

# LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT

MÉDECINE - CHIRURGIE - MATERNITÉ - SMR



Découvrez votre parcours de soins sur votre passeport.  
Vous y trouverez la liste de vos documents à apporter ou à compléter,  
et les différentes consignes.

## MOT D'ACCUEIL

---

p.4

## PRÉSENTATION DE LA CLINIQUE BRETÉCHÉ

---

p.5

- Offre de soins
- Soins de support
- Annuaire des praticiens

## PARCOURS PATIENTS

---

p.7

- Formalités administratives de pré-admission/admission/sortie
- Identité
- Cas particulier du majeur sous tutelle ou du mineur
- Catégories de professionnels
- Satisfaction patient

## OFFRE HÔTELIÈRE

---

p.9

## INFORMATIONS PRATIQUES

---

p.10

- Objets de valeur
- Prothèses (dentaires, auditives et lunettes)
- Tabac
- Visites
- Consignes de sécurité
- Stationnement
- Bien se comprendre

## SÉCURITÉ DES SOINS

---

p.12

- Gestion du risque infectieux
- Comité de lutte contre la douleur (CLUD)
- Vigilances sanitaires :
- Démarche qualité/gestion des risques

## VOS DROITS

---

**p.14**

- Accès au dossier médical
- Personne de confiance
- Charte de la personne hospitalisée
- Directives anticipées
- Protection juridique des majeurs protégés
- Secret professionnel
- Confidentialité renforcée
- Commission Des Usagers (CDU)
- Charte de bientraitance du patient
- Don d'organes
- Recherche clinique
- Culte
- Association JALMAV
- COMPAS

p.17

p.20

p.21

## ELSAN RESPONSABLE ET ENGAGÉ

---

**p.22**

## SE REPÉRER DANS LA CLINIQUE BRETÉCHÉ

---

**p.23**

## ACCÈS À LA CLINIQUE BRETÉCHÉ

---

**p.24**

## NUMÉROS UTILES

- Standard : **02 51 86 86 86**
- Materniteam : **02 51 86 78 09**
- Préparation à l'accouchement : **02 51 86 87 19**
- Secrétariat des anesthésistes : **02 51 86 87 04**
- Urgences nuit chirurgie : **02 51 86 87 12**
- Urgences nuit maternité : **02 51 86 86 58**
- Urgences nuit médecine : **02 51 86 87 20**



Madame, Monsieur,

La Direction de la Clinique, les équipes médicales, paramédicales et l'ensemble des personnels techniques, administratifs et hôteliers, vous accueillent à la Clinique Bretéché pour une hospitalisation ou une consultation.

Autour d'un plateau technique performant associé à un environnement accueillant, 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 Bretéché s'est engagée dans une démarche de qualité. Elle a été certifiée par la HAS (Haute Autorité de Santé), les résultats de cette évaluation sont disponibles sur le site Qualiscope : [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr).

Toutes les équipes vous remercient pour votre confiance et vous souhaitent un bon séjour et une meilleure santé.

La Direction



# PRÉSENTATION DE LA CLINIQUE BRETÉCHÉ



**1966** : Création par  
le chirurgien Julien  
Bretéché



**2008** : Rapprochement  
Vedici



**2016** : Fusion Elsan  
**28 000** Collaborateurs  
**137** Cliniques

## LE TERRITOIRE ELSAN NANTES



**3 ÉTABLISSEMENTS** (Clinique Bretéché,  
Roz Arvor et Santé Atlantique)

**1 820** COLLABORATEURS

**92 000** PATIENTS / AN

## CHIFFRES CLÉS :



**32** SPÉCIALITÉS MÉDICALES

**18** SPÉCIALITÉS PARAMÉDICALES



**12** SALLES DE BLOC OPÉRATOIRE

**226** LITS ET PLACES



**8** SERVICES DE SOIN

**+ 300** SALARIÉS

**75** MÉDECINS

**30** INTERVENANTS

**15 000** INTERVENTIONS CHIRURGICALES / AN

**PRÈS DE 1 500** NAISSANCES / AN



## Offre de soins

### EN CHIRURGIE

- Chirurgie de la douleur
- Chirurgie de la tête et du cou
- Chirurgie digestive et viscérale
- Chirurgie du surpoids et de l'obésité
- Chirurgie gynécologique
- Chirurgie orthopédique et traumatologique
- Chirurgie plastique, esthétique et reconstructrice
- Chirurgie chirurgie maxillo-faciale
- Chirurgie vasculaire
- Explorations fonctionnelles (endoscopie, fibroscopie...)
- Neurochirurgie
- ORL
- Stomatologie

