

# LES GESTES BARRIÈRES



Lavez-vous les mains



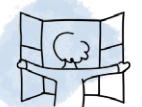
Portez un masque si vous êtes symptomatique



Gardez une distance d'1 à 2 m



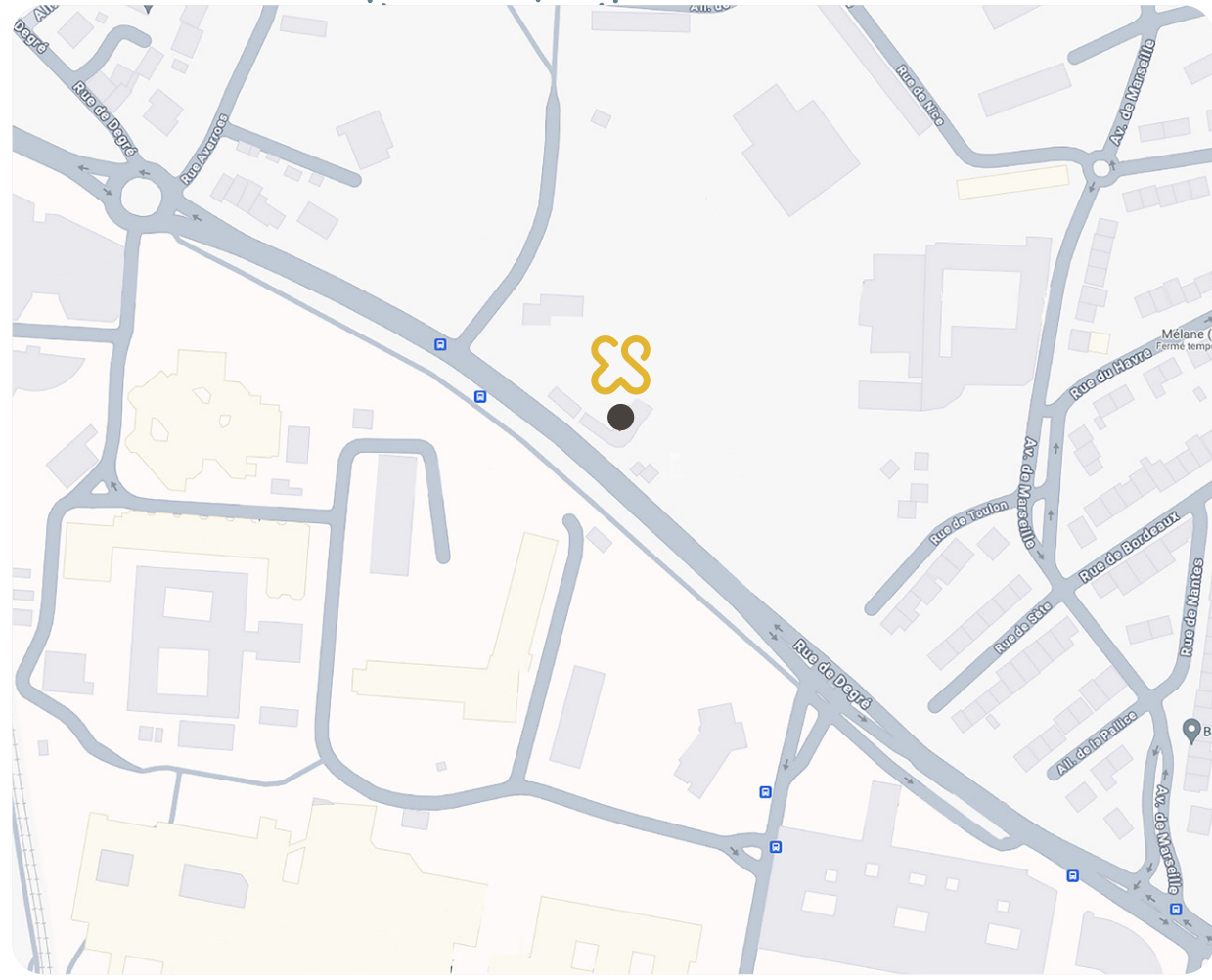
Éternuez et tousez dans votre coude



Aérez la pièce régulièrement



Respectez la consigne en vigueur lors de votre venue



## Accès à l'établissement

- **TRAMWAY** : T1 Université, arrêt Cadran-Epine (à côté des pompiers) puis descendre la rue de Degré. Entrée du CCS sur votre gauche.
- **BUS** : Ligne 11, arrêt Le Cadran

