgien doit être signé par les deux parents. Dans le cas où un seul parent est titulaire de l'autorité parentale, la décision du jugement devra être présentée.
- La pièce d'identité de l'enfant ou à défaut la copie du livret de famille.
- Le carnet de santé de l'enfant doit être amené à la clinique. Il sera complété à l'issue de son séjour dans l'établissement.

En cas de présentement du livret de famille, la pièce d'identité du titulaire de l'autorité parentale sera également exigée.



/// DÉCISION DE CONVALESCENCE

Afin de faciliter votre placement en convalescence, vous pouvez en faire la demande auprès du médecin lors de votre consultation préopératoire. Le secrétariat vous remettra un formulaire à compléter.

/// PRISE EN CHARGE DES PERSONNES HANDICAPÉES

Nous vous remercions de bien vouloir nous communiquer, dès votre pré-admission, les besoins spécifiques liés à votre handicap ; nous nous efforcerons de répondre au mieux à vos habitudes de vie durant votre hospitalisation.

/// ACCUEIL AU BUREAU DES ADMISSIONS

Vous devez vous présenter au bureau des admissions, à l'heure d'entrée qui vous a été communiquée avec les documents suivants :

- Pièce d'identité reconnue et valide, pour votre sécurité médicale (carte d'identité ou passeport ou carte de séjour ou extrait d'acte de naissance ou livret de famille).
- Carte vitale à jour
- Carte de mutuelle.
- En fonction de votre situation, une attestation d'ouverture des droits à la CMU (Couverture Médicale Universelle).
- Un moyen de règlement (carte bleue, chèque ou espèces), pour la télévision et les éventuelles avances de frais.

Les praticiens qui assurent vos soins peuvent avoir opté pour le secteur conventionnel à honoraires libres. Dans ce cas, ils seront pris en charge par votre mutuelle.

Si votre mutuelle ne pratique pas le tiers payant, vous serez amené à faire l'avance des frais.

Le jour de votre hospitalisation, ne pas oublier :

- Vos derniers résultats d'examens de laboratoire.
- Votre carte de groupe sanguin.
- Vos clichés radiographiques et électrocardiogrammes.
- La liste complète et l'ordonnance des médicaments prescrits et utilisés actuellement.
- Vos effets personnels.
- Le dispositif médical (attelle, bas de contention, etc...) que votre chirurgien vous aurait prescrit avant votre admission.

Bien entendu, vous ne devez interrompre aucun traitement en cours, sauf avis contraire de l'équipe médicale de la clinique. Pour une question de sécurité, vous remettrez vos ordonnances et vos médicaments à l'infirmière du service le jour de votre arrivée.

Consignes à respecter

La douche pré-opératoire :

Vous allez bénéficier d'une intervention chirurgicale. Parmi les risques liés à celle-ci, l'infection post-opératoire (infection associée aux soins) est une complication possible.

La douche avant l'opération contribue grandement à la prévenir.

Elle participe efficacement à l'élimination des germes présents naturellement sur votre peau, et réduit ainsi le risque de contamination du site opératoire pendant l'intervention chirurgicale.

Deux douches sont nécessaires :

1. La veille au soir de l'intervention
2. Le matin de l'intervention

Avant la douche

- Coupez-vous les ongles et enlevez vos bijoux et vos piercings. Les ongles doivent être sans vernis, sans faux ongles ni gels ou résines.



Si une dépilation a été demandée par le chirurgien

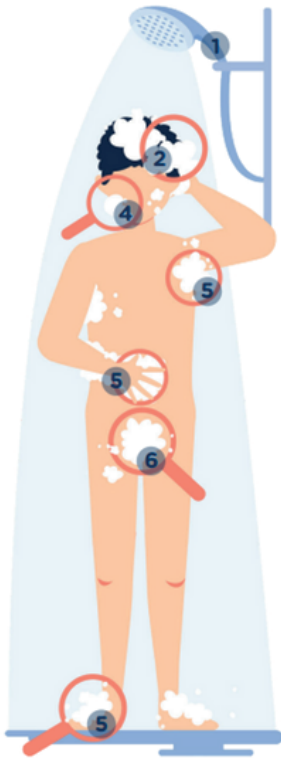
- Privilégiez la tonte avec l'utilisation d'une tondeuse ou un rasoir électrique, à réaliser juste avant votre douche.
- Si vous ne possédez pas de tondeuse ou sur demande de votre chirurgien, réalisez une dépilation chimique (crème dépilatoire) 24 à 48 heures avant l'intervention (veuillez respecter les conditions d'utilisation pour éviter le risque de brûlures cutanées).



Ne vous rasez pas au niveau de la zone opératoire avec un rasoir à main. Cela entraîne des microlésions pouvant favoriser la survenue d'une infection de site opératoire

Pendant la douche

- Réalisez systématiquement un shampoing
- Savonnez-vous le corps avec un savon prescrit par le chirurgien à l'aide d'un gant de toilette propre qui n'a pas servi.