### EN MATERNITÉ

- Pédiatrie
- Préparation à l'accouchement
- Gynécologie - Obstétrique

### EN MÉDECINE

- Algologie, Centre de Traitement et d'Évaluation de la Douleur (CETD)
- Cardiologie
- Endocrinologie
- Hépto-gastro-entérologie
- Médecine polyvalente
- Médecine vasculaire
- Rhumatologie
- Urologie
- Unité de Surveillance Continue (USC)

### PLATEAU TECHNIQUE

- Centre de Procréation Médicalement Assistée (PMA) : Invie
- Imagerie médicale - Iris Grim (radiologie - scanner)
- Laboratoire d'analyses médicales : Bioliance



## Soins de support

- |                      |                    |                  |
|----------------------|--------------------|------------------|
| • Art-thérapie       | • Psychiatrie      | • Nutrition      |
| • Assistante sociale | • Psychologie      | • Musicothérapie |
| • Kinésithérapie     | • Neuropsychologie | • Yoga           |



## Annuaire des praticiens

Retrouvez toutes les coordonnées des praticiens sur : [www.elsan.care/fr/clinique-breteche/annuaire-praticiens](http://www.elsan.care/fr/clinique-breteche/annuaire-praticiens)

Différents parcours de soins sont organisés à la Clinique Bretéché. Selon vos besoins de prise en charge, il vous sera proposé une hospitalisation conventionnelle, en ambulatoire ou en hôpital de jour. En fonction de votre parcours, vous retrouverez toutes les informations détaillées dans votre passeport.



## Formalités administratives de : pré-admission/admission /sortie

Pour simplifier vos formalités administratives et afin d'éviter une attente lors de votre entrée, la Clinique Bretéché vous invite à réaliser votre pré-admission aux bureaux d'accueil ou en ligne : [accueil@clinique-breteche.fr](mailto:accueil@clinique-breteche.fr).

Cette étape est impérative pour la bonne préparation de votre séjour à venir et pour assurer le recueil de vos souhaits de prestations hôtelières. Vous retrouverez dans votre passeport toutes les modalités administratives et les documents à préparer.

Nous vous conseillons de vous référer à votre contrat de mutuelle ou de prendre contact directement avec votre mutuelle, afin de connaître les montants pris en charge selon vos garanties. Nous précisons que le tiers-payant peut être appliqué pour les prestations hôtelières. Concernant les dépassements d'honoraires, les frais sont à régler à la sortie. Une facture acquittée vous permettra le remboursement par votre mutuelle. Elle vous sera adressée par voie postale.



## Honoraires

Certains praticiens demandent une rémunération de leurs consultations et actes médicaux supérieure au tarif conventionnel de la Sécurité Sociale, ces dépassements devront être annoncés par le praticien, fixés avant tout acte, en plein accord avec vous. Votre praticien vous remettra un devis que vous devrez signer, un exemplaire vous sera remis, un autre conservé par la clinique. Ce dépassement figurera sur votre facture, **il sera à régler à votre sortie.**

## Identité

« Vous êtes unique, votre prise en charge aussi ». Aidez-nous à bien vous identifier pour bien vous soigner. Durant votre séjour, vous serez identifié selon les données inscrites sur votre pièce d'identité. Le recueil de votre identité sera impérativement réalisé sur la base d'une pièce d'identité officielle, CNI, passeport.  
→ La carte vitale et le permis de conduire ne sont pas reconnus comme des documents valides en matière d'identité.

## Cas particulier du mineur sous tutelle ou du majeur

Pour respecter les obligations réglementaires sur l'hospitalisation programmée du mineur/majeur sous tutelle, aucune admission ne pourra être maintenue en l'absence du tuteur au plus tard le jour de l'admission. Le majeur ou mineur sous tutelle devra être accompagné de la personne titulaire de l'autorité parentale ou du tuteur. Le formulaire annexé doit être rempli et signé par le tuteur.