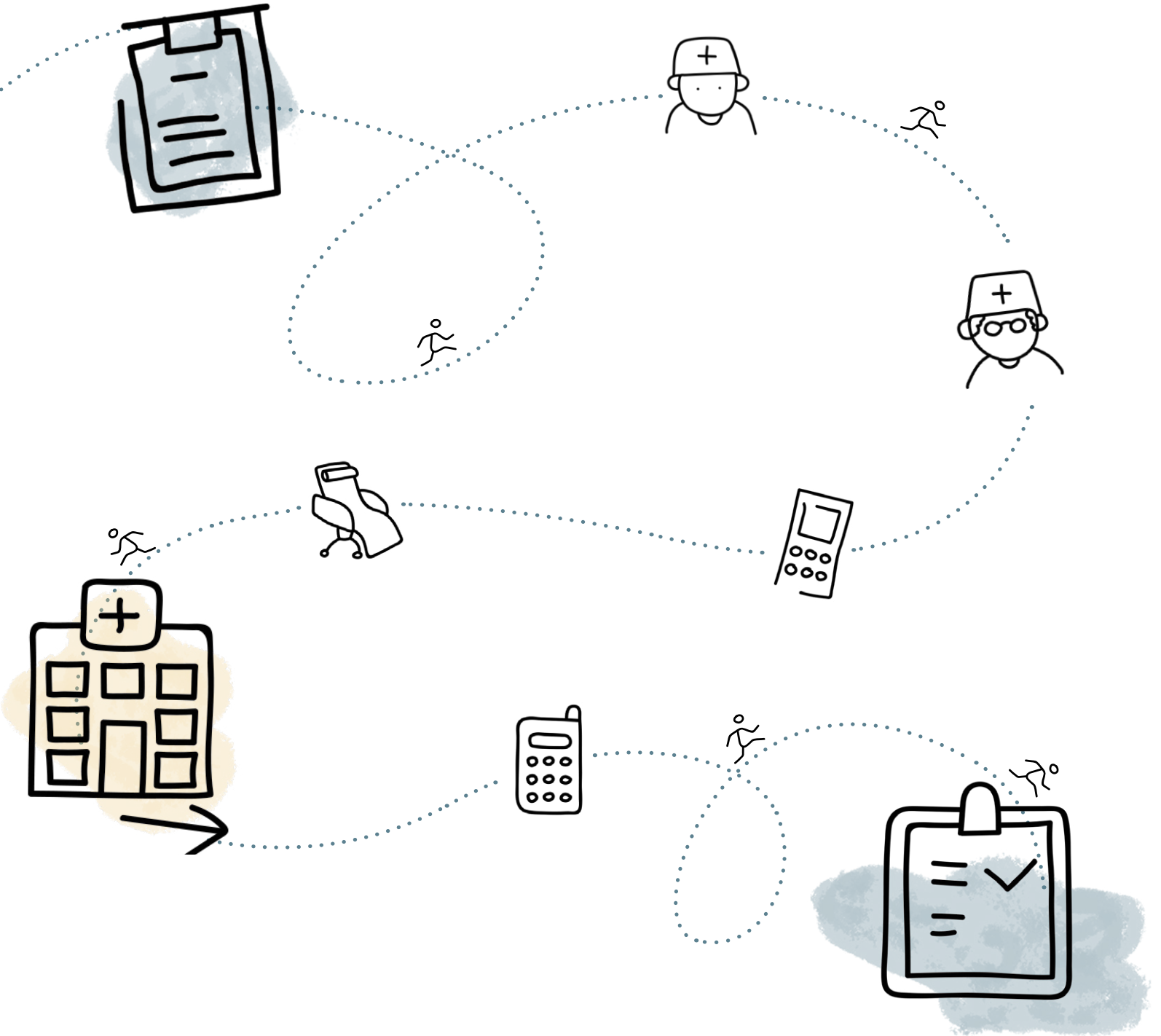
**ELSAN**  
Notre Santé autrement

**ELSAN**  
CLINIQUE VICTOR HUGO

66, rue de Degré - 72000 LE MANS  
Accueil : 02 55 46 37 00  
Fax : 02 55 46 37 01  
[www.elsan.care/fr/clinique-victor-hugo](http://www.elsan.care/fr/clinique-victor-hugo)

**ELSAN**  
CLINIQUE VICTOR HUGO

# LIVRET D'ACCUEIL



Prénom : .....

Nom : .....



# Bienvenue

Madame, Monsieur,

Vous allez séjourner à la Clinique Victor Hugo en vue d'une hospitalisation complète ou une hospitalisation de jour.

La direction, les équipes médicales, paramédicales et l'ensemble du personnel sont heureux de vous accueillir dans notre établissement. Autour d'une équipe et d'un plateau technique performants associés à un environnement hôtelier de qualité, tout sera mis en oeuvre 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 Victor Hugo est engagée dans une démarche qualité. Elle est certifiée par la HAS (Haute Autorité de Santé).

Merci pour votre confiance et bonne lecture de ce livret destiné à vous apporter toutes les informations nécessaires relatives à votre séjour. Pour mieux nous connaître vous pouvez aussi consulter notre site internet [www.elsan.care/fr/clinique-victor-hugo](http://www.elsan.care/fr/clinique-victor-hugo).

La Direction de la Clinique

# Sommaire

I - La Clinique Victor Hugo	3
II - Votre séjour en hospitalisation complète	4
III - Votre séjour en hospitalisation de jour	10
IV - Vos droits et informations	12
V - Qualité & sécurité des soins	16
VI - Annexes	3 <sup>e</sup> de couv



VOS DOCUMENTS

# I - La Clinique Victor Hugo

La Clinique Victor Hugo, installée au sein du Centre de Cancérologie de la Sarthe (Aile B), dispose d'une capacité d'accueil lui permettant de prendre en charge ses patients dans les meilleurs délais, dans des conditions hôtelières agréables, fonctionnelles, adaptées et modernes.

Elle comprend 41 lits d'hospitalisation complète dont 14 lits identifiés de soins palliatifs ainsi que 32 places d'hospitalisation de jour (chimiothérapie, transfusions, actes, bilans...).

La Clinique Victor Hugo réunit, autour de ses services de médecine et de chimiothérapie, des médecins généralistes, oncologues, radiothérapeutes et hématologues ainsi qu'une équipe de 130 collaborateurs pour assurer la bonne prise en charge de ses patients : infirmières, aides-soignantes, pharmaciens, préparateurs en pharmacie, soins de support, secrétaires et brancardiers.

La clinique est spécialisée dans l'oncologie médicale, l'oncologie radiothérapie, l'hématologie, la médecine générale, les soins palliatifs et l'algologie (médecine de la douleur).

Elle a pour vocation d'accompagner le patient tout au long de son parcours de soins, du diagnostic à l'après cancer.

De manière historiquement privilégiée, la Clinique Victor Hugo collabore avec les services du Centre Jean Bernard :

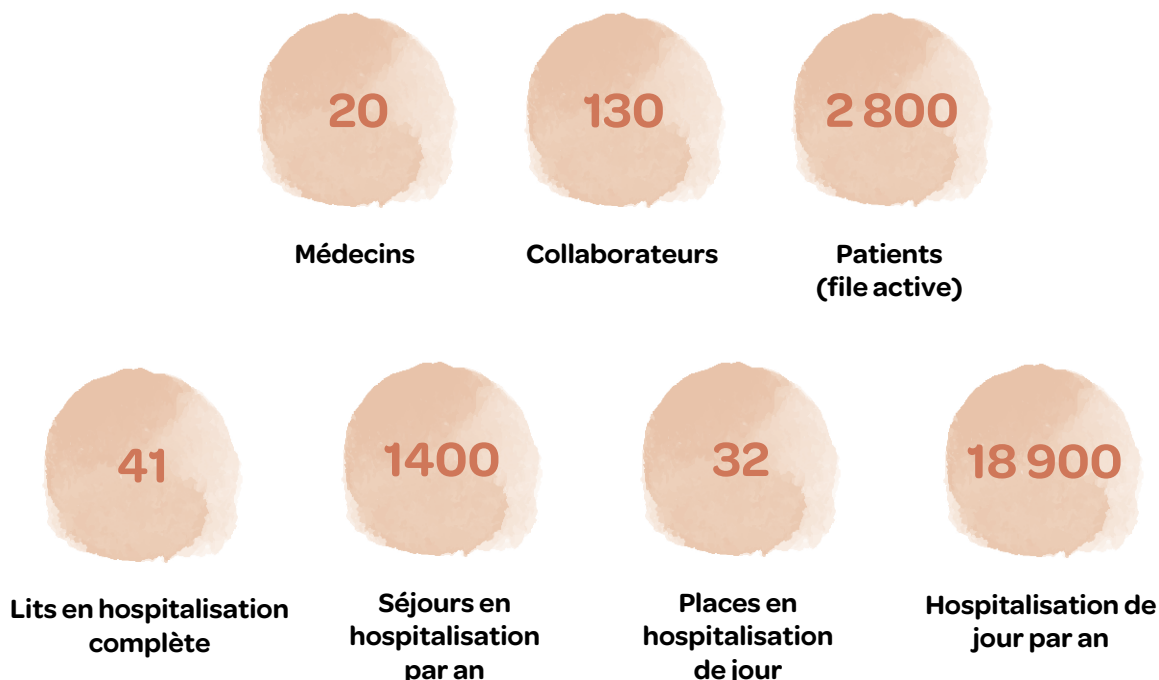
- Le service des consultations des oncologues, radiothérapeutes et hématologues,
- le service de radiothérapie,
- le service de médecine nucléaire,
- le laboratoire et un service radio / scanner indépendant,
- le service de recherche clinique (Sorecoh),
- Les soins de support du Centre Jean Bernard (consultations pansement, diététicienne...).