1

Mouiller votre corps
et vos cheveux

2

Laver les cheveux
avec votre shampoing.
Faire mousser

3

Appliquer le savon liquide
avec ou sans antiseptique
sur le corps

4

Laver le visage et le cou en
insistant derrière les oreilles

5

Insister sur les aisselles,
le nombril, les plis sous
mammaires et de l'aîne,
les pieds

6

Savonner en dernier
la région génitale
puis la région anale

7

Rincer abondamment
toujours de haut en bas

8

Se sécher avec une
serviette propre.
Mettre des vêtements propres

Après la douche

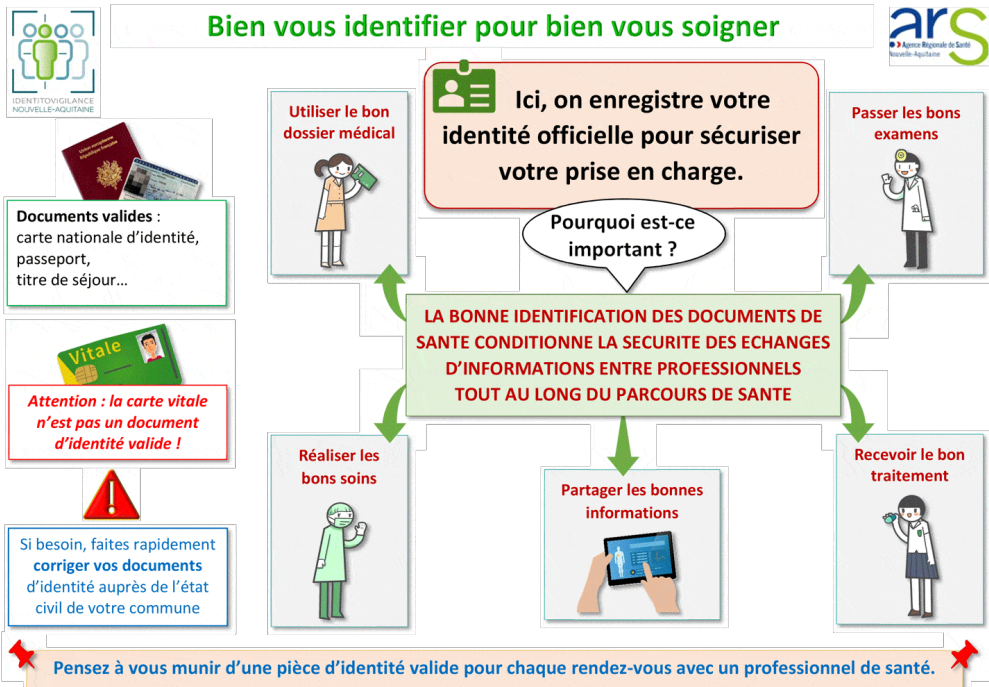
- Habillez-vous avec des vêtements propres qui n'ont pas été portés.



**Ne remettez pas de bijoux
ni de maquillage**



L'hygiène bucco-dentaire participe également à la prévention des infections post-opératoires. Brossez-vous les dents le jour de votre intervention et consultez votre dentiste au moindre problème



À votre arrivée au sein de l'unité de soins, vous serez identifié à l'aide d'un bracelet que vous garderez au poignet tout au long de votre séjour.

Il permet à l'ensemble des professionnels participant à votre prise en charge de s'assurer de votre identité, et plus particulièrement avant la réalisation d'un examen (imagerie...) ou d'une intervention chirurgicale au bloc opératoire.

Votre identité est la clé de vôtre de votre dossier.

Une identité erronée ou redondante peut être la cause d'une erreur médicale par dispersion des informations dans plusieurs dossiers ou par la mise à disposition d'informations recueillies dans un dossier non approprié.

Ne soyez pas étonné d'être régulièrement interrogé sur votre identité, cela fait partie de la vigilance demandée aux soignants et autres professionnels au cours de votre prise en charge.

/// LES EFFETS PERSONNELS DONT VOUS DEVREZ MUNIR

- Linge de toilette propre : serviette et gants
- Nécessaire de toilette : savon, brosse à dents, dentifrice, parfum, rasoir, brosse à cheveux, shampoing...
- Chemises de nuit ou pyjamas ouverts à l'avant,
- Une robe de chambre,
- Des chaussons
- Les médicaments nécessaires à vos traitements en cours, ainsi que toutes les ordonnances correspondantes.

Le médecin anesthésiste ne prescrira que les traitements qu'il jugera indispensables et non risqués pour votre prise en charge durant l'hospitalisation.

/// ARGENT ET OBJETS PERSONNELS DE VALEUR

Bien que votre chambre dispose d'un coffre de sécurité, il est vivement recommandé de ne pas conserver dans la clinique d'objet de valeur ni d'espèces. La Direction ne peut être tenue responsable des objets et valeurs conservés dans votre chambre.

/// SÉCURITÉ DES BIENS ET DES PERSONNES

Les consignes d'incendie sont affichées à chaque étage ; merci d'en prendre connaissance. 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 lieux communs. En toute situation, il est important de rester calme et de suivre les indications du personnel formé à ce type d'incidents.

Si vous constatez une situation ou une présence anormale, prévenez sans délai et sans hésiter un membre du personnel.

Il est interdit de fumer dans l'enceinte de la clinique (Décrets du 29.03.92 et du 25.11.06).

Le règlement intérieur concerne à la fois la clinique, le malade et les visiteurs.

Votre chambre ne ferme pas à clé ! Ne laissez pas en évidence vos sacs, portefeuilles... Prenez également soin de vos lunettes, lentilles, prothèses dentaires et auditives : rangez-les en sécurité dans les coffres mis à disposition dans votre armoire. L'établissement est placé sous vidéo surveillance (Loi 95-73 du 21/01/1995, décret 96-926 du 17/10/1996).

/// VOTRE ACCUEIL

L'accueil administratif est assuré de 7h00 à 18h30 du lundi au vendredi, le samedi de 9h00 à 12h00.