## Catégories de professionnels

Différentes catégories de professionnels participent à votre prise en charge. Chaque fonction se distingue par un code couleur repérable sur les tenues.



Aide soignant(e)



Sage Femme



Brancardier



Médecin



Auxiliaire de Puériculture



Infirmier(ère)  
Infirmier(ère) de Puériculture



Agent des services hospitaliers  
Entretien Services Généraux  
Ouvrier(ère) pharmacie  
Responsable Lingerie

D'autres tenues peuvent se distinguer.



## Satisfaction patient

**La Haute Autorité de Santé (HAS) évalue la satisfaction des patients.** Quinze jours après votre sortie, si vous entrez dans les critères de la HAS, vous recevrez un e-mail « **E-Satis** » avec un questionnaire pour recueillir votre avis sur tous les aspects de votre prise en charge (pour plus d'informations : [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr))

En complément de cette enquête E-Satis, et afin **d'avoir des retours plus personnels**, la Clinique a mis en place le dispositif « **Merci Docteur** ». Après réception de cet e-mail, vous pourrez nous faire part de votre ressenti global sur votre prise en charge.

Nous vous remercions par avance pour votre participation à ces démarches qui nous permettent d'améliorer l'ensemble de nos prestations.



## Forfaits en chambre individuelle

Nous nous engageons continuellement à développer une offre hôtelière répondant à vos souhaits. Différents forfaits de chambre vous sont proposés selon les disponibilités le jour de votre arrivée. Retrouvez le détail des prestations et des tarifs sur le formulaire de souhaits hôteliers intégré à votre passeport ou sur le site internet.



## Forfaits en chambre double

En chambre double, vous pouvez bénéficier de prestations complémentaires en fonction du type d'hospitalisation : télévision, wifi, téléphone et menu amélioré. Ces dernières donneront lieu à un supplément.

Les prestations pour votre accompagnant peuvent être proposées à la carte.



## Horaires de distribution des repas

Les horaires de distribution ont été définis afin de favoriser un temps de prise de repas suffisant pour le patient, tout en répondant aux contraintes d'hygiène, de sécurité et d'organisation des services.

### À partir de :

- 7h30 : petit déjeuner
- 12h : déjeuner
- 18h : dîner



## Objets de valeur

Nous vous recommandons de ne pas apporter d'objets de valeur lors de votre séjour. Nous mettons, néanmoins, à votre disposition un coffre-fort dans votre chambre en maternité, médecine et chirurgie (fermeture par code personnel) pour vos petits objets et papiers d'identité. Merci de laisser le coffre de votre chambre ouvert lors de votre départ.



Pour les objets plus encombrants (par exemple ordinateur portable, tablette...), nous vous conseillons vivement de les confier au responsable du service qui placera vos effets personnels dans un coffre commun au service.

Les services ambulatoire et soins médicaux et de réadaptation (SMR) ne sont pas équipés en coffre-fort dans les chambres, merci de confier vos effets au personnel qui les placera dans un coffre commun.

Ces mesures de sécurité sont valables lorsque vous occupez votre chambre, mais aussi, et surtout, lorsque vous vous absentez de celle-ci.

La Clinique décline toute responsabilité en cas de perte, ou de vol.

## Prothèses (dentaires, auditives et lunettes)

Nous vous conseillons d'apporter vos propres boîtiers.

Si vous ne l'avez pas amené, n'hésitez pas à demander au personnel soignant un réceptacle pour y déposer vos prothèses auditives ou dentaires.

Ce réceptacle comportant la prothèse devra être sécurisé et rangé soit dans le coffre-fort de votre chambre, soit confié au personnel de soins, principalement si vous vous absentez de votre chambre et durant votre intervention au bloc opératoire.

## Tabac

Conformément à la réglementation en vigueur (Décret n°2006-1386 du 15 novembre 2006), il est strictement interdit de fumer ou de vapoter dans l'établissement. Des abris fumeurs sont mis à disposition **Porte 2** et **Porte 4**.



