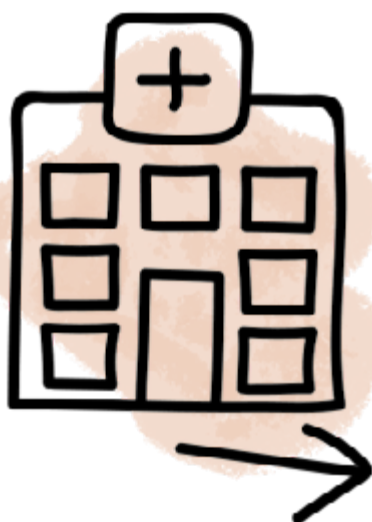


# LIVRET DE LA CLINIQUE



# Bienvenue

Madame, Monsieur,

Vous allez séjourner à la Clinique Saint Charles en vue d'une hospitalisation.

La Direction, les équipes médicales, paramédicales et l'ensemble des personnels techniques, administratifs et hôteliers, sont heureux de vous accueillir.

Soyez assuré(e) que tout sera mis en œuvre pour que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions.

Dans un souci constant d'amélioration de l'organisation et de la sécurité des soins, la Clinique s'est engagée dans une démarche qualité. Elle a été certifiée par la HAS (Haute Autorité de Santé), les résultats de cette évaluation sont disponibles sur le site [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr).

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

La Direction

## POUR LA QUALITÉ ET LA SÉCURITÉ DES SOINS

Vous êtes au cœur de notre démarche d'amélioration continue en matière de qualité, sécurité et confort des soins. La Clinique a été certifiée par la Haute Autorité de Santé en 2019 et évalue régulièrement ses pratiques professionnelles.



# Sommaire

	Présentation de la Clinique	4
	Nos engagements	5
	Admission	6
	Informations pratiques pour votre séjour	8
	Sortie	11
	Agir pour votre santé – Messages de prévention	13
	Droits & devoirs	17

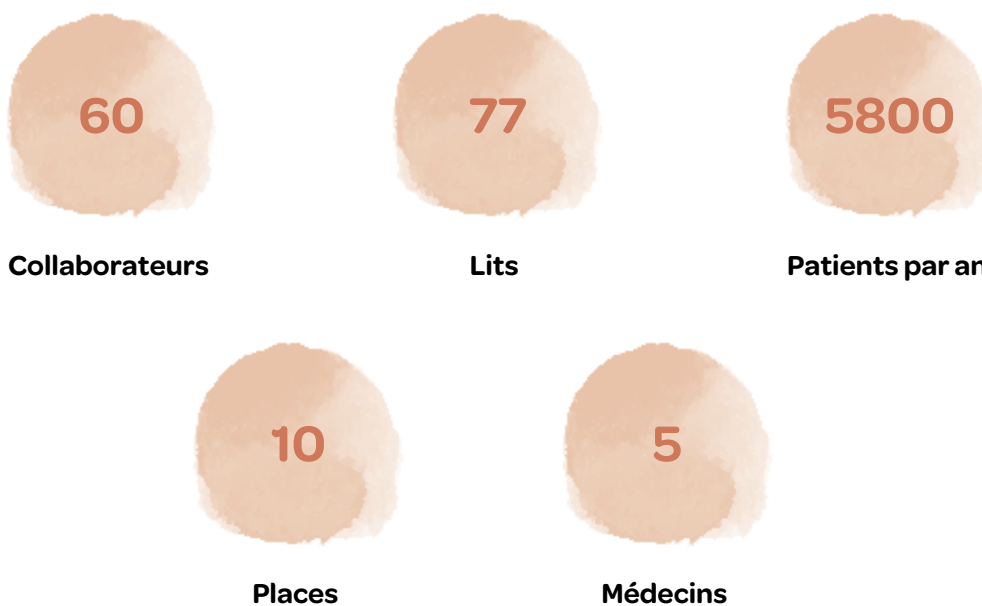
# Présentation de la Clinique

## HISTORIQUE ET DESCRIPTION GÉNÉRALE

La clinique Saint Charles, filiale de la Polyclinique de Poitiers, est une clinique de soins médicaux et réadaptation appartenant au groupe de santé privé Elsan.

Elle dispose de 77 lits d'hospitalisation complète et de places en hospitalisation de jour.

## LA CLINIQUE EN CHIFFRES



GRUPE LEADER DANS L'HOSPITALISATION PRIVÉE EN FRANCE, ELSAN C'EST :

 137 établissements en France

 2,2 millions patients/an

 28 000 collaborateurs

 7 500 médecins

..... ET DE 3 VALEURS

LE LIEN SOCIAL ET NOS RACINES TERRITORIALES

2 Français sur 3 sont à moins de 40 km d'un hôpital privé ELSAN

L'ATTENTION À L'AUTRE

Pour nous, l'acte de soin est avant tout une relation à l'autre. Le tout premier soin est né de l'attention à l'autre.

L'ESPRIT D'ÉQUIPE

La coopération entre nos collaborateurs est un actif essentiel que nous encourageons et entretenons.



.... RÉUNIS AUTOUR D'1 MISSION

Nous offrons à tous et partout des soins de proximité, de qualité, innovants et humains



.... NOTRE ENGAGEMENT RSE

Responsable et engagé, ELSAN assume pleinement sa responsabilité sociale d'entreprise. Notre démarche RSE a pour ambition de répondre aux enjeux du développement durable et de valoriser nos établissements et nos salariés dans leur mission au service des patients et des territoires.

ELSAN, #Responsable&Engagé

# Nos engagements

## POUR LUTTER CONTRE LA DOULEUR

Il existe plusieurs types de douleur :

- 👉 Les douleurs aiguës (post-chirurgie, traumatisme, etc.) : leur cause doit être recherchée et elles doivent être traitées.
- 👉 Les douleurs provoquées par certains soins ou examens (pansement, pose de sonde, de perfusion, etc.). Ces douleurs peuvent être prévenues.
- 👉 Les douleurs chroniques (migraine, lombalgie, etc.) : ce sont des douleurs persistantes dont la cause est connue et qui représentent une pathologie en soi. Il faut donc surtout traiter la douleur et tout ce qui la favorise.

**Prévenir et soulager** : Nous allons vous aider en répondant à vos questions, en vous expliquant les soins que nous allons faire et leur déroulement.

Nous allons noter l'intensité de la douleur dans votre dossier patient et utiliser les moyens les mieux adaptés à votre situation pour la prévenir et la soulager (antalgiques, méthode non médicamenteuse, etc.).

**Évaluer** : L'évaluation de la douleur, c'est d'abord vous, car tout le monde ne réagit pas de la même manière. Il est possible de mesurer l'intensité de la douleur.

Pour la mesurer, plusieurs échelles sont à notre disposition. Il faut utiliser celle qui vous convient.

Cette mesure, qui doit être répétée, permet d'adapter au mieux votre traitement antalgique.

La traçabilité de l'évaluation de la douleur, c'est-à-dire l'enregistrement de cette évaluation dans votre dossier patient, fait partie des indicateurs de qualité de votre prise en charge dans notre établissement de santé.

# Admission

## CE QU'IL FAUT RETENIR

### L'accueil est ouvert :

Du lundi au vendredi : 9h à 17h30

Le samedi : 9h à 12h

Les horaires sont susceptibles d'être modifiés en fonction du contexte épidémique et des consignes sanitaires.