Au sein du CCS, certains services sont mutualisés (Clinique Victor Hugo et Centre Hospitalier du Mans) :

- Accueil physique et téléphonique,
- Pharmacie à Usage Intérieur et son Unité de reconstitution des Cytotoxiques (URC),
- Brancardage,
- Centre de Coordination en Cancérologie (3C).

La Clinique Victor Hugo, du groupe Elsan, travaille également en constante collaboration, sur le territoire du Mans, avec le Pôle Santé Sud (CMCM et la Clinique du Tertre Rouge).

## LA CLINIQUE EN CHIFFRES



# II - Votre séjour en hospitalisation complète

## A. VOTRE ACCUEIL

**L'accueil de la Clinique, situé au rez-de-chaussée de l'Aile B, est ouvert :**

du Lundi au Vendredi de **8 h à 18 h 30**,  
les week-ends et jours fériés de **9 h à 17 h**.

### VOTRE ADMISSION ADMINISTRATIVE

Les admissions en Hospitalisation Complète se font 7 jours/7 selon 2 modalités :

#### ENTRÉE NON PROGRAMMÉE

**Vous avez besoin d'être hospitalisé en urgence ?**

Votre hospitalisation est toujours décidée par un médecin de notre équipe médicale.

Pour cela, contactez le **02 55 46 37 00**

**et demander un professionnel de la Clinique Victor Hugo.**

Les formalités administratives seront gérées plus tard par l'un de vos proches dans les meilleurs délais.

#### ENTRÉE PROGRAMMÉE

Afin d'assurer votre arrivée dans la clinique dans les meilleures conditions, **un horaire d'entrée vous est donné, merci de le respecter.**

**Nous vous invitons à contacter votre mutuelle** afin d'obtenir une attestation de prise en charge hospitalière pour le forfait journalier et le niveau de participation pour chambre particulière en leur communiquant notre :

N° de fax : 02 55 46 37 01, Mail : [accueil.cvh@elsan.care](mailto:accueil.cvh@elsan.care)

N° DMT : 126 et N° ADELI : 72 0000 249.

En cas d'impossibilité de fournir une chambre particulière lors de votre arrivée, nous ferons notre possible pour vous donner satisfaction dans les meilleurs délais. Toutefois, les patients dont l'état de santé le requiert sont prioritaires pour occuper

#### LA PRISE EN CHARGE DE VOTRE SÉJOUR

Les frais de séjour sont fixés contractuellement par l'Agence Régionale de Santé (ARS) et sont couverts par les organismes de Sécurité Sociale, des suppléments (chambre particulière, télévision, téléphone...), et de certaines franchises médicales exercées par l'Assurance Maladie. Le forfait journalier et certains des suppléments peuvent être couverts par votre mutuelle.

Lors de votre entrée, nos secrétaires d'admission se chargeront d'effectuer pour votre compte les demandes de prise en charge. A votre demande, elles vous fourniront un bulletin de situation (il a valeur d'arrêt de travail).

Cf. annexe « Tarifs de prise en charge et de prestations »



#### VOUS AVEZ BESOIN D'AIDE ?

Lors de votre entrée, si vous n'avez plus de droits ou de couverture sociale ou si vous avez besoin d'aide, aide à domicile, aide financière ... l'assistante sociale de la clinique se tient à votre disposition au :

**02 55 46 37 02**

pour prendre rendez-vous  
ou par mail

**servicesocial-cvh@elsan.care**



#### PRESCRIPTION DE TRANSPORT

Si vous êtes utilisateur de transports sanitaires (taxi, ambulance), veillez à obtenir, au préalable, une prescription médicale de votre médecin.



#### DOCUMENTS À APPORTER

**Pour votre admission administrative**

- Une pièce d'identité en cours de validité (carte d'identité, passeport, titre de séjour ou livret de famille pour les mineurs),
- Voir Identitovigilance p.3,
- Votre carte vitale et l'attestation,
- Votre carte de complémentaire santé (Mutuelle, Assurance, Prévoyance,
- Une attestation justifiant le droit aux prestations pour tout autre régime,
- Les coordonnées des personnes à contacter et de la personne de confiance.

## DÉPÔT D'OBJETS DE VALEURS

Nous vous conseillons vivement de ne garder **aucun objet de valeur** (type bijoux) et **aucune somme d'argent** importante. Toutefois, si c'est le cas, un coffre est à votre disposition au niveau de l'accueil. Un récépissé de dépôt vous sera alors délivré. **A défaut de placement au coffre et en cas de perte ou de vol, la clinique Victor Hugo ne pourra être tenue pour responsable.**

## DANS VOTRE VALISE, PENSEZ À APPORTER

- Un nécessaire de toilette : brosse à dents, dentifrice, savon, brosse à cheveux, rasoir, mouchoirs en papier, changes personnels si besoin, étui pour le rangement de vos prothèses (auditives, dentaires),
- Votre linge personnel : pyjamas, chemises de nuit, robe de chambre, chaussons, gants, serviettes de toilette, serviettes de table.

**En cas d'oubli ou pour plus de facilités, nous vous pouvons vous proposer des alternatives (nécessaire de toilette, prêt de linge...). Boutique sur place.**

## L'IDENTITOVIGILANCE



L'identitovigilance est l'ensemble des mesures mises en oeuvre pour fiabiliser votre identification afin de sécuriser vos données de santé, à toutes les étapes de votre prise en charge. Correctement vous identifier constitue le premier acte d'un processus qui se prolonge tout au long de votre parcours de soins par les différents professionnels de santé impliqués, quels que soient la spécialité, le secteur d'activité et les modalités d'accompagnement.

La vérification de **vos** identité est donc indispensable tout au long de votre séjour. Lors de votre première venue, nous allons vérifier votre identité et créer votre Identité Nationale de Santé. Un bracelet nominatif vous est remis à l'admission. Si vous constatez des erreurs, signalez-les immédiatement. Il sera contrôlé et posé à votre poignet par l'équipe soignante. Pour votre sécurité, vous serez également amené(e) tout au long de votre séjour à décliner votre identité à vos différents interlocuteurs médicaux. Votre identité est votre sécurité !

## LES PROFESSIONNELS DE SANTÉ À VOS CÔTÉS

L'équipe de soins de la clinique, qui vous prend en charge, est composée de plusieurs corps de métier identifiables grâce à leur badge et reconnaissables à la couleur de leur blouse / tunique :





## B. VOTRE SÉJOUR EN HOSPITALISATION COMPLÈTE

Toutes les chambres (37 chambres individuelles et 2 chambres doubles) disposent du confort nécessaire à votre séjour (salle d'eau avec douche). Pour les chambres doubles, durant les soins, des rideaux de séparation peuvent être tirés afin de respecter votre intimité.