## Visites

- Les visites sont autorisées tous les jours entre 13h et 21h (sous réserve du respect des mesures sanitaires ou consignes données par l'équipe médicale).
- Pour le bien-être du patient, il est recommandé de limiter les visites à deux personnes, et d'être vigilants vis-à-vis du bruit.
- La présence d'enfants en bas âge est déconseillée ; elle ne peut se faire que sous la responsabilité d'un adulte (patient excepté). La clinique décline toute responsabilité dans le cas d'incident ou d'accident.
- Les visites ne sont pas autorisées si vous présentez une maladie transmissible.



## Consignes de sécurité

- Si vous êtes témoin d'un départ de feu, informez immédiatement le personnel administratif ou soignant ; celui-ci est formé pour assurer votre sécurité et se chargera de prévenir les secours si nécessaire.
- Durant votre hospitalisation, vous êtes invité(e) à ne pas quitter l'établissement sans autorisation et avis médical.



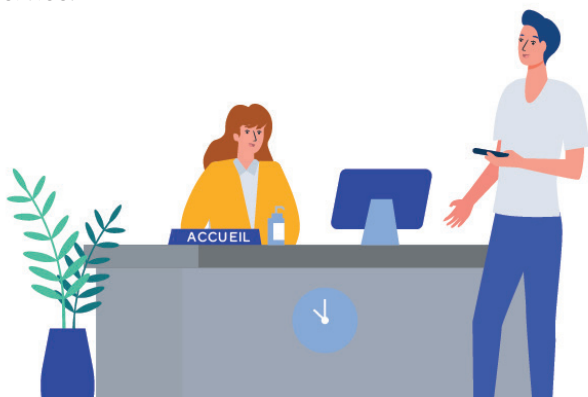
## Stationnement

Un parking privé payant est à votre disposition, accès rue de la Béraudière.  
Si vous le pouvez, privilégiez les transports en commun.



## Bien se comprendre

Si vous avez des difficultés à vous exprimer en français, n'hésitez pas à le signaler au personnel d'accueil ou au sein du service.





## Gestion du risque infectieux

Pour garantir une hygiène optimale dans notre établissement, au-delà des réglementations obligatoires, un ensemble de bonnes pratiques est suivi par nos équipes. Une équipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH) intervient au sein du Comité de Gestion du Risque Infectieux (COGRI) afin de garantir la sécurité des soins et prévenir les infections associées. Les actions mises en œuvre répondent aux recommandations nationales de prévention du risque infectieux.

En suivant ces conseils, vous prenez part à l'effort collectif de l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins. Votre participation est essentielle.

Tout au long de votre séjour, nous vous invitons ainsi que vos proches :

- À réaliser une hygiène des mains avec la solution hydro-alcoolique mise à votre disposition en rentrant et avant de sortir de la chambre, avant les repas. Il est recommandé de réaliser un lavage des mains après avoir utilisé les toilettes, après s'être mouché ou après avoir éternué...
- À respecter les mesures d'hygiène qui vous sont transmises au regard de votre prise en charge afin de limiter le risque infectieux.
- À éviter de garder des produits alimentaires périssables dans votre chambre tels que les jus de fruits, les fruits, les produits laitiers...

Pour votre protection et celles des usagers de la clinique, nous vous recommandons fortement de renforcer l'hygiène des mains et de porter le masque si vous présentez des symptômes respiratoires tels que : toux, fièvre, mal de gorge et congestion nasale.



## Comité de lutte contre la douleur (CLUD)

Afin d'améliorer la prise en charge de la douleur, un Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) est en place à la clinique. Ses missions sont de coordonner et promouvoir toutes actions d'amélioration de la prise en charge de la douleur. Cela se traduit par la réalisation d'enquêtes de satisfaction, des recommandations et l'élaboration de protocoles.

Si vous ressentez une douleur quelconque, vous pouvez solliciter une infirmière. Chaque patient est différent, une solution personnalisée peut être apportée.

Le Centre d'Évaluation et du Traitement de la Douleur (CETD) de la Clinique Bretéché accompagne les patients atteints de douleurs chroniques. Une première consultation avec le médecin ou une rencontre avec l'infirmière référente en douleur permet de vous entendre, comprendre et caractériser votre douleur et son intensité. En fonction des premiers éléments, vous serez suivi(e) par une équipe multidisciplinaire qui s'efforcera de soulager votre douleur et améliorer votre qualité de vie.