## LISTE DES ÉLÉMENTS À RAPPORTER POUR LE BON DÉROULEMENT DE VOTRE SÉJOUR

### Vous êtes assuré social du régime général, agricole, travailleur non salarié :

- Une pièce d'identité (carte d'identité, passeport, titre de séjour) ;
- Pour les forains ou les personnes sans résidence stable exerçant une activité ambulante, le carnet de circulation ;
- Votre carte Vitale ou votre attestation de droit en cours de validité ;
- Votre carte de complémentaire santé (mutuelle, assurance, prévoyance) en cours de validité si vous en avez une ;
- Si vous êtes bénéficiaire de la complémentaire santé solidaire (CSS) ou (ACS), votre attestation de prise en charge ;
- Si vous êtes accidenté du travail ou en maladie professionnelle, le triptyque établi par votre employeur ;
- Si vous êtes pensionné (invalide) ou à la retraite, votre carte vitale à jour ou votre titre de pension ;
- Si vous êtes bénéficiaire de l'article L.212-1 du Code des pensions militaires, votre carnet de soins gratuits .

### Vous n'êtes pas assuré social en France ou vous êtes un patient international :

- Vous devez nous fournir votre pièce officielle d'identité (passeport ou carte nationale d'identité en cours de validité) ;
- Pour les ressortissants de l'Union Européenne, nous vous demanderons une attestation de prise en charge par votre assurance santé et/ou vous pouvez nous présenter votre carte européenne de santé ;
- Pour les non ressortissants de l'Union Européenne ne travaillant pas en France, nous vous demanderons un accord de prise en charge par l'organisme prenant en charge vos frais de santé, cela peut être un formulaire en fonction des éventuels accords entre les caisses nationales (par exemple formulaire SE 352 pour l'Algérie) ;
- Dans le cas où vous êtes pris en charge par un organisme tiers qui vous a dirigé vers notre établissement, nous devrions avoir reçu un règlement au titre de votre prise en charge ou accepté une garantie de prise en charge. Nous vous le confirmerons.

### Vous n'êtes pas assuré social :

Vous êtes redevable de la totalité des frais d'hospitalisation. Lors de votre admission, il vous sera demandé un acompte.

Un devis pourra vous être délivré, en amont de votre hospitalisation, sur demande écrite.

### Les éléments de votre dossier médical :

- Votre carte de groupe sanguin, si vous en avez une ;
- Vos résultats d'examens (bilans sanguins et urinaires, radios, scanner, IRM, doppler...) ;
- Vos ordonnances de traitement médicamenteux en cours ;
- Les comptes rendus d'hospitalisation ;
- Les lettres de spécialistes ou tous autres documents liés à votre hospitalisation.



## Affaires personnelles

Pour votre séjour, vous devez apporter :

- Objets et serviettes de toilette personnels ;
- Vêtements de nuit ;
- Tenue pour l'extérieur (selon saison) ;
- Tenue pour le sport : survêtement et chaussures de sport ;
- Tenue pour la balnéo (si concerné) : maillot de bain, bonnet de bain, peignoir de bain, claquettes de piscine.

## Identitovigilance

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

Un bracelet nominatif vous sera remis dès votre entrée en hospitalisation à temps complet. Pour votre sécurité, vous serez également amené tout au long de votre séjour à décliner votre identité aux différents acteurs médicaux qui vous en feront la demande.

## Anonymat / Non divulgation de présence

Si vous souhaitez que votre présence dans notre établissement ne soit pas divulguée, vous devez le signaler dès votre arrivée au bureau d'accueil. Nous ferons le nécessaire pour préserver votre anonymat.

Dans tous les cas, les règles en matière de secret professionnel nous interdisent de donner des détails sur votre état de santé par téléphone. Prévenez votre entourage.

## Traitements en cours

Si vous avez apporté vos médicaments personnels à la Clinique, il vous sera demandé de les confier le temps de votre séjour au personnel soignant du service ; ils vous seront restitués lors de votre sortie.

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 de votre séjour.

Le dispositif « Patient en Auto Administration de ses Médicaments (PAAM) » vous donne la possibilité, si vous le souhaitez, de continuer à gérer tout ou partie des médicaments prescrits durant votre hospitalisation. Lors de l'évaluation, l'équipe soignante détermine votre état clinique, vos facteurs de risque. Elle s'informe de vos habitudes de gestion de votre traitement à domicile. Elle évalue la connaissance que vous avez de votre traitement habituel.

Si vous êtes éligible et que vous le souhaitez, après signature du document d'engagement, vous pourrez continuer à vous auto-administrer tout ou partie des traitements prescrits.



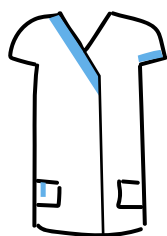
## HÔTELLERIE ET SERVICES PERSONNALISÉS

Le bon déroulement de votre séjour et votre rétablissement passent également par votre confort et votre bien être.

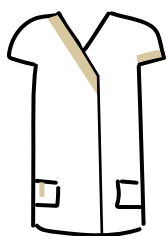
Retrouvez l'ensemble de l'offre hôtelière au bureau d'accueil.

# Informations pratiques pour votre séjour

## IDENTIFICATION DES DIFFÉRENTES CATÉGORIES DE PROFESSIONNELS



**Infirmier(ère)**



**Aide-soignant(e)**



**Ergothérapeute**



**Kinésithérapeute**



**Enseignant en  
activité physique  
adaptée (APA)**

## VOTRE CHAMBRE



Individuelle ou double, elle est équipée d'une salle de douche et toilettes, d'un téléphone et d'un téléviseur. Selon nos disponibilités le jour de votre entrée, vous serez installé(e) dans une chambre correspondant à votre demande de prestation. Si vous souhaitez bénéficier d'une chambre particulière, nous vous invitons à en faire la demande au bureau administratif dès la connaissance de votre date d'hospitalisation. Certaines complémentaires santé remboursent les frais de chambre particulière.

## REPAS



Les repas qui vous seront servis sont cuisinés au sein de la cuisine de la Polyclinique de Poitiers et livrés chaque jour sur la clinique Saint Charles selon les commandes reçues. Les repas sont adaptés aux différents régimes et respectent les besoins nutritionnels. Si vous suivez un régime, veuillez le signaler à l'infirmier(ère) dès votre arrivée.

Retrouvez la carte des menus mise à disposition dans votre chambre.

## PRESTATIONS POUR EXIGENCE PARTICULIÈRE DU PATIENT



Pour votre confort, nous vous proposons une gamme de services hôteliers variés dont vous trouverez le détail sur les fiches de prestations hôtelières.

Pour toutes demandes de renseignement, contactez l'accueil.

## TÉLÉPHONE



Toutes les chambres sont équipées d'un téléphone. Pour appeler l'extérieur, composez le 0.

Le détail et le tarif de l'offre sont disponibles dans la fiche des prestations hôtelières.

Afin de respecter la tranquillité des autres patients, merci de placer votre mobile en mode silencieux.

## ACCOMPAGNANT



Si vous êtes en chambre particulière, un membre de votre famille pourra passer une ou plusieurs nuits à vos côtés, et prendre ses repas avec vous.

Pour connaître l'offre réservée aux accompagnants, voir la fiche des offres hôtelières.

## VISITES



Les visites sont autorisées de 13h30 à 19h du lundi au dimanche si votre état de santé le permet.

Tout accompagnant ou visiteur doit quitter la chambre au moment des soins.

Il est cependant demandé de respecter le repos des patients et le travail des équipes soignantes.