Vous serez accueilli dans le service de soins avant d'être installé dans votre chambre. L'infirmier(e) ou l'aide-soignant(e) s'entretiendra avec vous pour recueillir un certain nombre d'informations nécessaires à votre prise en charge.

/// PARKING ET VÉHICULES

Les véhicules des patients, visiteurs ou accompagnants peuvent être garés sur le parking gratuit qui est situé devant l'entrée principale de la clinique. Veillez à ne pas stationner sur les emplacements réservés ou interdits. Le parking n'est pas gardé.

La clinique décline toute responsabilité en cas de vol, de détérioration ou d'accrochage. Il est recommandé de ne laisser aucun objet dans les véhicules.

/// VOS REPAS

L'alimentation fait partie intégrante de votre traitement et doit être adaptée à vos besoins et à votre état de santé. Une vigilance sur l'alimentation et la nutrition est assurée par la Cellule de liaison Alimentation et Nutrition de l'établissement (CLAN).

Les repas des patients et accompagnants sont servis dans les chambres aux heures suivantes :

- Petit-déjeuner : 7h00
- Déjeuner : 12h00
- Le dîner : 19h00

/// LES BOISSONS, TABAC ET PRODUITS ILLICITES

Aucune boisson alcoolisée et d'une manière générale rien qui puisse compromettre la santé du malade ne peut lui être apporté par les accompagnants ou visiteurs sans autorisation du praticien.

Il est interdit de fumer ou de vapoter dans l'enceinte de la clinique (Décret du 29.03.92 et circulaire du 25.11.06). Pour des raisons de sécurité sanitaire il est demandé de ne pas apporter de nourriture de l'extérieur.

La Clinique Sainte-Anne est un «établissement de santé sans tabac».

Les patients et les accompagnants fumeurs et vapoteurs se doivent de respecter les zones fumeurs mises à leur disposition.

Les usagers trouveront à la clinique, des informations, des conseils sur l'arrêt du tabac et pourront avoir une aide dans leur démarche d'arrêt du tabac.

/// TÉLÉVISION, TÉLÉPHONE ET ACCÈS INTERNET

Télévision : L'ouverture des droits d'accès à la télévision s'effectue à l'accueil de 7h00 à 18h30 du lundi au vendredi, le samedi de 9h00 à 12h00. L'accès à Canal+ est inclus.

Téléphone : L'ouverture de la ligne téléphonique sera effectuée à votre demande. Vous pouvez communiquer à votre famille le numéro d'appel direct de votre chambre. Les communications sont facturées en fin de séjour, conformément au décret n° 94-946 du 31.10.94.

Accès Internet : Un accès wifi peut être ouvert à la demande.

/// FAMILLES DES PATIENTS ET ACCOMPAGNANTS

Un lit accompagnant peut être mis à disposition des proches.

Par mesure d'hygiène, nous invitons chaque visiteur à utiliser le produit hydro-alcoolique (PHA) lorsqu'il entre et sort d'une chambre et à chaque fois que nécessaire.

/// VISITES

Elles sont autorisées de 11h00 à 21h00. Les visiteurs ne peuvent pas assister aux soins qui sont prodigués et sont invités à quitter la chambre. Pour votre repos et celui des autres patients, les visites en groupe ou de longue durée sont à éviter. Dans votre intérêt le médecin peut être amené à limiter certaines visites.

/// PRATIQUES RELIGIEUSES

Par l'intermédiaire de l'infirmière, vous pouvez demander l'assistance d'un représentant de votre culte.

/// ASSOCIATIONS DE BÉNÉVOLES

Des personnes bénévoles, membres d'associations, tenues au secret professionnel, peuvent si vous le souhaitez, vous rendre visite. Renseignez-vous auprès des infirmières du service.

/// PRISE EN CHARGE LINGUISTIQUE

La clinique dispose de personnes s'exprimant dans certaines langues étrangères. Si vous le souhaitez, vous pouvez demander la présence d'un interprète en langage des signes.

/// PERMISSION DE SORTIE

Elle ne peut être accordée qu'après décision du médecin selon la durée du séjour et de votre état de santé.

//// LE PERSONNEL QUI VOUS PREND EN CHARGE

Vous pourrez reconnaître le personnel grâce à sa tenue et aux indications nominatives sur ces dernières :



Dans les services de soins :



Bleu Marine :

Je suis un(e) agent de service hospitalier



Bleu ou Bleu Turquoise :

Je suis un(e) aide-soignant(e)



Violet :

Je suis un(e) infirmier(e)



Blanc + liseré Beige :

Je suis une secrétaire médicale



Vert/Blanc :

Je suis une préparatrice en pharmacie



Bleu Marine :

Je suis un(e) brancardier(e)



Bleu pâle :

Je suis un personnel du bloc opératoire



Blanc :

Je suis un médecin ou un cadre

/// CONFIDENTIALITÉ - PROTECTION DES DONNÉES

L'ensemble des informations nécessaires à votre prise en charge est soumis au secret professionnel et au respect de la confidentialité. La Clinique Sainte-Anne dispose de traitement automatisé pour assurer la gestion de votre dossier administratif et médical. Ces données, protégées par le secret médical, sont transmises au médecin responsable de l'information médicale (médecin DIM) de l'établissement pour traitement statistique. Si vous souhaitez que votre identité soit anonymisée, faites le savoir lors de votre admission administrative.