## Vigilances sanitaires

Différentes vigilances existent au sein de la clinique, nous présentons certaines d'entre elles qui peuvent faire l'objet d'actions de votre part :

### Sécurité transfusionnelle

L'activité transfusionnelle est encadrée par le Comité de Sécurité Transfusionnelle et d'Hémovigilance (CSTH). Il a pour mission de contribuer à l'amélioration de la sécurité transfusionnelle des patients. Il veille, également, à l'application des bonnes pratiques au sein de notre établissement, ainsi qu'au bon fonctionnement des dispositifs qui assurent la sécurité transfusionnelle, en lien avec l'ARS (Agence Régionale de Santé) et l'EFS (Établissement Français du Sang).

### Pharmacovigilance

Un correspondant en pharmacovigilance organise et met en œuvre la surveillance des médicaments et leur utilisation au sein de la clinique.

La COMmission du MEDicaments et Dispositifs Médicaux Stériles (COMEDIMS) veille au bon usage des médicaments et favorise la mise en place d'une organisation permettant le suivi et l'évaluation des prescriptions.

### Identitovigilance

L'identitovigilance a pour but d'anticiper les erreurs et risques qui pourraient découler d'une mauvaise identification des patients. Les professionnels de santé vont s'assurer de la bonne identité, de la consultation à votre sortie par différents moyens dont le recueil de votre pièce d'identité, le questionnaire dans les différents services et la pose d'un bracelet tout au long de votre séjour.

### Matéριοvigilance

Les correspondants en matériovigilance de la clinique assurent la traçabilité et la surveillance des dispositifs médicaux et consommables. Ils entreprennent les actions nécessaires à la sécurité de votre prise en charge.



## Démarche qualité / gestion des risques

La démarche qualité et gestion des risques est un enjeu majeur pour assurer la sécurité des soins et des prises en charge des patients. Cette démarche pluriprofessionnelle est intégrée aux pratiques quotidiennes et est basée sur une volonté d'amélioration continue par une culture partagée. Objectifs de la démarche :

- Améliorer les processus de soins ;
- Garantir un niveau de satisfaction tant sur les soins
- Assurer la sécurité du patient ;
- que sur les prestations hôtelières, l'accueil ...

Cette démarche transversale et collective est indispensable pour identifier, évaluer et réduire, quand cela est possible, les risques encourus par les patients, les visiteurs et le personnel. Vous pouvez consulter les résultats de nos indications qualités des soins sur le site de la HAS Qualiscope : [www.has-sante.fr/jcms/c\\_1725555/fr/qualiscope-qualite-des-hopitaux-et-des-cliniques](http://www.has-sante.fr/jcms/c_1725555/fr/qualiscope-qualite-des-hopitaux-et-des-cliniques) ou au niveau des différents panneaux d'affichage au sein de la clinique.



## Accès au dossier médical :

Votre dossier médical d'hospitalisation comporte toutes les informations de santé. Il est possible de demander une copie de votre dossier médical à la suite de votre hospitalisation. Pour se faire, il vous faut adresser une demande par écrit au Département d'Information Médicale (DIM) [dim.breteche@elsan.care](mailto:dim.breteche@elsan.care) accompagnée du motif de la demande et d'une pièce d'identité valide. Si cette demande concerne un tiers, merci de justifier le motif de la demande et de fournir un justificatif du statut d'ayant-droit ou tutelle.

Une copie de votre dossier vous sera envoyée contre participation aux frais de copie et d'envoi. Ces informations vous seront communiquées au plus tard dans les huit jours si votre dossier a moins de 5 ans ou dans un délai de 2 mois si votre dossier a plus de 5 ans. Votre dossier médical est conservé pendant 20 ans à compter de la date de votre dernier séjour.

### **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 l'établissement 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.

En tant que patient, vous allez bénéficier d'une consultation ou faire l'objet d'une hospitalisation au sein de la Clinique Bretéché, 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. Dans ce cadre, vos données peuvent être transmises à nos partenaires de soins : laboratoires d'analyses médicales, centres d'imagerie, établissements de santé, ainsi qu'à votre médecin traitant.

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 [www.elsan.care/clinique-breteche](http://www.elsan.care/clinique-breteche), ou sur demande à l'accueil de l'établissement. La notice d'information est également affichée dans les salles d'attente de l'établissement.