## RÈGLEMENT INTÉRIEUR DE LA CLINIQUE À DESTINATION DES PATIENTS

Le règlement intérieur de la Clinique est disponible dans ce livret.



## LINGE ET EFFET PERSONNEL

Pour votre hospitalisation, vous devez apporter vos effets personnels (pyjama, robe de chambre, chaussure d'intérieur, etc.) et votre nécessaire de toilette (serviette et gants de toilette). L'établissement n'assure pas l'entretien des effets personnels. Il est recommandé d'avoir une tenue correcte lors de vos déplacements hors de votre chambre.



## HYGIÈNE ET ENVIRONNEMENT

La Clinique met à votre disposition des locaux propres et entretenus qui doivent être respectés tant par les patients que les visiteurs. Pour limiter les risques infectieux, les animaux, les fleurs coupées et les plantes en terre ainsi que les aliments périssables provenant de l'extérieur de l'établissement sont strictement interdits dans l'enceinte de l'établissement.



## PROTHÈSES DENTAIRES, PROTHÈSES AUDITIVES, LUNETTES, LENTILLES DE CONTACT ET PIERCING

À votre arrivée, signalez aux infirmiers (ère)s que vous portez un appareil dentaire, auditif, des lentilles de contact ou piercing. Il vous sera remis un boîtier pour y déposer vos prothèses dentaires pendant votre séjour afin d'éviter les incidents (perte ou casse). Pensez également à apporter votre étui à lunettes et/ou à lentilles de contact ainsi que vos boîtes à prothèses auditives.



## ORGANISATION DES AUTORISATIONS DE SORTIE OU PERMISSION

Des permissions de sortie en journée sont autorisées aux patients de la clinique. Les autorisations sont validées pour une des deux journées du week-end ou pour un jour férié. Toute demande de permissions doit être effectuées au plus tard le jeudi précédent la demande de sortie à 12 heures, auprès de votre médecin ou du service infirmier. Avec l'accord de la Direction, le médecin référent du patient signe une permission de sortie en précisant le jour, l'horaire de départ et l'horaire de retour. Ce document est remis à l'accueil pour information et facturation, un exemplaire est donné au patient et l'original est classé dans le dossier patient.

Certains patients peuvent, compte tenu de la longueur de leur séjour et de leur état de santé, bénéficier à titre exceptionnel, de permissions de sortie selon l'article R1112-56 du code de santé publique. Cette autorisation, appelée communément « permission de sortie thérapeutique », ne peut excéder 48h.

Si le patient n'est pas rentré en temps voulu, il est considéré comme sortant. Si le patient rentre en temps voulu, il retrouve son lit sans qu'il soit nécessaire de procéder à une nouvelle admission.



## TABAC

En application de la réglementation en vigueur relative à la lutte contre le tabagisme, nous vous rappelons qu'il est strictement interdit de fumer et de vapoter dans tout l'établissement, et aux abords des entrées. La clinique est engagée dans une démarche « lieu de santé sans tabac ». Des espaces fumeurs couverts sont à disposition.

# Informations pratiques pour votre séjour

## OBJETS DE VALEUR



Nous vous déconseillons d'apporter des bijoux ou de vous munir d'une importante somme en espèces. Nous vous recommandons de n'apporter que les objets strictement utiles à votre séjour. Vous pouvez cependant en cas de besoin déposer vos objets de valeur dans le coffre du bureau administratif. Vos objets vous seront remis lors de votre sortie aux heures d'ouverture de la Clinique et contre reçu. À défaut de cette précaution, la Clinique décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol d'objets personnels.

## SÉCURITÉ



En cas d'incendie, le personnel est formé pour assurer votre sécurité. Il est important de rester calme et de suivre ses indications. Prévenez-le immédiatement de tout départ de feu. Les consignes et les plans d'évacuation sont affichés dans tous les lieux communs et dans votre chambre. Nous vous demandons d'en prendre connaissance. La détention d'armes blanches ou à feu, de substances illicites, d'alcool ou de toute autre matière dangereuse ou illégale est interdite. Il vous sera demandé de remettre au personnel tout produit inflammable.

## PARKING



Nous vous recommandons de ne laisser aucun objet de valeur dans votre véhicule. La Clinique décline toute responsabilité en cas d'accident, de vandalisme, de vol et/ou d'effraction.

## SILENCE



Le calme constitue l'un des éléments du confort et du rétablissement des patients. Il est donc de rigueur dans toute la Clinique. Il vous est demandé, ainsi qu'à vos visiteurs, de le respecter.

## CULTE



Vous pouvez faire appel à un représentant de votre confession. Adressez-vous au responsable du service dans lequel vous êtes hospitalisé afin d'obtenir la liste et les coordonnées des représentants des différents cultes.

## RÈGLEMENT INTÉRIEUR À L'INTENTION DES PATIENTS

Le patient a des droits (voir la charte de la personne hospitalisée) mais également des devoirs, en particulier envers les autres patients, la structure et les personnes qui l'accueillent. Ce règlement rappelle simplement les règles de vie qui feront de votre hospitalisation, un séjour le plus agréable possible :

- Respecter les autres patients ;
- Respecter les consignes d'hygiène : accès aux gymnases et accès à la piscine ;
- Respecter les infrastructures, les équipements médicaux et autres équipements mis à votre disposition (TV, téléphone, jeux...) ;
- Respecter les horaires prévus pour les soins, les repas ou les consultations et les visites, etc.
- Respecter l'ensemble des professionnels qui participent à votre prise en charge ;
- Signaler vos sorties : les sorties ne sont effectuées que sur prescription médicale dans un but thérapeutique et selon la législation en vigueur (CPAM). Attention, les transports liés à la sortie en permission sont à votre charge ;
- Respecter les consignes de sécurité : interdiction de fumer et accessibilité à l'établissement ;
- Ne pas consommer de substances illicites, ni d'alcool dans l'établissement ;
- Contribuer à notre démarche RSE avec quelques gestes simples (éteindre la lumière et la télévision quand vous n'êtes pas dans votre chambre...)

En cas de non-respect de ce règlement, la clinique Saint Charles se réserve le droit de prononcer l'exclusion du patient.

# Sortie

## CE QU'IL FAUT RETENIR

Toute sortie de l'établissement est soumise à une autorisation médicale préalable. La date de sortie est fixée par votre praticien.

### Le jour de votre départ, vous seront remis :

- Vos examens, bilans, traitements personnels ;
- Les ordonnances de sortie et consignes éventuelles ;
- Votre bulletin de situation précisant la durée de votre hospitalisation (destiné à votre employeur et votre caisse d'assurance maladie) ;
- La lettre de liaison ;
- La date du prochain rendez-vous médical (s'il y a lieu) ;
- La prescription du bon de transport (si nécessaire) ;
- L'arrêt de travail (si nécessaire).

Vous devez récupérer les dépôts de valeurs que vous auriez éventuellement mis au coffre.

### Pour valider votre sortie, rendez-vous au bureau administratif.

Le paiement en ligne est accessible depuis le site de votre établissement : [www.elsan.care/fr/clinique-saint-charles/accueil](http://www.elsan.care/fr/clinique-saint-charles/accueil)

Tous les documents administratifs qui vous sont nécessaires vous seront remis au moment de votre sortie. La Clinique est un établissement conventionné.

Les frais de séjour ou frais d'hospitalisation seront réglés en fonction de votre situation à l'égard des organismes obligatoires d'assurance maladie.