/// DÉSIGNATION DE LA PERSONNE DE CONFIANCE

Art L. 1111-6 du Code de la Santé Publique

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

/// VOS DIRECTIVES ANTICIPÉES

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite datée et signée appelée directives anticipées. Elle précise ses souhaits concernant sa fin de vie (limitation ou arrêt du traitement en cours, transfert en réanimation si l'état de santé le nécessite, mise sous respiration artificielle, intervention chirurgicale, soulagement des souffrances...). Ce document aidera les médecins à prendre leurs décisions sur les soins à donner, si la personne ne peut plus exprimer ses volontés. Les directives anticipées ont une durée illimitée mais peuvent être modifiées ou annulées à tout moment.

https://sante.gouv.fr/IMG/pdf/2023_04_modele_directives_anticipees.pdf

/// DON D'ORGANES

En France, il n'existe pas de registre du oui.

Au nom de la solidarité nationale, c'est le principe du consentement présumé qui a été choisi. La loi indique que nous sommes tous donateurs d'organes et de tissus, sauf si nous avons exprimé de notre vivant notre refus d'être prélevé.

Si vous ne souhaitez pas donner vos organes et tissus.

Le principal moyen pour vous opposer au prélèvement de vos organes et tissus après la mort est de vous inscrire sur le registre national des refus.

Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

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



1 Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est **accessible à tous**, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.



2 Les établissements de santé garantissent la **qualité de l'accueil, des traitements et des soins**. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.



3 L'**information** donnée au patient doit être **accessible et loyale**. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.



4 Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec le **consentement libre et éclairé du patient**. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.



5 Un **consentement spécifique** est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.



6 Une personne à qui il est proposé de participer à **une recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. **Son accord est donné par écrit**. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.



7 La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, **quitter à tout moment l'établissement** après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.



8 La **personne hospitalisée est traitée avec égards**. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.



9 Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que la **confidentialité des informations** personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.



10 La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'un **accès direct aux informations de santé la concernant**. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.



11 La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des 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 entendu** 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 de l'établissement.

/// INFORMATION DE VOTRE MÉDECIN TRAITANT

Le médecin qui a prescrit votre hospitalisation est destinataire des informations médicales relatives à votre séjour, sauf opposition de votre part.

/// VOS INFORMATIONS EN CAS DE TRANSFERT

Si votre état de santé nécessite un transfert dans un autre établissement, l'information vous sera transmise en temps utiles.

/// L'ACCÈS À VOTRE DOSSIER MÉDICAL

Art L. 1111-7 et R.1111-2 du Code de la Santé Publique

Votre dossier médical est conservé pendant 20 ans à la date de votre dernier séjour (décret n° 2006-6 du 4 janvier 2006 - article R 1112-7 du Code de la Santé Publique). Vous avez le droit d'accéder directement aux informations contenues dans votre dossier médical (loi 2002-203 du 04/03/2002 ; décret n° 2002-637 du 29/04/2002).

Ces informations vous seront communiquées dans le respect des règles déontologiques et du secret médical. Toute demande de communication doit être écrite et adressée au Directeur de l'établissement.

Les informations ainsi sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de 48 heures après votre demande mais elles doivent vous être communiquées au plus tard dans les 8 jours. Pour les informations datant de plus de 5 ans, ce délai est porté à 2 mois. Si vous choisissez de consulter le dossier sur place, cette consultation est gratuite. Le coût de la reproduction des pièces du dossier vous sera facturé.

/// VIDÉO-SURVEILLANCE

La Clinique Sainte-Anne est dotée de dispositifs de vidéo-surveillance sur les parkings et dans certaines zones dans l'établissement. Ces dispositifs ont fait l'objet d'une autorisation préfectorale.

Les enregistrements sont donc détruits dans le délai de conservation fixé par l'autorisation préfectorale, qui ne peuvent excéder un mois. La durée de conservation des images est la même pour les systèmes de vidéo-surveillance installés dans les lieux non ouverts au public.

Votre information est assurée de façon claire et permanente, par exemple au moyen de panneaux apposés à l'entrée des locaux soumis au dispositif de vidéo-surveillance.

Vous disposez des mêmes droits qu'énoncés dans le paragraphe «le traitement des données à caractère personnel».

/// PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Notre établissement recueille vos données personnelles au cours de vos différents passages. L'accès et le traitement de vos données sont effectués par le personnel habilité soumis au secret professionnel et tenu à une obligation de confidentialité. La clinique SAINT ANNE met en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles nécessaires à la protection de vos données dans le cadre de sa Politique de Sécurité des Systèmes d'Information. Vos données sont hébergées en interne sur les serveurs de l'établissement ou en externe chez un hébergeur agréé données de santé conformément aux dispositions réglementaires en vigueur.

Les données collectées sont principalement de nature administratives (identification, N° de sécurité sociale, mutuelle) et médicales. Sauf cas particuliers, elles sont conservées pendant la durée de votre prise en charge opérationnelle puis 20 ans à compter de votre dernier passage pour soin.

Les finalités du traitement de vos données concernent principalement :

- *votre suivi médical et administratif,*
- *la coordination des acteurs de votre prise en charge,*
- *la facturation,*
- *le recueil de votre satisfaction,*
- *les évaluations internes dans le cadre de notre démarche qualité.*
- *les évaluations nationales obligatoires diligentées par le ministère de la santé (IQSS)*

A cet effet vous pouvez refuser qu'un professionnel de santé analyse votre dossier aux fins de transmission aux autorités ou dans le cadre de notre démarche qualité. Il vous appartient de refuser cette utilisation en informant le personnel médical lors de votre séjour.