A votre arrivée, un(e) soignant(e) vous accompagnera jusqu'à votre chambre et vous donnera toutes les informations relatives à votre séjour, votre confort et votre sécurité. Trois types de prestations de chambre particulière sont proposés. Cf. annexe « Tarifs d'offres hôtelières et prestations annexes »



### VOTRE ADMISSION MÉDICALE

Une fois dans le service, n'oubliez pas de remettre à l'infirmier(e) les documents nécessaires à la préparation de votre dossier médical :

- La fiche d'admission (demande d'hospitalisation) du médecin,
- Votre carte de groupe sanguin,
- Vos résultats de laboratoire et vos radiographies,



### VOTRE TRAITEMENT PERSONNEL

A votre entrée, nous vous remercions d'apporter vos ordonnances des traitements en cours et vos boîtes de médicaments (évitez de venir avec des sacs remplis). Toutefois, si nous disposons dans nos réserves de ces médicaments, nous pourrions être amenés à demander à vos proches de récupérer vos traitements personnels.



### POUR VOTRE CONFORT

Le silence constituant l'un des éléments du confort et du repos, il est de rigueur dans toute la clinique pour vous et vos visiteurs.



### VISITES

Pour ne pas gêner les soins et la visite du médecin, nous vous conseillons de demander à vos proches de préférer les visites de 14h à 20h et de les limiter à deux personnes maximum. Elles peuvent être interdites sur indication médicale. Si vous ne voulez pas recevoir de visite, vous pouvez avertir l'équipe soignante.



### ENFANTS

Les visites d'enfants sont autorisées sans limite d'âge sauf contre-indication médicale ; les parents sont alors responsables de la conduite de leurs enfants.



### RESTAURATION DES PATIENTS

Les repas sont cuisinés par les équipes de la restauration centrale du Centre Hospitalier du Mans et vous sont servis à l'assiette. Les menus sont élaborés par le chef cuisinier en collaboration avec une diététicienne. Ils sont adaptés en fonction de votre état de santé, de votre régime ou de votre culture religieuse. Chaque jour, l'Aide-Soignante vous proposera le menu des repas du lendemain afin de recueillir vos souhaits parmi ce qui est proposé, dans le respect de votre régime le cas échéant.



### SALONS DES FAMILLES

Un salon aménagé et dédié à la détente, appelé « Salon des familles » est à la disposition des proches des patients, dans le service d'hospitalisation complète (Niveau 2). Renseignez-vous auprès des équipes soignantes.



### ACCOMPAGNANTS

Si vous êtes en chambre particulière, l'un de vos proches pourra passer une ou plusieurs nuits à vos côtés et prendre des repas. La demande est à faire auprès de l'équipe soignante avant 16h15. Les repas accompagnants sont servis aux mêmes heures que les repas patients. Ces frais vous seront facturés à la fin de votre séjour.





## BOIRE ET MANGER À LA CLINIQUE VICTOR HUGO

Au rez-de-chaussée de l'Aile B du CCS (niveau 0), un distributeur automatique et une cafétéria sont mis à votre disposition. La cafétéria accueille les patients et visiteurs de 8h à 18h30 du lundi au vendredi ainsi que de 11h à 17h les samedis et dimanches pour offrir toutes sortes de collations. Un espace libre-service y est également disponible. Les boissons alcoolisées ne sont pas autorisées dans l'enceinte de la clinique.



## ASSOCIATIONS

Des associations de bénévoles d'écoute se rendent disponibles, dans le cadre des parcours de soins. Ils peuvent rendre visite aux patients hospitalisés en proposant un accompagnement personnalisé adapté et une écoute active. Cf. annexe « Associations & jours de présence ».



## COURRIER

Pour recevoir votre courrier, il doit être adressé à vos NOM et Prénom – Clinique Victor Hugo – 66 rue de Degré 72000 Le Mans. En ce qui concerne le courrier à expédier, il doit être déposé, affranchi, à l'Accueil B du Centre de Cancérologie de la Sarthe avant 16 h 30.



## CULTE

Vous pouvez solliciter un représentant de votre culte auprès de nos équipes. Liste disponible à l'accueil. Pour la religion catholique, un aumônier et des bénévoles de l'aumônerie passent régulièrement à la clinique. N'hésitez pas à faire savoir votre souhait de visite au personnel.



## DÉGRADATION

Toute dégradation sera à la charge de son auteur. Nous vous prions, ainsi que vos visiteurs, de prendre soin du mobilier et du matériel mis à votre disposition.



## TABAC

Conformément à la législation en vigueur, nous rappelons qu'il est strictement interdit de fumer dans l'établissement de santé, y compris des cigarettes électroniques. Un « espace fumeur » est cependant identifié sur la terrasse de la cafétéria (Aile B, niveau 0).

La Clinique s'est engagée dans la labellisation Lieu de Santé Sans Tabac (LSST), avec le soutien de l'Agence Régionale de Santé et de la SRAE Addictologie (Structure Régionale d'appui et d'Expertise) :

- Engagement d'abstinence de fumer au-delà du simple respect de la loi,
- Engagement à mettre en oeuvre une politique active inscrivant la prévention et la prise en charge du tabagisme dans le parcours des patients et en prévoyant des mesures spécifiques pour les personnels.



## TÉLÉPHONE, TÉLÉVISION ET WIFI

Toutes les chambres d'hospitalisation sont équipées de ces connexions.

L'ouverture des droits se fait par nos secrétaires d'admission à votre arrivée ou en cours de séjour.

Cf. Annexe « Tarifs de prise en charge et de prestations ».

Par souci de discrétion, les téléphones portables doivent être mis en « mode silencieux » lors des soins et des visites.



## STATIONNEMENT

Pour connaître les modalités de stationnement au CCS, rendez-vous sur [www.ccs-cancerologie.fr/se-rendre-au-ccs](http://www.ccs-cancerologie.fr/se-rendre-au-ccs)

Un document avec ces mêmes modalités est également disponible à l'Accueil B.





## C. VOTRE SORTIE



Toute sortie de l'établissement est soumise à une autorisation médicale préalable. La date et l'heure de sortie sont fixées par le médecin du service. Les départs s'effectuent normalement dans la matinée à partir de 10h30 ou bien dans l'après-midi à partir de 13h30. En cas de sortie contre avis médical, vous devrez signer une décharge dégageant le praticien et la clinique de toute responsabilité. Lors de votre sortie, vous devez vous présenter aux admissions pour clôturer votre dossier.

### VOTRE TRANSFERT VERS UN AUTRE ÉTABLISSEMENT DE SOINS



Si votre état de santé nécessite votre orientation vers un autre établissement, le médecin responsable de votre traitement vous en donnera les raisons et votre famille sera avertie.

Si un séjour en service de soins de suite est envisagé, faites-en part le plus tôt possible à l'équipe soignante et la secrétaire d'hospitalisation afin que l'équipe puisse effectuer les démarches nécessaires.