Pour obtenir des informations concernant vos frais de séjour/d'hospitalisation ou toutes informations sur les montants concernant votre hospitalisation, vous pouvez vous adresser au service facturation de la Clinique dont les coordonnées sont mentionnées sur la facture.

### Si vous êtes assuré social :

- Soit les frais de séjour ou frais d'hospitalisation sont pris en charge à 100%, c'est le cas si vous relevez d'une situation d'exonération du ticket modérateur ;
- Soit les frais de séjour ou frais d'hospitalisation sont pris en charge à 80% : les 20% restants (le ticket modérateur) sont à votre charge ou, le cas échéant, à votre mutuelle pendant les trente premiers jours de votre hospitalisation. Ce ticket modérateur vous sera envoyé à votre domicile, après votre hospitalisation ;
- Certains actes de biologie ne sont pas pris en charge dans le cadre de l'hospitalisation. Le laboratoire peut vous demander par courrier, après votre hospitalisation, de régulariser le règlement de vos examens biologiques.

Si vous n'êtes pas assuré social, vous êtes redevable de la totalité des frais liés à votre prise en charge. Un devis sera établi, et le montant des frais vous sera demandé dès votre admission dans l'établissement.

**Remarques** : si vous n'habitez pas le département, votre organisme de sécurité sociale peut imposer le tarif de l'établissement le plus proche de votre domicile, même si vous êtes pris en charge à 100%. Dans ce cas, la différence sera à votre charge.

# Sortie

## Indépendamment de ce(s) règlement(s), certains frais peuvent rester à votre charge :

- Le forfait journalier hospitalier de 20€ représente la participation des assurés aux frais d'hébergement et d'entretien entraînés par l'hospitalisation. Ce montant est établi par la sécurité sociale et peut être pris en charge, le cas échéant, par votre organisme complémentaire. En sont exonérés les malades dont l'hospitalisation est imputable à un accident du travail, ou une maladie professionnelle, les bénéficiaires de l'assurance maternité, et les bénéficiaires de l'article L 212-1 du Code des pensions militaires d'invalidité et des victimes de guerre ;
- Les prestations pour exigence particulière du patient que vous aurez choisies dans le cadre de l'offre hôtelière de l'établissement.

Le bureau administratif est à votre disposition pour de plus amples renseignements.

## Continuité des soins

Si un traitement ou des soins doivent être poursuivis après votre départ de la Clinique, il vous sera remis une ordonnance. Votre médecin traitant recevra un bilan et un compte-rendu de votre hospitalisation. Ces documents lui permettront d'assurer la continuité de vos soins.

## Moyens de règlement

Le règlement de votre hospitalisation peut s'effectuer par chèque, carte bancaire ou espèces dans la limite de la réglementation. L'établissement s'engage à vous remettre ou vous envoyer une facture acquittée relative aux soins.

### ÉVALUATION DE VOTRE SÉJOUR

#### e-Satis : donner son avis sur son hospitalisation

Vous pouvez donner votre avis sur votre séjour en répondant à un questionnaire d'expérience et de satisfaction en ligne (e-Satis).

Concrètement, 2 semaines après votre sortie de la clinique, vous recevez un e-mail dans lequel se trouve un lien vers le questionnaire d'expérience et de satisfaction sécurisé, nommé e-Satis.

En moins de 10 minutes et en quelques clics, avec éventuellement l'aide de votre entourage si besoin, vous pouvez donner votre avis sur les différentes étapes de votre hospitalisation :

- L'accueil dans l'établissement ;
- Votre prise en charge tout au long du séjour ;
- Votre confort (chambre, repas ...) ;
- L'organisation de votre sortie et votre retour à domicile.

Vos réponses et celles de toutes les autres personnes ayant répondu, sont recueillies et compilées de manière anonyme.

Donner votre avis sur votre hospitalisation en répondant au questionnaire e-Satis permet :

- D'aider l'établissement à connaître ses points forts et ses points à améliorer pour mieux prendre en charge les patients ;
- De participer à l'amélioration de la qualité des soins des établissements de santé ;
- De permettre à chaque personne de s'informer sur le niveau de satisfaction des patients de l'établissement de son choix.

Nous vous encourageons à compléter le questionnaire e-Satis et nous vous remercions de votre participation à l'amélioration de nos pratiques.

Vous pouvez également écrire vos suggestions ou remarques sur papier libre et le remettre dans l'urne prévue à cet effet à l'accueil de la clinique »

# Agir pour votre santé

## Messages de prévention

La santé doit être perçue comme une ressource de la vie quotidienne, c'est pourquoi il est primordial de la préserver en adoptant des saines habitudes de vie au jour le jour.

Ainsi les cliniques Elsan de Poitiers se sont dotées depuis plusieurs années d'un service de prévention et promotion de la santé. 2 animateurs de santé publique sont présents pour les usagers et pour les personnels.

Des informations sont à votre disposition sur simple demande sur différentes thématiques (alimentation, activité physique, sommeil, santé environnementale, addictions, dépistages...).

Parlez-en aux personnels soignants pendant votre séjour.



### VACCINATION

Lorsque l'on se fait vacciner contre une maladie infectieuse, on évite de développer cette maladie et, par conséquent, de transmettre le microbe aux autres.

En se faisant vacciner, on se protège donc soi-même, mais on protège aussi les autres : ses enfants, ses proches, ses voisins et l'ensemble des membres de la collectivité. Réciproquement, la vaccination des autres contribue à nous protéger.

Certains vaccins sont obligatoires pour les enfants. Vous devrez montrer le carnet de santé de votre enfant pour l'inscrire chez une nourrice, à la crèche, à l'école ou en colonie.

Pour en savoir plus sur les vaccins en général et le calendrier de vaccination, rendez-vous sur le site national officiel : [www.vaccination-info-service.fr](http://www.vaccination-info-service.fr)

Dans le but de vous protéger durant votre séjour, les cliniques ELSAN de Poitiers participent à la campagne contre la grippe saisonnière en proposant la vaccination à l'ensemble de ses collaborateurs.

Les cliniques ELSAN de Poitiers s'engagent aussi pour la santé des plus jeunes en participant à la campagne de vaccination contre les papillomavirus dans les collèges de la Vienne.



### HYGIÈNE

#### Hygiène des mains

En milieu hospitalier, l'hygiène des mains contribue à diminuer le risque d'infection. Nous vous conseillons de faire une hygiène des mains plusieurs fois par jour.

#### Qu'est-ce qu'une hygiène des mains ?

On appelle hygiène des mains le fait de pratiquer un lavage des mains avec un savon doux ou une friction des mains avec une solution hydro alcoolique.

#### Quand pratiquer une hygiène des mains ?

- Après s'être mouché ;
- Après être allé aux toilettes (lavage au savon doux) ;
- En entrant et en sortant de votre chambre.

**Nous conseillons à vos visiteurs de pratiquer une hygiène des mains à leur arrivée et avant leur départ. Des distributeurs de solution hydro alcoolique sont à votre disposition dans votre chambre.**



- Chaque année en France, 78 000 personnes décèdent du tabac.
- 1 cancer sur 3 est lié au tabagisme.
- Une cigarette contient près de 50 substances cancérigènes et 4000 substances chimiques.
- Le budget annuel estimé d'une personne fumant un paquet par jour est de 2 555€.

Arrêter de fumer n'est pas toujours facile. Il est nécessaire de trouver une motivation. Il peut s'agir de se libérer d'une dépendance, de protéger votre entourage, de préserver votre santé, de réduire votre impact environnemental ou bien les quatre à la fois.