La Clinique Bretéché 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 précédemment vous permet également de prendre connaissance de la façon dont vos données sont traitées dans le cadre des activités de la Clinique Bretéché.

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 vos données ? **(6)** Quels sont vos droits sur vos données ?

Pour toute(s) question(s) supplémentaire(s), vous pouvez contacter la personne à l'adresse suivante : [bre.codpo@elsan.care](mailto:bre.codpo@elsan.care).

(Articles L.1111-7 et R.1111-2 à R.1111-9 du code de la Santé Publique (CSP\*) / Loi 4 mars 2002 / décret 29 avril 2002 / Loi du 26 janvier 2016)

\* CSP : L.III-7/ L.III-5 et L.III-5-1 CSP/L.III-6/L.III-2-1/L.III-0-4



## Personne de confiance

Pendant votre séjour, vous pouvez désigner un référent en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long de vos soins. Cette personne sera consultée, au cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté et de recevoir l'information sur votre état de santé. Elle pourra vous accompagner dans vos démarches et assister aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions. Cette désignation pourra être annulée ou modifiée à tout moment. Il vous sera demandé de renseigner votre personne de confiance dans le passeport.



## 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, 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'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 du cadre de soins.



## Protection juridique des majeurs protégés

Le droit commun s'applique dans le domaine de la santé pour les personnes majeures protégées (*art 459 du Code civil*) : celles-ci prennent seules les décisions relatives à leur personne dans la mesure où leurs états le permettent. La personne protégée peut accepter ou refuser les soins médicaux.

Les majeurs sous sauvegarde de justice, sous curatelle, sous tutelle ou habilitation familiale sans mesure de représentation, exercent personnellement leurs droits et reçoivent directement les informations relatives à leur santé. Le curateur peut recevoir ces informations de la part du médecin uniquement si la personne protégée l'y autorise. De la même façon, ils consentent personnellement à l'acte médical envisagé.

La communication du dossier médical se fait à la demande du patient, selon la même procédure que pour les personnes majeures en général.

Les majeurs protégés qui bénéficient d'une mesure de représentation relative à la personne ont le droit de recevoir directement l'information et de participer à la prise de décision les concernant. Cette information et cette participation sont adaptées aux facultés de discernement de la personne protégée. L'information médicale est également délivrée à la personne chargée de la mesure de représentation.

Le consentement du majeur sous tutelle doit être systématiquement recherché s'il est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision le concernant. Son consentement est révocable à tout moment. Par conséquent, le seul consentement du représentant légal doit demeurer exceptionnel et n'être envisagé que lorsque le majeur protégé se trouve dans l'incapacité d'exprimer sa volonté. Le médecin a la possibilité de délivrer les soins indispensables en cas d'absence ou de refus du tuteur risquant d'entraîner des conséquences graves pour la santé du majeur protégé.

Le tuteur est, en tant que représentant légal, la seule personne autorisée à pouvoir accéder au dossier médical du majeur protégé.

### Secret professionnel

Par respect du secret professionnel, le personnel n'est pas habilité à donner des informations sur votre état de santé par téléphone. Nous vous recommandons de prévenir vos proches qu'ils auront des informations en vous contactant directement au cours de votre hospitalisation. Si besoin, le médecin contactera la personne à prévenir que vous aurez désignée lors de votre admission.

### Confidentialité renforcée

Si vous souhaitez que votre présence ne soit pas divulguée aux personnes de l'extérieur (vous ne serez pas joignable par notre système d'appel téléphonique et votre présence ne sera pas indiquée lors de visites), vous avez la possibilité lors de votre admission de demander à ce que votre présence dans notre établissement soit notifiée « confidentielle ».



## Réclamation

En cas d'insatisfaction, nous vous invitons à vous adresser directement au responsable de service. Si cette première démarche ne répond pas à vos attentes, vous pouvez adresser votre témoignage ou réclamation par courrier ou par mail à la direction ([reclamation.breteche@elsan.care](mailto:reclamation.breteche@elsan.care)) qui veillera à ce que celle-ci soit instruite selon les modalités prescrites par le Code de la Santé Publique.