Lors de votre admission, notre établissement collecte votre adresse e-mail. Il s'agit d'une obligation légale (décret du 28 février 2018 relatif au code de la santé publique, notamment ses articles L. 6144-1, L. 6161-2-2 et D. 6111-23 et au code de la sécurité sociale, notamment ses articles L. 161-37, L. 162-23-15 et R. 162-36.) Ces données sont transmises à l'Agence Technique de l'information sur l'Hospitalisation (ATIH) qui vous adressera, par mail, un questionnaire de mesure des indicateurs de satisfaction et d'expérience des patients hospitalisés (dispositif national e-Satis). Vous pouvez exercer vos droits d'accès, de rectification, d'opposition, de limitation du traitement, d'effacement et de portabilité de vos données en vous adressant à l'ATIH par voie postale à l'**ATIH - Secrétariat Général - 117 boulevard Vivier Merle 69329 cedex 03 Lyon** ou par courriel à donneespersonnelles@atih.sante.fr.

Vos données sont transmises aux personnels de santé habilités à accéder à votre dossier médical, aux organismes d'assurance maladie et mutuelles, aux autorités publiques dans le respect du code de santé publique.



Conformément à la loi Informatique et Liberté du 6 janvier 1978 modifiée, et au règlement UE 2016/679 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel (RGPD), sur simple justification de votre identité, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement de vos données, de limitation, d'opposition et de portabilité du traitement en vous adressant par mail à dpo@clinique-saint-anne.fr ou par courrier à : Clinique SAINT ANNE
Route de Brannens - 33210 Langon

/// L'EXPRESSION DE VOTRE SATISFACTION

■ LES QUESTIONNAIRES DE SATISFACTION

Nous mettons à votre disposition 4 types de questionnaires de satisfaction portant sur :

- votre séjour en hospitalisation,
- votre séjour en ambulatoire,
- votre séjour en chimiothérapie.

Nous vous engageons vivement à nous retourner le questionnaire correspondant à votre séjour afin que nous puissions connaître votre ressenti à l'issu de ce dernier et en tirer profit pour rechercher des améliorations éventuelles.

■ L'ENQUÊTE DE SATISFACTION ANNUELLE

Vous êtes hospitalisé(e),

Votre opinion nous intéresse !

La Clinique Sainte-Anne participe à une ENQUÊTE NATIONALE de SATISFACTION DES PATIENTS.

Le ministère chargé de la santé engage les établissements de santé exerçant une activité de médecine, chirurgie ou obstétrique (MCO) à rentrer dans une démarche de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés. Le dispositif e-Satis prévoit le recueil de la satisfaction des patients hospitalisés en continu et en ligne avec un questionnaire administré en mode web. Dans un délai de 2 à 10 semaines après votre sortie, vous recevrez un mail de l'Agence Technique de l'Information sur l'Hospitalisation (ATIH), contenant un lien unique, individuel et sécurisé vous permettant de vous connecter au questionnaire e-Satis en ligne.

C'est uniquement pour cela que vous serez invité à nous transmettre votre adresse mail.

Le descriptif complet de la démarche est disponible sur le site de la HAS.

/// LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

La CDU se compose de médiateurs médicaux et non-médicaux, du Directeur de l'établissement, de 2 représentants des usagers et du responsable qualité de l'établissement. Elle a pour but d'assister toute personne qui s'estime victime d'un préjudice et n'examine que les seules plaintes et réclamations ne présentant pas le caractère d'un recours gracieux ou juridictionnel. Le médiateur rencontre le demandeur dans les 8 jours suivant la saisine. Après cette rencontre, si le plaignant maintient sa réclamation, le médiateur lui fait part des voies de recours à sa disposition : gestion à l'amiable, ou CRCI (voir ci-après), ou procédure judiciaire.

De plus, elle recommande à l'établissement l'adoption de mesures afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches. Pour établir ses recommandations, la CDU s'appuie en particulier sur vos réclamations, éloges, remarques ou propositions ; c'est pourquoi, il est important que vous soyez satisfait ou non, de nous en faire part.

/// LA COMMISSION RÉGIONALE DE CONCILIATION ET D'INDEMNISATION DES ACCIDENTS MÉDICAUX

En cas de dommage, susceptible d'être imputable à votre séjour ou consécutif à une consultation, vous pouvez saisir cette commission, ce qui peut éviter un contentieux. La saisine de la CRCI est gratuite et son adresse est la suivante :

**Commission régionale de conciliation
et d'indemnisation d'Aquitaine**
50, rue Nicot
33000 Bordeaux

<https://www.oniam.fr/trouver-ma-commission/aquitaine>

/// LE COMITÉ D'ÉTHIQUE ET BIENTRAITANCE

Son rôle est de donner des avis sur des problèmes éthiques et les questions de société soulevées par le progrès de la connaissance dans les domaines de la médecine et de la santé, au sein de la Clinique Sainte-Anne. Ce comité a un rôle consultatif et émet des avis, et accompagne les équipes sur des réflexions ciblées (bienveillance, fin de vie...). Une charte de bienveillance, décrivant les valeurs fondamentales respectées par l'ensemble des professionnels, est affichée et mise à disposition dans l'établissement.