Notre établissement participe chaque année à la campagne nationale du Mois sans tabac. De même, tout au long de l'année, vous pouvez discuter du sujet avec nos professionnels qui vous donneront des conseils et outils pour vous accompagner dans votre démarche. Ils pourront aussi vous orienter vers des structures locales d'aide.

Des documents d'information sont disponibles au sein de notre établissement.

**Ressources nationales : [www.tabac-info-service.fr](http://www.tabac-info-service.fr) – 39 89**

Les cliniques ELSAN de Poitiers sont engagées dans la démarche Lieu de santé sans tabac depuis 2022.



En application de la réglementation en vigueur relative à la lutte contre le tabagisme, nous vous rappelons qu'il est strictement interdit de fumer et de vapoter dans tout l'établissement.

Au cours de votre séjour, vous serez questionné sur vos habitudes tabagiques. Si besoin, nous pourrions évaluer votre dépendance et avec votre accord vous proposer d'en parler et d'être accompagné vers un sevrage tabagique.



### Qu'est-ce que c'est ?

La Passeraile est une association loi 1901, qui développe l'Education Thérapeutique du Patient en ambulatoire sur le département de la Vienne avec le soutien de l'Agence Régionale de Santé Nouvelle-Aquitaine (ARS).



### Pour qui ?

La Passeraile propose aux personnes atteintes d'une maladie chronique ainsi qu'à leur entourage, un accompagnement gratuit intégré dans le parcours de soins, en complément des traitements et soins médicaux, à travers son réseau de professionnels pluridisciplinaires.

### Dans quel but ?

La Passeraile guide chaque personne, dans des apprentissages utiles pour sa vie personnelle et professionnelle, familiale et sociale. Un parcours individualisé est proposé pour améliorer la qualité de vie.



La nutrition représente le premier facteur de risque de perte d'années de vie en bonne santé, devant le tabac et l'alcool. Les quelques chiffres suivants indiquent l'état des lieux de l'alimentation des français :

- 89,7% des adultes de 18 à 54 ans n'atteignent pas les recommandations fixées à 25g de fibre par jour.
- 90% des adultes dépassent la limite recommandée par l'OMS de 5g de sel par jour.
- 63% des adultes dépassent la limite des 150g de charcuterie par semaine.
- 40% des adultes ont une consommation de produits sucrés supérieure aux recommandations.
- 28% des adultes âgés de 18 à 54 ans sont en surpoids et 15% sont obèses.

### LES RECOMMANDATIONS NATIONALES

#### Augmenter



Les fruits et les légumes



Les légumes secs : lentilles, haricots, pois chiches...



Les légumes à coque : noix, noisettes, amandes...



Le fait maison



L'activité physique

#### Aller vers



Le pain complet et aux céréales, les pâtes, la semoule et le riz complet



Les poissons gras et maigres en alternance



L'huile de colza, de noix, d'olive



Une consommation de produits laitiers suffisante mais limitée



Les aliments de saison et les aliments produits localement



Les aliments bio

#### Réduire



L'alcool



Les produits sucrés et les boissons sucrées



Les produits salés



La charcuterie



La viande : porc, bœuf, veau, mouton, agneau, abats



Les produits avec un Nutri-score D et E



Le temps passé assis

Il est recommandé de faire au moins 30min d'activités physiques dynamiques par jour.

Pour plus de bienfaits sur la santé, vous pouvez faire deux fois par semaine des activités de renforcement musculaire, d'assouplissement et d'équilibre. La pratique régulière d'une activité physique est bénéfique pour la santé. Elle permet notamment de :

- 👉 Maintenir la fonction musculaire, d'acquérir et préserver le capital osseux.
- 👉 Diminuer le risque de développer certaines maladies : cardio-vasculaires, certains cancers, diabète de type 2...
- 👉 Limiter la prise de poids.
- 👉 Contribuer au bien-être et d'améliorer la qualité de vie.

Ressources nationales : [www.mangerbouger.fr](http://www.mangerbouger.fr)

Ressources locales : Sport Santé 86 : [www.sportsante86.fr](http://www.sportsante86.fr)

Dispositif Prescription de l'Exercice Physique pour la Santé (PEPS) : [www.peps-na.fr](http://www.peps-na.fr)



L'alcool est la substance psychoactive la plus consommée en France.

L'alcool est responsable de nombreuses maladies. Certaines pathologies voient leur risque augmenter dès le premier verre consommé, ou à partir d'un certain niveau d'alcool consommé quotidiennement. Par exemple, 7 cancers ont un lien avéré avec l'alcool : cancer du sein, de la bouche, du pharynx, du larynx, de l'œsophage, du foie, du côlon-rectum. Les effets de l'alcool sont renforcés quand ils sont associés à ceux du tabac : leurs actions conjointes augmentent considérablement les risques de cancers de la bouche, du pharynx, du larynx et de l'œsophage.

On estime que le risque de développer un cancer de la cavité buccale (bouche) peut être multiplié par 45 chez les grands consommateurs de tabac et d'alcool.

En prenant en compte un ratio « risque /plaisir », il est recommandé aux personnes choisissant de consommer de l'alcool de ne pas dépasser 10 verres par semaine, ce qui peut se traduire par : « Pour votre santé, maximum deux verres par jour, et pas tous les jours ». Il s'agit de repères offrant un risque moindre et non de repères en-dessous desquels le risque de cancer est nul.

**Ressources locales : [www.coreadd.com](http://www.coreadd.com)**

**Ressources nationales : [www.alcool-info-service.fr](http://www.alcool-info-service.fr) – 0 980 980 930**

On appelle « drogue » toute substance qui modifie la manière de percevoir les choses, de ressentir les émotions, de penser et de se comporter. Les dangers liés à l'usage varient selon les substances, les individus, les façons de consommer, les quantités, etc. Les différentes substances peuvent être classées selon leur statut juridique, leurs effets ou encore leur dangerosité. Les motivations pour cesser de consommer des drogues sont nombreuses et la décision se prend rarement du jour au lendemain.

Arrêter n'est pas seulement une question de volonté. Il s'agit de travailler sur sa motivation, d'accepter l'ensemble des difficultés qu'il faudra traiter, et parfois de consentir à demander de l'aide.

Il n'existe pas de solution unique : c'est le choix de la personne concernée qui passe par une prise de conscience et une démarche individuelle.

En cas de dépendance aux opiacés, il est possible de prescrire des traitements de substitution. Ces traitements permettent de diminuer voire de cesser la consommation des opiacés illicites et de ce fait de recouvrer une meilleure santé et une meilleure qualité de vie. Le sevrage se définit comme l'arrêt de la consommation de drogue. Il s'accompagne d'un ensemble de symptômes traduisant un état de manque, appelé « syndrome de sevrage ». Les signes du manque sont plus ou moins intenses et longs, selon les personnes et les produits.

L'objectif de la phase qui suit le sevrage est de retrouver une vie harmonieuse sans drogue. Cette phase, plus ou moins longue, peut débuter lors de l'hospitalisation et peut se poursuivre pendant plusieurs mois.

**Ressources nationales : [www.drogues-info-service.fr](http://www.drogues-info-service.fr)**

# Droits & devoirs



L'espace numérique de santé « Mon Espace Santé » est disponible aux usagers du système de santé depuis janvier 2022. Ce service numérique individuel a été mis en place et est géré par l'Assurance Maladie afin de faciliter vos démarches et les échanges avec les professionnels de santé pour une meilleure prise en charge, il remplace le dossier médical partagé.