La secrétaire d'hospitalisation vous remettra, selon les cas, vos prochains rendez-vous, examens radiologiques et biologiques. L'infirmière du service vous remettra un bon de sortie indispensable pour établir votre sortie administrative à l'accueil de la Clinique Victor Hugo. La veille de votre départ, la secrétaire vous contactera pour réserver votre moyen de transport (ambulance, T.A.P...). Le médecin vous remettra vos ordonnances et votre compte-rendu d'hospitalisation.

En cas de transfert vers un autre établissement, nous gérons le transport avec une société conventionnée. Le principe de libre de choix du patient de son transporteur ne peut s'appliquer dans le cadre des transferts.



### VOTRE SORTIE ADMINISTRATIVE

Lors de votre sortie, les frais de séjour restant à votre charge vous seront établis :

- Le forfait journalier hospitalier,
- Les prestations hôtelières,
- Les divers suppléments,
- La totalité des frais d'hospitalisation et suppléments si vous ne possédez aucune couverture sociale.



### LE RÈGLEMENT PEUT S'EFFECTUER PAR CHÈQUE, CARTE BANCAIRE OU ESPÈCES ET BIENTÔT EN LIGNE

L'hôtesse vous délivrera alors :

- Un bulletin de situation qui a valeur d'arrêt de travail,
- Votre facture acquittée,
- Votre certificat de transport éventuel,
- Éventuellement, vos dépôts laissés au coffre.



### L'ÉVALUATION DE VOTRE SATISFACTION

Dans un souci constant d'améliorer la qualité de l'accueil des usagers, nous vous encourageons à répondre au questionnaire de satisfaction E- Satis qui vous sera adressé à l'issue de votre hospitalisation et aux enquêtes ponctuelles organisées au sein de la clinique.

En effet, le Ministère de la Santé demande aux établissements de soins de réaliser une mesure de la satisfaction des patients hospitalisés (**Dispositif E-Satis**). Dans ce cadre, vous êtes invité(e) par mail à répondre à un questionnaire en ligne après votre retour à domicile.

Vos suggestions et vos critiques nous sont précieuses pour améliorer la qualité de nos services.

**Un questionnaire interne à la clinique vous sera également remis ; votre retour nous est précieux pour nous améliorer.**

# III - Votre parcours en hospitalisation de jour

Le service d'hospitalisation de jour (niveau 1) est composé de :

- 14 salons individuels avec un lit,
- 3 salons de 4 fauteuils,
- 6 chambres avec un lit. Elles sont attribuées en priorité aux patients ayant des traitements longs et aux patients dont l'état de santé le nécessite.

Avant votre arrivée dans ce service, vous devez vous enregistrer à l'accueil de la clinique au rez-de-chaussée de l'aile B. En hospitalisation de jour, vous serez accueilli par une aide-soignante qui vous accompagnera vers votre fauteuil ou votre lit. Une infirmière vous prendra ensuite en charge pour l'administration de votre traitement.



## A. AVANT DE COMMENCER VOTRE TRAITEMENT

Nous vous proposons de bénéficier de notre dispositif d'annonce renforcé pour vous accompagner au mieux dans votre parcours de soins.

Un parcours pré thérapeutique pourra donc vous être proposé. Lors de celui-ci, sur une demi-journée, vous serez amené à rencontrer une infirmière de consultation qui vous présentera les modalités pratiques de votre traitement ainsi que les éventuels effets secondaires et pourra répondre à toutes vos questions.

Selon vos besoins, nous pourrions vous proposer de rencontrer une psychologue, une diététicienne, une assistance sociale, une socio-esthéticienne et/ou une kinésithérapeute, un contrôle de votre chambre implantable (PAC) si nécessaire, etc.

Un médecin fera la synthèse de ces rencontres et pourra identifier des besoins spécifiques.

Tous ces intervenants seront à votre écoute tout au long de votre parcours de soins à la clinique et pourront au besoin vous orienter vers d'autres professionnels (hypnose, consultation douleur...).

Si nous n'avons pas la possibilité de vous faire bénéficier du parcours pré-thérapeutique, nous vous ferons bénéficier, a minima, d'une consultation post-annonce avec une infirmière.



### FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

#### Pour votre admission (1<sup>ère</sup> séance)

- Une pièce d'identité en cours de validité,
- Votre carte vitale et l'attestation,
- Votre carte de complémentaire santé (Mutuelle, Assurance, Prévoyance, .
- Une attestation justifiant le droit aux prestations pour tout autre régime,
- Votre attestation ALD



## B. AVANT VOTRE SÉANCE DE CHIMIOTHÉRAPIE

### 48 HEURES AVANT

Une consultation médicale a lieu avec votre oncologue pour valider la possibilité de vous administrer le traitement. Planification de votre séance. Si vous avez des questions sur la planification de vos séances de chimiothérapie, vous pouvez joindre le secrétariat au 02 55 46 37 22.

Un secrétariat dédié effectue la programmation de votre prochaine séance de chimiothérapie. La veille de votre séance, si votre oncologue confirme votre traitement, une secrétaire médicale vous appelle afin de vous confirmer l'horaire ou, pour des raisons d'organisation du service ambulatoire, décaler ce rendez-vous.



Consignes à respecter le matin même :

Afin de diminuer au maximum les risques d'infection et de simplifier la désinfection et la perfusion sur la Chambre à Cathéter Implantable (CCI) ou Port à Cathéter (PAC), nous vous demandons de bien vouloir respecter quelques règles d'hygiène :



Prendre une douche le matin de la chimiothérapie,



Porter des vêtements propres. Pour votre confort et celui des soignants, portez des vêtements pratiques...



Penser à poser le patch anesthésiant sur votre PAC et à prendre les médicaments prescrits par votre médecin.

## C. PENDANT VOTRE SÉANCE DE CHIMIOTHÉRAPIE

Se rendre en cure de chimiothérapie, c'est aussi prendre toutes ses dispositions pour se sentir à l'aise autant que possible. De ce fait, manger léger, porter des vêtements agréables et amener un passe-temps plaisant (livre, mots croisés, Sudoku, tablette, musique...) font aussi partie des conditions procurant du confort pendant votre séance. Le Wifi est disponible gratuitement le temps de votre séance. La procédure de connexion se trouve dans tous les salons. Une collation vous sera distribuée le matin et au moment du goûter. Si vous deviez être présent sur le temps du repas nous vous proposerons un plateau repas léger.

Un traitement par chimiothérapie nécessite de réaliser des perfusions à intervalles très réguliers. Afin d'éviter d'abîmer les veines du bras, l'équipe médicale pourra vous proposer la pose d'un abord veineux central (PAC – chambre implantable) ou d'un cathéter veineux central (Picc Line).

Le traitement par chimiothérapie est toujours lié à votre pathologie. Il est donc préparé avant votre perfusion par les préparateurs en pharmacie du CCS. C'est une phase très minutieuse qui peut parfois demander un peu de temps. C'est pourquoi vous pourrez être amené à attendre avant que l'infirmière ne pose votre perfusion. Notre équipe a à cœur d'accompagner chaque patient dans ses besoins. Un temps d'échange peut parfois être nécessaire et cela peut parfois ralentir l'infirmière dans la prise en charge de son secteur.