/// LA DÉMARCHE QUALITÉ

■ LA CERTIFICATION HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

La politique d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins s'intègre au projet d'établissement. La Clinique est engagée dans le dispositif de certification par la Haute Autorité de Santé. Nos objectifs d'amélioration continue s'appuient sur le développement de la culture qualité afin de mieux répondre aux attentes des acteurs et usagers de l'établissement. Le management de la qualité et de la gestion des risques contribue à l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins. La clinique est certifiée A par l'HAS depuis juin 2015 (v2014). Les résultats de cette évaluation sont publiés sur le site SCOPE SANTE : <https://www.scopesante.fr>

■ PRÉVENTION DES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS : L'ÉQUIPE OPÉRATIONNELLE D'HYGIÈNE (EOH)

Les infections associées aux soins ou nosocomiales sont des maladies infectieuses contractées pendant l'hospitalisation. Le risque de contracter une infection nosocomiale est plus important chez les patients nécessitant des techniques de soins lourdes et chez les patients dont les défenses immunitaires sont défaillantes. La politique de prévention et de surveillance des infections nosocomiales est organisée par l'Equipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH). Le score agrégé de la Clinique SAINTE ANNE, reflet de la maîtrise du risque infectieux, est un des indicateurs disponible sur le site d'information des usagers sur la qualité dans les établissements de santé SCOPE SANTE

<http://www.scopesante.fr/>

- Merci de respecter l'interdiction de déposer des plantes ou de venir avec des animaux domestiques dans les chambres.
- Merci de ne pas amener de denrées alimentaires aux patients.
- Merci de suivre les recommandations d'hygiène en vigueur dans le cadre de la prévention du risque infectieux, des distributeurs de solution hydroalcoolique sont à votre disposition dans chaque chambre.

■ LA LUTTE CONTRE LA DOULEUR : LE COMITÉ DE LUTTE CONTRE LA DOULEUR (CLUD)

Art. R. 172-79 à R. 1172-94 du code de la santé publique et décret n° 2005-13 du 02/03/2005 relatif au droit des malades et à la qualité du système de santé. Un comité dédié aux actions de lutte contre la douleur est en place dans l'établissement dont le président est un médecin anesthésiste réanimateur. Les équipes soignantes vous accompagnent dans la prise en charge de votre douleur et vous proposent tous les moyens à leur disposition pour vous soulager.

■ LA REVUE DE MORTALITÉ MORBIDITÉ (RMM)

La Clinique s'est engagée, depuis 2005, dans la dynamique RMM. Elle a pour objectif l'analyse collective pluridisciplinaire de cas anonymisés, pour les événements qui ont ou auraient pu causer un dommage au patient. Elle a pour finalité l'amélioration continue de la qualité.



■ LES COMITÉS DE RETOURS D'EXPÉRIENCE (CREX)

Un groupe de professionnels pluridisciplinaire (médecins et équipes de soins, administratif, etc...) se réunit pour analyser rétrospectivement les événements indésirables liés aux soins en vue de les gérer. Les événements jugés prioritaires sont analysés. Des actions d'améliorations sont alors envisagées, planifiées et mises en œuvre par les équipes et réévaluées.

/// MODÈLE DE MENTION D'INFORMATION POUR L'ACCÈS AU DMP

Modèle de mention d'information préalable à l'accès (alimentation et/ou consultation/téléchargement) au dossier médical (DMP) de Mon espace santé pour les professionnels membres de l'équipe de soins (art. R. 1111-46 du CSP)

Afin de participer efficacement à votre prise en charge, le professionnel de santé ou l'équipe de soins qui vous prend en charge a besoin d'accéder aux données de santé stockées dans votre compte Mon espace santé et d'y déposer les documents utiles à la prévention, la continuité et la coordination de vos soins, qui pourront être consultés par les autres professionnels autorisés qui vous prennent en charge dans le cadre de cet épisode de soins.

Vous pouvez vous opposer à la consultation de votre compte Mon espace santé et/ou, en invoquant un motif légitime, à son alimentation [expliciter la méthode, qui peut être différente selon les canaux (information orale, plateforme en ligne, information sur des documents, etc.)], mais cela pourrait avoir des conséquences sur la qualité de votre prise en charge.

Vous avez la possibilité de gérer la confidentialité de vos données (par exemple masquer un ou tous vos documents, bloquer des professionnels de santé, ou clôturer complètement votre espace santé) sur le site internet <https://www.monespacesante.fr/>. Pour plus d'informations sur vos droits, vous pouvez consulter la foire aux questions (FAQ) de Mon espace santé disponible sur <https://www.monespacesante.fr/questions-frequentes> ou contacter le support Mon espace santé par téléphone au 34 22.

/// LA SÉCURITÉ DES SOINS

■ UNE CULTURE PARTAGÉE ENTRE PROFESSIONNELS DE SANTÉ, PATIENTS ET USAGERS

Connaître le médicament et parler de ses effets aux professionnels de santé participent à votre bonne prise en charge, bien utiliser les médicaments c'est :

questionnez

- pourquoi m'avez-vous prescrit ce médicament ?
- à quel moment dois-je prendre ce médicament ?
- puis-je continuer mon traitement habituel pendant que je prends ce médicament ?
- je ne sais pas quel est le nom de mon médicament il y en a plusieurs sur la boîte

un médicament est désigné par un nom commercial et un nom scientifique (appelé dénomination commune internationale, DCI), qui correspond souvent au nom du générique

facilitez le partage d'informations

- en apportant vos ordonnances en cours et vos résultats de laboratoire
- en vous munissant, lors de vos visites chez le médecin ou en cas d'hospitalisation, de la liste de **TOUS les médicaments que vous prenez** quotidiennement et/ou régulièrement, y compris ceux que vous prenez sans ordonnance et ceux que vous avez arrêtés : par exemple, votre pilule contraceptive, vos somnifères, etc.