Cet espace numérique permet de :

- Stocker et partager toutes les données de santé : ordonnance, traitements, résultats d'examens, imagerie médicale, antécédents médicaux et allergies, compte-rendu d'hospitalisation, vaccination ;
- Échanger avec vos professionnels de santé via une messagerie sécurisée.

Seuls les professionnels que vous autorisez peuvent consulter votre dossier et ils sont tenus au respect du secret médical. Pour plus d'informations, vous pouvez vous rendre sur le site <https://www.ameli.fr> ou sur le site <https://www.monespacesante.fr>

## IDENTITÉ NATIONALE SANTÉ (INS)

Bien identifié(e), bien soigné(e) !

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2021, vous disposez d'une identité sanitaire officielle appelée Identité Nationale de Santé (INS) qui vous est unique qui est destinée à faciliter l'échange et le partage des données de santé entre l'ensemble des acteurs intervenant dans votre prise en charge sanitaire de votre suivi medico-social. Cela contribue à la qualité de la prise en charge et à la sécurité des soins.

Vous trouverez votre identité nationale de santé sur les différents documents remis lors de votre parcours de santé, ainsi que dans votre espace numérique de santé. Lors de votre parcours de santé, les professionnels qui interviennent dans votre suivi ont besoin de partager de l'information vous concernant.

## DÉSIGNATION DE LA PERSONNE DE CONFIANCE

En application de la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, l'établissement vous propose de désigner une personne de confiance pendant la durée de votre hospitalisation. Cette personne de confiance sera consultée au cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté. Cette désignation se fait par écrit en remplissant la fiche mise à votre disposition par la Clinique. Cette désignation est révocable à tout moment.

Les dispositions relatives à la désignation de la personne de confiance ne s'appliquent pas lorsqu'une mesure de tutelle est ordonnée. Toutefois, dans cette hypothèse, le juge des tutelles peut, soit confirmer la mission de la personne de confiance antérieurement désignée, soit la révoquer. La personne de confiance peut être différente de la personne à prévenir.

## DIRECTIVES ANTICIPÉES

Les directives anticipées mentionnées à l'article L. 1111-11 du Code de la Santé Publique s'entendent d'un document écrit, daté et signé par leur auteur dûment identifié par l'indication de son nom, prénom, date et lieu de naissance. Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, 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.

Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'acte médicaux. À tout moment et par tous moyens, elles sont modifiables ou annulables. Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge dans l'établissement. Si vous ne pouvez pas écrire et signer vous-même vos directives, vous pouvez faire appel à deux témoins dont votre personne de confiance. Pour ce faire, nous vous conseillons de vous rapprocher du cadre de soins.

Vous avez également la possibilité de les rédiger à tout moment sur « Mon Espace Santé »



## PATIENTS MAJEURS SOUS TUTELLE

Chaque fois que cela est possible, le praticien en charge d'un patient 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.

## 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, la Clinique s'engage à vous faciliter l'accès à l'ensemble des informations concernant votre santé.

Ces informations sont celles qui ont contribué à l'élaboration et au suivi de votre diagnostic, de votre traitement ou d'une action de prévention. Vous pouvez, à tout moment, prendre connaissance de votre dossier médical, il vous suffit d'en faire la demande auprès de la Direction de la Clinique.

La communication de ces informations a lieu au plus tard dans les huit jours à compter de la date de réception de votre demande, et au plus tôt après l'observation d'un délai légal de 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 pour leur communication. Pour être recevable, la demande d'accès à votre dossier médical doit être formulée par écrit auprès de la Direction de la Clinique, avec une copie de votre carte d'identité. Toutes les modalités de communication dudit document vous seront alors précisées et notamment les frais de copie et d'envoi qui vous seront facturés.

En cas de décès, vos ayants droit, s'ils ont pour cela un motif légitime, prévu par l'article L.1110-4 du Code de la Santé Publique, et si vous n'avez pas exprimé d'opposition, peuvent également avoir accès à votre dossier, selon les mêmes modalités, dans le cadre de l'arrêté du 3 janvier 2007.

## 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. À l'issue de votre hospitalisation, le dossier est conservé par l'établissement. La Direction de la Clinique veille à ce que toutes les dispositions soient prises pour assurer la protection et la confidentialité des informations de santé recueillies au cours de votre séjour. Tous les dossiers sont archivés dans des locaux sécurisés.

# Droits & 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 et 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.

## INFORMATION SUR LES TRAITEMENTS DE DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL ET SUR L'EXERCICE DE VOS DROITS

En tant que patient, vous allez faire l'objet d'une hospitalisation au sein de la Clinique Saint Charles membre du groupe ELSAN et à ce titre, 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 le hall de l'établissement.

La Clinique Saint Charles et le groupe ELSAN s'engagent à traiter l'ensemble de vos données collectées de manière conforme aux textes applicables à la protection des données à caractère personnel (Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et Règlement Européen Général 2016/679 du 27 avril 2016 sur la protection des données).

La notice d'information disponible selon les modalités exposées ci-dessus vous permet également de prendre connaissance de la façon dont vos données sont traitées dans le cadre des activités de la Clinique Saint Charles et du groupe ELSAN. Elle répond aux questions suivantes :

- |   |   |
|---|---|
| (1) Qui collecte vos données à quelles fins ? | (2) Quelles données sont collectées et sur quelle base légale ? |
| (3) Qui peut accéder à vos données ?          | (4) Combien de temps vos données sont conservées ?              |
| (5) Où sont conservées mes données ?          | (6) Quels sont vos droits sur vos données ?                     |

## ENTREPÔT DE DONNÉES DE SANTÉ

### Entrepôt de données de santé à des fins de recherches médicales et/ou d'analyses médico-économiques

Sauf opposition de votre part, les données vous concernant (ou concernant votre enfant) collectées et traitées pour les besoins de votre prise en charge au sein d'un Etablissement de santé Elsan, sont collectées par Elsan SAS, Responsable de traitement, pour des finalités d'intérêt public au sein de l'entrepôt de données de santé « l'Entrepôt de données Elsan » ou « EDS Elsan », sous une forme ne permettant pas votre identification directe.

Dans le respect des dispositions réglementaires applicables, les données de l'entrepôt EDS Elsan sont susceptibles de faire l'objet d'une réutilisation ultérieure à des fins de recherche, d'étude ou d'évaluation dans le domaine de la santé.

La liste des études et recherches utilisant les données de l'entrepôt est disponible dans une rubrique dédiée à l'EDS Elsan sur le site internet institutionnel d'Elsan à l'adresse suivante : <https://www.elsan.care/fr/eds>, les notices d'information de chacun de ces traitements y sont également mis à disposition.

Conformément à la délibération N° 2023002 de la CNIL du 12/01/2023, les données de l'entrepôt pourront également être traitées par Elsan pour les finalités d'amélioration de la qualité des soins et d'analyse médico-économique, ainsi que pour étudier la faisabilité et préparer la mise en œuvre de recherches sur cohorte.

Pour en savoir plus, une notice d'information complète est disponible dans une rubrique dédiée à l'EDS Elsan sur le site internet institutionnel d'Elsan ou sur demande à l'accueil de l'Etablissement.

Cette notice fait également l'objet d'un affichage dans les principales salles d'attente de l'Etablissement.

Vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification, d'effacement et de limitation, ainsi que du droit de communiquer vos directives concernant le sort de vos données à caractère personnel après votre mort.