En cas de problème à votre domicile pendant une période de traitement par chimiothérapie, prévenez votre oncologue référent en journée. La nuit et le week-end, appelez directement le service d'hospitalisation

# IV - Vos droits et informations

## A. VOS DROITS EN MATIÈRE D'INFORMATION

### ACCÈS À L'INFORMATION ET AUX SOINS, CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ

La loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé a règlementé 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. Cf. annexe « Charte du patient hospitalisé »

### INFORMATIONS SUR UN DOMMAGE ASSOCIÉ AUX SOINS

En cas de dommage imputable à une activité de prévention, de diagnostic ou de soins, ou si vous vous estimiez en être victime, nos professionnels vous donneront dès que possible une information sur les circonstances ou les causes du dommage.

### INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

La Clinique Victor Hugo dispose d'un système informatique destiné à faciliter la gestion des dossiers des patients ainsi que leur prise en charge administrative et médicale.

Les informations recueillies pendant votre hospitalisation, feront l'objet, sauf opposition justifiée de votre part, d'un enregistrement et d'un traitement informatique. Ces informations sont réservées aux équipes médicales et soignantes qui vous suivent ainsi que pour les données administratives, au service de facturation. Certaines de ces données peuvent être transmises vers d'autres établissements de santé, si vous êtes transféré(e) et ceci afin que les équipes médicales et soignantes vous accueillant puissent disposer de toutes les informations nécessaires à la qualité de votre prise en charge. Ces données sont conservées par la clinique pendant la durée minimum légale en vigueur, et au maximum 30 ans.

Vous pouvez obtenir communication des données vous concernant en vous adressant une demande écrite à la Direction de la Clinique.

Dans le cadre du CCS, vos données médicales peuvent être accessibles aux partenaires du Centre Jean Bernard ou du CHM, uniquement dans le cadre des nécessités qui se présentent à votre prise en charge (dossier pharmaceutique de vos traitements, radiothérapie par exemple)

Ces échanges de données s'inscrivent dans le respect de l'article L.1110-4 du CSP et d'une convention signée entre les partenaires du CCS. Vous pouvez vous y opposer en le signalant à nos équipes.

### 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 partielle ou complète au sein de la Clinique Victor Hugo, 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 patient en annexe de ce livret.

La Clinique Victor Hugo s'engage 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).

## 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 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. Cf. Annexe Notice d'informations patient (RGPD)

## B. LA PERSONNE DE CONFIANCE ET LA PERSONNE À PRÉVENIR

### QU'EST-CE QU'UNE PERSONNE DE CONFIANCE ?

- C'est une personne désignée par le patient à son entrée pour l'accompagner dans ses démarches,
- C'est une personne majeure de son entourage = conjoint, enfant, médecin traitant,
- C'est une personne qui est d'accord pour assumer cette mission,
- C'est une personne qui n'exprimera pas ses propres volontés, mais celles du patient et qui s'engage moralement, à le faire.

### QU'EST-CE QU'UNE PERSONNE À PRÉVENIR ?

- C'est une personne qui sera contactée par l'équipe médicale et soignante en cas d'évènement(s) organisationnels ou administratifs durant le séjour du patient (transfert, fin du séjour, sortie de l'établissement...),
- C'est une personne qui n'a pas accès aux informations médicales,
- C'est une personne qui ne participe pas aux décisions médicales,
- Ce n'est pas elle qui sera contactée pour avoir un avis sur les volontés du patient.

## C. VOS DIRECTIVES ANTICIPÉES

Les directives anticipées mentionnées à **l'article L. 1111-11** du Code de la santé publique s'entendent être précisées dans 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 vos souhaits concernant les conditions de poursuite, de limitation, d'arrêt ou du refus de traitement ou d'actes 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 de la Direction des Soins Infirmiers.

***Une fiche d'information sur les directives anticipées pour les patients est disponible sur demande.  
N'hésitez pas à en parler avec votre médecin référent.***

# IV - Vos droits et informations

Si vous avez des directives anticipées, le médecin doit en tenir compte dans la mesure où elles témoignent de votre volonté alors que vous étiez encore apte à l'exprimer. Elles constituent un document essentiel pour la prise de décision médicale. Leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical y compris sur celui de votre personne de confiance. Toutefois les directives anticipées n'ont pas de valeur contraignante pour le médecin qui reste libre d'apprécier les conditions dans lesquelles il convient d'appliquer les orientations que vous auriez exprimées compte tenu de votre situation concrète et de l'évolution des connaissances médicales.

## A. VOTRE DOSSIER MÉDICAL

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 prise en charge lors de vos séjours en hospitalisation ou en ambulatoire (séances, soins de support).

Le dossier médical mentionné à **l'article R. 1112-2** est conservé pendant une durée de **vingt ans** à compter de la date du dernier séjour de son titulaire dans l'établissement ou de la dernière consultation externe en son sein.

Pour information, en raison de cette longue durée de conservation, les archives de la Clinique sont externalisées ce qui peut allonger la durée de communication légale.

Toutefois, si le patient décède moins de 10 ans après son dernier passage dans l'établissement, son dossier est conservé 10 ans à partir de la date du décès puis sera détruit.

### COMMENT FAIRE UNE DEMANDE D'ACCÈS AU DOSSIER PATIENT

**Adressez un courrier à la Direction de la Clinique** (CLINIQUE VICTOR HUGO – Mme La Directrice – 66 rue de Degré – CCS AILE B – 72000 LE MANS) en précisant votre demande et votre accord à la participation des frais de reproduction et d'expédition et/ou remplissez le formulaire spécifique que vous pourrez demander préalablement aux secrétaires d'admission (Accueil B, rez-de-chaussée) ou au secrétariat d'hospitalisation complète au 2<sup>ème</sup> étage de la clinique.

### QUI PEUT EN FAIRE LA DEMANDE ?

- Le patient lui-même,
- Ses ayants-droit directs à condition de préciser des motifs légitimes (prévus par l'article L.1110-4 du Code de la Santé Publique),
- Le tuteur si le patient est sous tutelle ou s'il est mineur.

### DOCUMENTS À JOINDRE OBLIGATOIREMENT À VOTRE DEMANDE

- Copie de la carte d'identité recto-verso du demandeur ou du passeport en cours de validité,
- Copie du livret de famille et des pages prouvant l'affiliation ou la qualité d'ayant-droit,
- Copie du certificat de décès du patient si la demande est faite par un ayant-droit,
- Chèque de 15 € à l'ordre de la Clinique Victor Hugo.

### DÉLAIS LÉGAUX DE COMMUNICATION UNE FOIS LA DEMANDE COMPLÈTE RÉCEPTIONNÉE (AVEC L'ENSEMBLE DES PIÈCES JOINTES EXIGÉES) :

- De **2 à 8 jours** pour les dossiers de **moins de 5 ans** \*,
- **2 mois** pour les dossiers de **plus de 5 ans** \*.

\* à compter de la date de la dernière venue ou du décès du patient. Toutefois, ce délai de 8 jours peut parfois être dépendant du temps de livraison du dossier lorsque celui-ci est classé chez notre prestataire agréé hébergeant nos archives.