le dossier médical personnel (DMP) et le dossier pharmaceutique (DP) peuvent vous être proposés par votre médecin ou votre pharmacien pour faciliter le partage d'informations

écoutez

- soyez attentif aux conseils qu'on vous donne : bon usage du médicament, conservation, effets ...
- notez (par écrit si besoin) les réponses aux questions que vous vous posez
- faites-vous éventuellement accompagner par un proche pour bien comprendre ce que le professionnel de santé vous dit et mieux le retenir

parlez de vos médicaments

- sollicitez votre médecin, votre pharmacien ou votre infirmier pour mieux comprendre votre traitement
- précisez si vous avez des allergies
- signalez votre état de santé et vos antécédents médicaux : discutez de vos symptômes et exprimez vos préoccupations
- indiquez aux professionnels de santé qui vous entourent les effets indésirables que vous avez ressentis : par exemple, « j'ai une allergie avec cette crème », « j'ai mal à l'estomac depuis que j'ai pris ce médicament » ...
- assurez-vous que tous les médecins qui vous prennent en charge ont connaissance de votre traitement

vous pouvez déclarer directement un effet indésirable lié à un médicament sans passer par un professionnel de santé
www.ansm.sante.fr

le respect de toutes les recommandations est l'une des conditions de la réussite et de la sécurité de mon traitement

ensemble engageons-nous pour des soins plus sûrs

■ LA CHECK-LIST "SÉCURITÉ DU PATIENT AU BLOC OPÉRATOIRE"

En utilisant la check-list, l'équipe du bloc opératoire et les praticiens, vérifient à plusieurs reprises votre identité, la nature de votre intervention ainsi que le matériel matériel et les traitements à mettre en œuvre. Vous êtes prévenu préalablement de la démarche par l'équipe avant l'entrée en salle d'opération. Vous serez amené à participer à ces vérifications.

/// INFORMATION SUR LA PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR

■ COMMENT TRAITER LA DOULEUR ?

- Par des moyens thérapeutiques préventifs

1. En répondant à vos questions
2. En vous expliquant ce qu'il va vous être fait
3. En l'évaluant régulièrement

- Par des moyens thérapeutiques curatifs

1. En continu (injections ou en seringue électrique sur 24 heures ou analgésie auto-contrôlée = PCA)
2. En ponctuel, en complément, selon l'intensité de votre douleur

Le médecin prescrit les antalgiques selon le type d'intervention et/ou selon le degré de votre douleur. N'hésitez pas à vous exprimer ; en évoquant votre douleur, vous aidez les équipes médicales et soignantes à vous soulager.

/// RADIOPROTECTION

Lors de la réalisation de votre intervention chirurgicale le chirurgien pourra être amené à utiliser une installation radiologique émettant des rayonnements X. La formation du personnel, les contrôles fréquents du matériel et l'aménagement spécial de la salle d'examen ont été étudiés pour que l'exposition d'un patient soit aussi faible que possible (port du tablier plombé sur la zone non exposée, protocoles adaptés ...).

Afin de limiter la dose dû à votre exposition le champ d'irradiation sera limité au strict minimum de la zone à examiner. Toutefois, des précautions concernant le femme enceinte doivent être prises systématiquement. Il est donc **EXTRÊMEMENT IMPORTANT de signaler à l'équipe médicale et soignante TOUT ETAT DE GROSSESSE OU RISQUE DE GROSSESSE.**

/// LES INFORMATIONS LORS DE VOTRE SORTIE

Un courrier de liaison incluant les informations nécessaires à la continuité des soins vous sera remis par une infirmière du service.

Les professionnels de l'établissement s'engagent à respecter votre libre choix concernant les sociétés ou associations dispensatrices de prestations de soins ou d'accompagnement, conformément aux règles de déontologie propres à certaines professions de santé et au code de la consommation.

- Lorsque vous quittez votre chambre, appelez le personnel soignant.

Attention : Si vous êtes mineur, toute sortie ne peut se faire qu'en présence d'un parent ou de votre tuteur.

/// FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

Vous devez vous présenter au service admission pour régulariser votre dossier, retirer votre bulletin de sortie destiné à votre employeur et à votre caisse d'assurance maladie, et régler les suppléments restant à votre charge, forfait journalier, chambre particulière, dépassements d'honoraires en l'absence de tiers-payant, ...).

Une facture vous sera remise le jour de la sortie ou adressée par voie postale.

/// TRANSPORT

Votre départ de la Clinique en ambulance peut être prescrit par le médecin responsable de votre prise en charge et adapté à votre état de santé (ambulance, transport assis professionnalisé (VSL, taxi ou autre). Avec cette prescription, vous pourrez éventuellement obtenir le remboursement de vos frais auprès de l'organisme d'Assurance Maladie. Vous repasserez systématiquement par le bureau des sorties, accompagné(e) par la société de transport.

/// FRAIS À ACQUITTER

La liste des frais à acquitter est affichée dans les salles d'attente de la clinique. N'hésitez pas à vous adresser au personnel de la clinique pour tout renseignement.

/// RÉHABILITATION AMÉLIORÉE APRÈS CHIRURGIE

Pour certaines interventions (ex : pose de prothèse en chirurgie orthopédique, interventions sur le colon en chirurgie digestive, chirurgie bariatrique, ..), votre chirurgien pourra vous proposer d'être pris en charge dans la filière RAAC (Réhabilitation Améliorée Après Chirurgie).

Le principe de cette prise en charge est de vous aider à récupérer rapidement l'état de santé physique et psychique que vous aviez avant l'intervention. Elle est basée sur un travail en collaboration entre chirurgiens, anesthésistes, infirmiers(ères), kinésithérapeutes et aide-soignants.