En particulier, vous pouvez à tout moment, et sans vous justifier vous opposer aux traitements mis en œuvre dans le cadre de l'entrepôt de données.

L'ensemble de vos droits peuvent être exercés en remplissant le formulaire d'exercice des droits disponible à l'adresse suivante : <https://www.elsan.care/fr/eds>, vous pouvez également vous adresser directement munie d'un justificatif d'identité auprès de l'accueil de l'Etablissement ou auprès du délégué à la protection aux données du groupe Elsan à l'adresse électronique suivante [dpoeds@elsan.care](mailto:dpoeds@elsan.care).

Enfin, vous bénéficiez d'un droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL - [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)

Identité du Responsable de traitement : Elsan, société par actions simplifiée, immatriculée au registre du commerce et des sociétés sous le numéro RCS 802 798 934 Paris, dont le siège social est situé 58 bis, rue La Boétie, Paris 8<sup>ème</sup>.

## 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. Cette information vous sera délivrée au plus tard dans les quinze jours suivants la découverte du dommage ou à votre demande expresse au cours d'un entretien durant lequel vous pourrez vous faire assister par une personne de votre choix.

## TRAITEMENT DES PLAINTES ET DES RÉCLAMATIONS

### Plaintes ou réclamations de nature commerciale

En cas de litige entre un patient et la Clinique, ceux-ci s'efforceront de trouver une solution à l'amiable. À défaut d'accord à l'amiable, le patient a la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève le professionnel, à savoir l'Association des Médiateurs Européens (AME CONSO), dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite adressée au professionnel.

La saisine du médiateur de la consommation devra s'effectuer :

- soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de l'AME CONSO : [www.mediationconso-ame.com](http://www.mediationconso-ame.com) ;
- soit par courrier adressé à l'AME CONSO, 11 Place Dauphine – 75001 PARIS.

### Plaintes ou réclamations de nature médicale

Tout usager d'un établissement de santé doit être à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.

Si vous souhaitez faire remonter une plainte ou une réclamation concernant votre hospitalisation, veuillez prendre attache avec le responsable du service ou la direction qui vous recevra pour comprendre votre situation.

L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine. Le représentant légal de l'établissement informe l'auteur de la plainte ou de la réclamation qu'il peut se faire accompagner, pour la rencontre avec le médiateur prévue à l'article R. 1112-93, d'un représentant des usagers membre de la commission des usagers.

Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, la rencontre a lieu dans les jours suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.

Dans les jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant.

Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier.

Suite à la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation. Il transmet ce courrier aux membres de la commission.

## 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 essentiellement compétente pour les questions relatives aux conditions de votre prise en charge que ce soit dans le domaine des soins, des conditions matérielles ou de l'accueil qui vous a été réservé.**

**Vous pouvez saisir la Commission en adressant une lettre à la Direction. Vous pouvez également vous renseigner auprès du cadre infirmier de votre service. La liste des membres de la CDU est affichée dans le hall d'accueil.**

**Vous pouvez également demander les résultats des enquêtes de satisfaction au cadre soignant dont vous dépendez.  
Pour contacter un représentant des usagers : [ru.poitiers@elsan.care](mailto:ru.poitiers@elsan.care)**

## ASSOCIATIONS

Des associations sont spécialisées pour des problèmes qui peuvent vous toucher. Si vous souhaitez les contacter, une liste des associations présentes dans la région avec leurs missions est disponible à l'accueil de la Clinique. Cette liste n'est pas exhaustive.

## SERVICE SOCIAL

Dans le cadre de votre prise en charge dans notre établissement, vous pouvez contacter notre assistante sociale joignable au 05 49 42 26 02 ou 05 49 42 26 26 afin d'être accompagné, ainsi que votre famille, dans vos différentes démarches administratives notamment en fin d'hospitalisation ou pour obtenir un relais vers des organismes d'aides (juridique, psychologique, sociale, etc.).

## BIENTRAITANCE

Notre établissement est organisé en interne pour prendre en charge tout acte de malveillance physique et/ou moral pratiqué sur vous par votre entourage (famille, professionnels de santé). Si vous avez été victime de tels actes, vous pouvez contacter le responsable de soins du service dans lequel vous êtes hospitalisé(e).

# Droits & devoirs

## LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES

Au sein de l'établissement l'équipe opérationnelle d'hygiène organise et coordonne la surveillance et la prévention des infections nosocomiales, elle est composée du personnel spécialisé dans ce domaine. La prévention des infections nosocomiales est l'affaire de tous : soignant et non-soignant, patient et visiteur.

## COMITÉ DE LUTTE CONTRE LA DOULEUR

« ...toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit-être en toute circonstance traitée... »

Article L.1110-5 du Code de la Santé Publique.

N'hésitez pas à exprimer votre douleur. En l'évoquant vous aiderez les médecins à mieux vous soulager. La Conférence Médicale d'Établissement a pour mission d'aider à la définition d'une politique de soins cohérente en matière de prise en charge de la douleur ainsi qu'à la promotion et à la mise en œuvre d'actions dans ce domaine.

## RECHERCHE

Chaque patient est informé de l'éventualité que ses données anonymisées puissent être utilisées à des fins de recherche, en application de l'article 59 de la loi Informatique et Libertés, les personnes se prêtant à la recherche et/ou leurs représentants légaux sont, en application de l'article 57 de cette même loi, préalablement et individuellement informés du traitement de leurs données à caractère personnel via ce livret d'accueil.

Le patient et/ou ses représentants légaux ont le droit de refuser que ses données médicales soient utilisées à des fins de recherche. La personne qui entend s'opposer au traitement des données à caractère personnel la concernant à des fins de recherche dans le domaine de la santé peut exprimer, à tout moment, son opposition par tout moyen auprès de l'établissement détenteur de ces données.

## DON D'ORGANES ET DE TISSUS

Le don d'organes et de tissus est un geste de fraternité et de solidarité. En vertu de la loi applicable depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017, chacun d'entre nous est considéré comme donneur d'organes potentiel. Toutefois, si vous n'entendez pas faire de don d'organe, vous devez obligatoirement vous inscrire sur le « registre national de refus » ou rédiger un document attestant votre refus, lequel sera ensuite confié à une personne dédiée. Il est donc important en amont que votre choix puisse être connu de vos proches.

Pour toutes questions : [www.dondorganes.fr](http://www.dondorganes.fr) ou [www.agence-biomedecine.fr](http://www.agence-biomedecine.fr) Agence de la Biomédecine

# CHARTRE ROMAIN JACOB

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

Valoriser l'image  
que la personne  
en situation de  
handicap perçoit  
d'elle-même

Valoriser  
l'accompagnement

Exprimer  
les  
besoins

Intégrer la santé au  
parcours de vie des  
personnes en situation  
de handicap

Construire une  
culture  
professionnelle  
commune

Coordonner le  
parcours de  
santé

Organiser l'accès  
aux soins et à la  
prévention

Faciliter et  
développer  
l'accès aux soins  
ambulatoires

Prévenir et adapter  
l'hospitalisation  
avec ou sans  
hébergement

Améliorer la  
réponse aux  
urgences  
médicales

Faciliter le retour aux  
technologies de  
l'information et de la  
communication

Mettre en  
oeuvre et  
évaluer  
la charte



**HANDIDACTIQUE**

*Pour plus d'informations,  
accédez directement au  
site [handifaction.fr](http://handifaction.fr)*

# CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ÂGÉE EN SITUATION DE HANDICAP OU DE DÉPENDANCE

Lorsqu'il sera admis et acquis que toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance est respectée et reconnue dans sa dignité, sa liberté, ses droits et ses choix, cette charte sera appliquée dans son esprit.