### COMMUNICATION DU DOSSIER ET DES ÉLÉMENTS

Envoi postal ou remise en présence d'un médecin (Rendez-vous à prendre préalablement).

**A noter : Si vous désirez avoir communication de votre suivi en consultation ou en radiothérapie par votre oncologue, la demande est à faire soit auprès de la direction du Centre Jean Bernard.**

## B. VOTRE SATISFACTION OU VOS RÉCLAMATIONS

N'hésitez pas à exprimer vos remarques et interrogations aux professionnels qui prennent soin de vous.

Toutefois, si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons, en 1<sup>er</sup> lieu, à vous adresser à la cadre de soins ou au médecin du service dans lequel vous êtes hospitalisé.

Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez adresser un courrier ou un mail à la Direction de la Clinique et/ou à la Commission Des Usagers. Cette dernière veille au respect des droits et permet de faciliter les démarches. Cf. Annexe « Liste des membres de la CDU ». Elle est également affichée sur les panneaux réservés à cet effet.

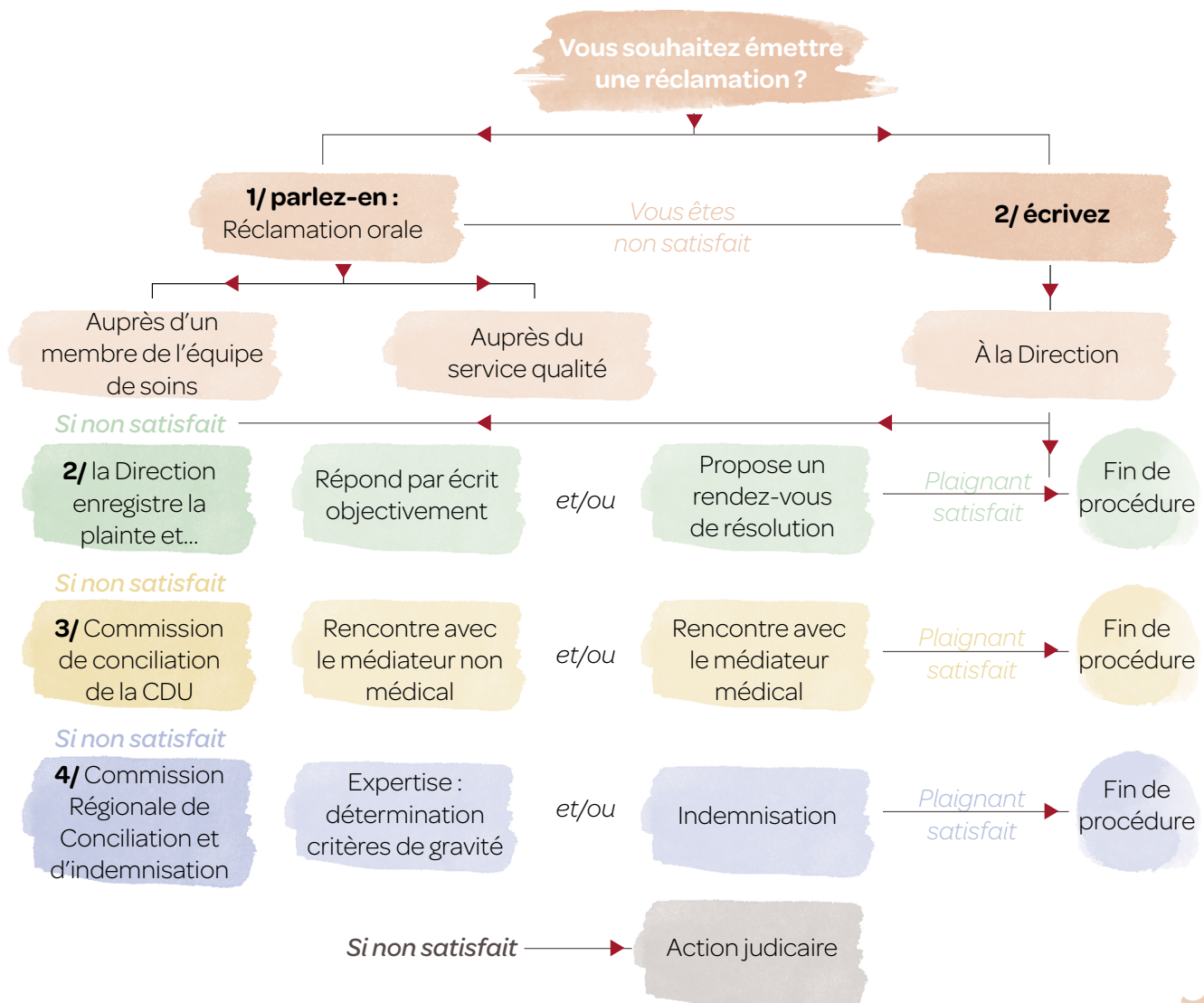
### ADRESSES AUXQUELLES VOUS POUVEZ ENVOYER VOTRE COURRIER :

Madame la Directrice de la Clinique Victor Hugo  
ou Commission des Usagers  
ou Clinique Victor Hugo  
Centre de Cancérologie de la Sarthe - Aile B - 66, rue de Degré - 72000 Le Mans

Informations obligatoires à préciser sur votre courrier :

- La date et le lieu d'émission du courrier,
- L'identité, la date de naissance et l'adresse du patient ou du plaignant,
- Les dates de séjour, le service ou les personnes concernées,
- Les faits détaillés,
- La signature.

### LES 4 VOIES DE RECOURS POUR LES USAGERS PLAIGNANTS



# V - Qualité et sécurité des soins

## A. LA GESTION DES RISQUES

L'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins est une préoccupation prioritaire depuis les années 1990 pour l'établissement et la Direction s'est engagée dans cette démarche depuis la première certification en 2004. Cet engagement s'est traduit jusqu'à ce jour par des certifications sans réserve. Cette démarche est intégrée aux pratiques quotidiennes du personnel de la clinique Victor Hugo. La politique globale de qualité et de sécurité des soins est coordonnée par le Comité de la Qualité des Vigilances et des risques (COQVIRIS).

Dans notre organisation, de nombreux comités / groupes de travail permettent de définir et de mettre en place les actions d'amélioration sur les différentes thématiques telles que la douleur, l'hygiène, la nutrition, les médicaments, les soins palliatifs, ...

Un système de signalement permet de faire connaître les événements indésirables qui seront analysés par le Groupe de Retour d'expérience ou par le cadre du service.

Ce système permet de mettre en place des mesures correctives et préventives et sensibiliser les professionnels sur les risques associés aux soins.

Cette démarche **transversale** et **collective**, pilotée par la cellule qualité et gestion des risques, permet d'identifier, évaluer et réduire les risques encourus pour les patients, les visiteurs et le personnel. Les organisations sont évaluées régulièrement et l'avis des patients sur la qualité de leur prise en charge est recueilli via l'évaluation externe e-satis (feuillet en annexe) et des enquêtes ponctuelles de satisfaction. Les résultats sont relayés aux Représentants des Usagers via la Commission Des Usagers (CDU).