Votre participation est essentielle car vous êtes au centre de la prise en charge.

Les avantages d'une réhabilitation améliorée

- diminution des complications post opératoire,
- amélioration de votre confort (réduction des nausées/vomissements, autonomie préservée),
- réduction des durées d'hospitalisation,
- préparation d'un retour à domicile dans les meilleures conditions.

/// LA CHIRURGIE AMBULATOIRE

La chirurgie ambulatoire vous permet de regagner votre domicile le jour-même de votre intervention ou examen. Vous recevrez un passeport ambulatoire lors de la pré-admission qui vous expliquera l'ensemble des étapes de la prise en charge.

/// LA CHIMIOTHÉRAPIE AMBULATOIRE

Votre traitement est administré en quelques minutes ou quelques heures dans un hôpital de jour, situé sur un plateau dédié, au rez de chaussée.

La chimiothérapie ambulatoire vous permet d'être traité avec autant d'efficacité que si vous étiez hospitalisé, tout en restant chez vous et en conservant vos habitudes.

N'hésitez pas à apporter de quoi vous occuper pendant la durée de traitement. Les patients traités par chimiothérapie sont le plus souvent porteurs d'un port-à-cath afin de faciliter la pose de la perfusion et de sécuriser le passage des médicaments. A la fin de la perfusion, vous quittez la clinique après avoir pris rendez-vous pour le traitement suivant.

Toutefois, certains médicaments ne peuvent pas être administrés en ambulatoire du fait de leurs effets indésirables ou de leur modalité d'administration. Dans ce cas, l'équipe médicale qui vous suit vous proposera une hospitalisation de courte durée.

/// NOS PRINCIPAUX PARTENAIRES

Centre hospitalier SUD GIRONDE
Nouvelle Clinique Bordeaux Tondu
Clinique TIVOLI
Cabinet de Radiologie IMAGIR
Laboratoire SYNLAB
Laboratoire d'anatomopathologie MEDIPATH
Laboratoire d'anatomopathologie IHCP
Laboratoire d'anatomopathologie CAP

/// LES PRATICIENS DE LA CLINIQUE SAINTE-ANNE**CHIRURGIE DIGESTIVE ET VISCÉRALE**

Dr Marc-Olivier FRANCOIS
Dr Vincent LAUNEY
Dr Eva LAURENT
Dr Philippe PELUCHON

GASTRO-ENTÉROLOGIE

Dr Henri OLYMPIE
Dr Sophie SAINT-DRENANT-DUNAND

MÉDECINE ONCOLOGIQUE

Dr Gratiane COGNIET
Dr Sophie ROCA THERONDEL

ARTHROPOLE / CHIRURGIE ORTHOPÉDIQUE

Membres Inférieurs

Dr Julien BARDOU-JACQUET
Dr Edouard HAZOTTE
Dr Yohan LEGALLOIS

Membres Supérieurs

Dr Matthieu MAZALEYRAT
Dr Maxime LAPORTE

Médecin du Sport

Dr Sam AIZOOKY

CHIRURGIE UROLOGIQUE

Dr Olivier CELHAY
Dr Laure MONLEON
Dr Corinne PALAMARA
Dr Jocelyn SUSPERREGUI

CHIRURGIE GYNÉCOLOGIQUE

Dr Marie ARTIGUENAVE
Dr Ahlem BOUZIRI

CHIRURGIE GYNÉCOLOGIQUE & ENDOMÉTRIOSE

Dr Adrien CRESTANI
Dr Paul-Henri GOUALARD

CHIRURGIE ORL

Dr Violaine CLARETON
Dr Ronan LE ROCH
Dr Marianne SCHLEICH

CHIRURGIE OPHTALMOLOGIQUE ET DE LA RÉTINE

Dr Romain BAUDONNET
Dr Antoine HERON
Dr Alicia LOPEZ
Dr Geoffrey PASTOR
Dr Mathilde REVERSEAU
Dr François THOUMAZET

CHIRURGIE ESTHÉTIQUE & PLASTIQUE

Dr Mohcine TAIZOU

CHIRURGIE MAXILLO-FACIALE

Dr Xavier CLAVELEAU
Dr Romain MASSE
Dr Charlie VERBRUGGEN

CHIRURGIE VASCULAIRE

Dr Frederico BUCCI

MÉDECINE VASCULAIRE

Dr Younes BAKIR
Dr Antoine DIARD
Dr Marine MADASSAMY
Dr Alexandre MAILLET
Dr Violaine MARICOURT
Dr Juliette PICOT

ANESTHÉSIE

Dr Pascal BIFERI
Dr Alexandre GERARDIN
Dr Harry HOOPER
Dr Laure MARTINAT
Dr Cédric RENARD

CARDIOLOGIE

Dr Tong KY
Dr Sylvie SERGHERAERT CASTAGNIE
Dr David SEVERAC

KINÉSITHÉRAPIE

Samuel LAPORTE
Léa JACSON

Plan d'accès à la clinique



19, route de Brannens
33210 Langon
Tél. 05 57 98 03 03

www.clinique-sainte-anne.fr

ACCUEIL

05 57 98 03 03

ADMISSIONS

05 57 98 05 20

SECRÉTARIAT D'ANESTHÉSIE

05 57 98 05 90

 accueil@clinique-sainte-anne.fr

admissions@clinique-sainte-anne.fr

secretariat.anesthésie@clinique-sainte-anne.fr