1

## Choix de vie

Toute personne âgée devenue handicapée ou dépendante est libre d'exercer ses choix dans la vie quotidienne et de déterminer son mode de vie.

2

## Cadre de vie

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir choisir un lieu de vie - domicile personnel ou collectif - adapté à ses attentes et à ses besoins.

3

## Vie sociale et culturelle

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance conserve la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie en société.

4

## Présence et rôle des proches

Le maintien des relations familiales, des réseaux amicaux et sociaux est indispensable à la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance.

5

## Patrimoine et revenus

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

6

## Valorisation de l'activité

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit être encouragée à conserver des activités.

7

## Liberté d'expression et liberté de conscience

Toute personne doit pouvoir participer aux activités associatives ou politiques ainsi qu'aux activités religieuses et philosophiques de son choix.

8

## Préservation de l'autonomie

La prévention des handicaps et de la dépendance est une nécessité pour la personne qui vieillit.

9

## Accès aux soins et à la compensation des handicaps

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit avoir accès aux conseils, aux compétences et aux soins qui lui sont utiles.

10

## Qualification des intervenants

Les soins et les aides de compensation des handicaps que requièrent les personnes malades chroniques doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant, à domicile comme en institution.

11

## Respect de la fin de vie

Soins, assistance et accompagnement doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

12

## La recherche : une priorité et un devoir

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement, les maladies handicapantes liées à l'âge et les handicaps est une priorité. C'est aussi un devoir.

13

## Exercice des droits et protection juridique de la personne vulnérable

Toute personne en situation de vulnérabilité doit voir protégés ses biens et sa personne.

14

## L'information

L'information est le meilleur moyen de lutter contre l'exclusion.

Dans le cadre de sa démarche de responsabilité  
sociétale, votre établissement s'engage en  
faveur de l'environnement.

Le secteur de la santé représente **8%** des  
émissions de gaz à effet de serre en France.



**Vous aussi,  
soyez acteur du changement grâce à des gestes au quotidien**

**Vous n'êtes pas un lézard,  
inutile de trop chauffer !**



**Il n'y a pas de pingouins ici,  
inutile de mettre la clim à fond !**



**A vos gourdes !  
Ici c'est open bar**



**Économisez l'eau !  
Ne transformez pas votre  
chambre en aquarium**

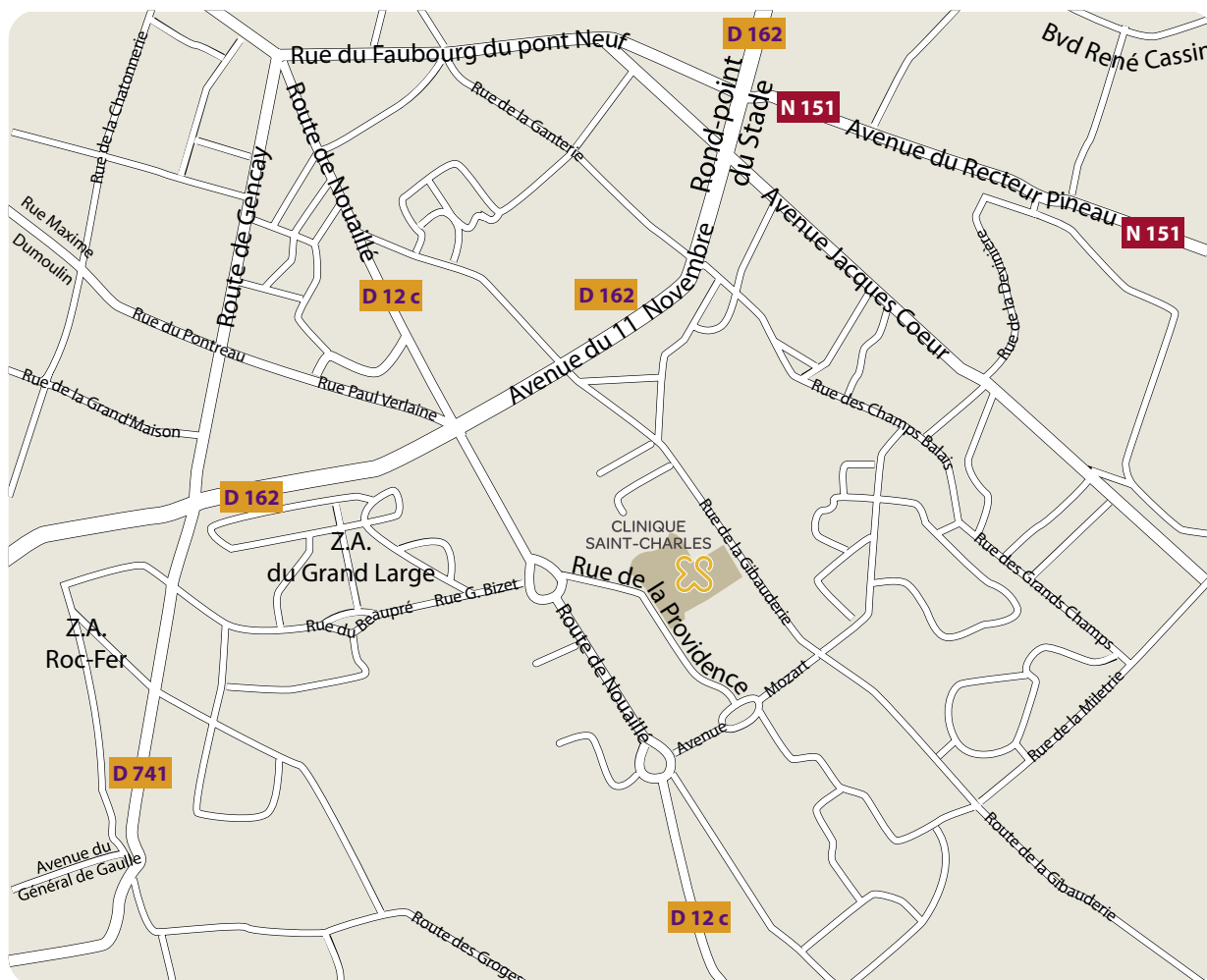


**C'est pas Times Square ici !  
Éteignez en sortant**



**Merci !**

**#ResponsableEtEngagé**



## Accès à l'établissement

- La clinique Saint Charles est située à proximité de la Polyclinique de Poitiers.
- **Bus** : le réseau de transports publics de Grand Poitiers, VITALIS, dessert la clinique.  
Lignes : 13 / 27 / 10 / 2. Plus d'informations sur [www.vitalis-poitiers.fr](http://www.vitalis-poitiers.fr)
- **Parking gratuit**
- **Emplacements de stationnement vélo à disposition**



 **ELSAN**  
Notre Santé autrement

 **ELSAN** Soins Médicaux  
& Réadaptation

**CLINIQUE SAINT-CHARLES**

3, rue de la Providence - 86000 POITIERS

Accueil : 05 49 42 26 26

Accueil secrétariat du lundi au vendredi : 9h - 17h30

samedi : 9h - 12h

[contact.poitiers@elsan.care](mailto:contact.poitiers@elsan.care)

[www.elsan.care/fr/clinique-saint-charles](http://www.elsan.care/fr/clinique-saint-charles)