**N'hésitez pas également à nous faire part de vos remarques via l'équipe soignante durant votre séjour.**

Lieu d'affichage : Accueil de la Clinique (« la Qualité s'affiche »), notre site internet et sur le site de de la Haute Autorité de Santé - QualiScope - Qualité des hôpitaux et des cliniques (has-sante.fr).

## B. LA PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR ET LE COMITÉ DE LUTTE CONTRE LA DOULEUR (CLUD)

Le Cancer est une maladie susceptible d'engendrer des douleurs, tout comme certains traitements contre le cancer (chirurgie, chimiothérapie, radiothérapie, etc.) Quelle qu'en soit sa nature, n'hésitez pas à exprimer votre douleur : en l'évoquant vous aiderez les médecins et les équipes à mieux vous soulager.

Le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) 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 oeuvre d'actions. Il regroupe les équipes du Centre Jean Bernard et de la clinique Victor Hugo et est constitué d'un médecin, de quatre infirmières, une aide-soignante, deux manipulatrices de radiothérapie, une kinésithérapeute, une pharmacienne, trois cadres).

- Evaluation de la douleur de la personne souffrante,
- Prise en charge interdisciplinaire (infirmier.e.s, médecin, psychologue, kinésithérapeute, hypnothérapeute etc.) par des moyens antalgiques médicamenteux et non médicamenteux,
- Formation des professionnels.

Notre équipe soignante est largement sensibilisée à l'importance du soulagement de votre douleur.



## C. LA PRÉVENTION DES INFECTIONS NOSOCOMIALES ET L'EOH

Les infections nosocomiales sont les infections contractées au cours d'un séjour dans un établissement de santé (hôpital, clinique...). Elle est aussi appelée infection associée aux soins. Au sein de l'établissement, l'équipe opérationnelle d'hygiène (EOH) organise et coordonne la surveillance et la prévention des infections nosocomiales. Il est assisté sur le terrain par une Équipe Opérationnelle d'Hygiène composée de personnel spécialisé dans ce domaine.

La prévention des infections nosocomiales est l'affaire de tous soignants et non-soignants, patients et visiteurs.

La Clinique est membre du réseau LUTIN 72 qui lui permet de bénéficier de conseil d'experts et de programme de formation.

### SES OBJECTIFS SONT :

- Organisation d'actions de lutte contre les infections,
- Participation à la formation du personnel dans le domaine de l'hygiène hospitalière,
- Surveillance des infections nosocomiales.

### IMPORTANCE DE L'HYGIÈNE DES MAINS

Se laver les mains avec un produit désinfectant est la mesure de prévention la plus simple et la plus efficace pour réduire la transmission des microbes lors des soins délivrés aux patients.

## D. LES AUTRES COMITÉS

Comité de Liaison de l'Alimentation et de la Nutrition (CLAN) :

- Améliorer la prise en charge nutritionnelle des patients,
- Améliorer l'ensemble des prestations Alimentation-nutrition,
- Actions de formations auprès des professionnels de santé au sein de l'établissement.

### COMITÉ SOINS PALLIATIFS

La démarche palliative est ancrée depuis de nombreuses années à la Clinique Victor Hugo.

Le groupe soins palliatifs se réunit 3 à 4 fois par an et ses missions sont de continuer de promouvoir les soins palliatifs au sein de la Clinique (formation des soignants sur cette thématique, lien avec les intervenants en soins palliatifs de la Sarthe, animations pour les patients en hospitalisation, participation aux formations nationales ou régionales de soins palliatifs...).

### COMMISSION DU MÉDICAMENT ET DES DISPOSITIFS MÉDICAUX STÉRILES (COMÉDIMS)

La Commission du médicament et des dispositifs médicaux stérile participe à l'élaboration de la liste des médicaments et dispositifs médicaux stériles dont l'utilisation est préconisée dans l'établissement ; elle émet également des recommandations en matière de prescription et de bon usage des médicaments et des dispositifs médicaux stériles et de lutte contre la iatrogénie médicamenteuse (effets indésirables liés aux médicaments).

Et aussi, le Comité de Sécurité Transfusionnelle et d'Hémovigilance (CSTH), le Groupe de Retour d'Expérience (GREX), le Groupe Urgences, le Comité Développement Durable (CD2), la Cellule d'Identitovigilance (CIV)...



## E. LA QUALITÉ ET SES INDICATEURS

Conformément à l'Arrêté du 18 juin 2019 fixant les modalités de calcul du montant de la dotation allouée aux établissements de santé en application de l'article L. 162-23-15, la liste des indicateurs obligatoires pour l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins (IQSS) est affichée à l'Accueil de la Clinique (Cf. affiche « La Qualité s'affiche »), sur le site de la Clinique et sur le site de SCOPE SANTE (<http://www.scopesante.gouv.fr>).

### LES QUESTIONNAIRES DE SATISFACTION

La qualité de votre séjour est l'une de nos priorités et nous espérons vivement que vous serez satisfait de votre séjour à la Clinique Victor Hugo.

#### **Dispositif E.Satis :**

E-Satis est le **premier dispositif national de mesure en continu de la satisfaction** et de l'expérience des patients. Cette mesure est effectuée depuis avril 2016 dans tous les établissements de santé concernés grâce à des questionnaires validés par la Haute Autorité de Santé (HAS). Le questionnaire **e-Satis** suit les étapes importantes du parcours de soins : accueil, prise en charge, chambre et repas, sortie de l'établissement.

#### **Participation du patient :**

Concrètement, 2 semaines après sa sortie, le patient reçoit un mail, envoyé automatiquement, contenant un lien unique, individuel et sécurisé lui permettant de se connecter au questionnaire e-Satis en ligne. Il peut y répondre jusqu'à 10 semaines suite à cet envoi.

***Il est important pour nous de connaître votre avis pour faire progresser davantage nos pratiques de soins. Nous vous remercions de prendre le temps de compléter ce questionnaire national. De plus, la clinique organise régulièrement des enquêtes de satisfaction ponctuelles pour recueillir, durant votre séjour, votre avis, vos remarques avec le concours des Représentants des Usagers.***

### VOTRE SÉCURITÉ EN GÉNÉRAL

Votre sécurité fait partie de nos préoccupations premières. De ce fait, nous nous attachons à la prévention en formant nos salariés aux procédures de sécurité, aux contrôles, à la communication et en réalisant des visites de conformité régulières.

#### **LE RISQUE INCENDIE :**

Tous nos professionnels (soignants et autres) sont formés à la sécurité incendie et à la conduite à tenir en cas de sinistre et ce, tous les ans. Si vous étiez témoin d'un départ de feu dans votre chambre, dans le couloir..., **appliquez strictement les consignes de la fiche « Sécurité Incendie » affichée dans votre chambre** (DOC-2020-193) et sur les plans d'évacuation affichés dans le service. Toutefois, si les lieux devaient être évacués, le personnel soignant du service vous communiquerait alors des instructions précises.