## Commission Des Usagers (CDU)

La CDU a pour mission de veiller au respect de vos droits et de faciliter vos démarches. Elle contribue également par ses avis et ses propositions à l'élaboration de la politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches.

La CDU est composée comme suit :

Des représentants des usagers : personnes rattachées à l'association des paralysés de France et de fibromyalgie France, des médiateurs médecins, et non médecins, Un représentant de la communauté médicale d'Etablissement, des représentants infirmiers, un représentant du conseil d'administration, un représentant légal désigné, ainsi qu'un représentant politique qualité.

Elle pourra, le cas échéant, vous mettre en relation avec les membres de la CDU (médiateur, médecin, soignant, administratif ou représentant des Usagers si vous le souhaitez) qui seront amenés à examiner votre plainte ou réclamation et à recommander des mesures à adopter par l'établissement en vue d'améliorer l'accueil et la prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches. Pour établir ces recommandations, la CDU s'appuie sur vos doléances, mais aussi sur vos remarques ou propositions, c'est pourquoi il est très important, que vous soyez satisfait ou non, de nous en faire part, en particulier à travers le questionnaire E-satis. Si vous souhaitez vous renseigner auprès des représentants des usagers, des affichages avec leurs coordonnées sont présents dans la clinique ; ils peuvent aussi être joints directement par mail : [bre.rucdu@elsan.care](mailto:bre.rucdu@elsan.care).



## Don d'organes

Les principes actuellement applicables en France en matière de dons d'organes ou de greffes d'organes sont principalement issus de la loi Bioéthique du 6 août 2004. La loi du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé a renforcé le principe du consentement présumé en prévoyant que « Le médecin informe les proches du défunt, préalablement au prélèvement envisagé, de sa nature et de sa finalité ».

En pratique, s'il y a une forte opposition des proches, le prélèvement n'est pas réalisé, même si la loi le permet. Le prélèvement d'organes sur personne décédée permet de sauver des vies. Chacun d'entre nous peut choisir de donner ou non ses organes après son décès, mais il est important de faire connaître ce choix en temps utile. Pour qu'il soit entendu, bien compris et respecté par la famille ou les proches, il faut en parler autour de soi. Le don d'organes et les prélèvements post mortem en vue de greffe, prévus dans le cadre de la loi de bioéthique, relèvent des compétences de l'Agence de la biomédecine. Pour plus d'informations, vous pouvez consulter leur site [www.agence-biomedecine.fr](http://www.agence-biomedecine.fr)



## Recherche clinique

### Qu'entend-on par recherche clinique ?

Les connaissances médicales ont progressé, notamment grâce aux recherches impliquant la personne (sur le médicament, le matériel ou des techniques innovantes). Les médecins de la clinique peuvent vous proposer d'y participer.

Si vous souhaitez adhérer à cette recherche, conformément à la loi, vous en serez informé(e) au préalable et donnerez votre consentement écrit dans certains cas. Vous êtes libre de mettre fin à votre participation, à tout moment, sans que cela puisse porter préjudice à la qualité des soins. À l'issue de cette recherche, vous avez la possibilité d'être informé(e) des résultats globaux de la recherche selon les modalités précisées dans le document d'information remis lors de la demande de consentement.

Dans le cadre de ces recherches, des prélèvements biologiques peuvent être effectués pour des études complémentaires.

Dans ce cas votre consentement écrit peut vous être demandé.

<https://notre-recherche-clinique.fr/a-propos/>

## Culte

Conformément au principe de laïcité, vous pouvez demander au personnel soignant qui vous accompagne, les coordonnées des représentants du culte que vous souhaitez rencontrer durant votre séjour.

## Association JALMAV

« Jusqu'À La Mort Accompanyer La Vie » accompagne les malades et leur famille, elle propose une écoute ou une simple présence (à contacter directement au 02 51 88 91 32 ou [jalmalv.lo@wanadoo.fr](mailto:jalmalv.lo@wanadoo.fr) [www.jalmalv-nantes.fr](http://www.jalmalv-nantes.fr)

## COMPAS

### **(Coordination Actualisée de Proximité par l'Appui et le Soutien)**

Le Réseau de Soins Palliatifs et d'Accompagnement (Respavie) peut intervenir sur demande auprès des familles pour un accompagnement psychologique dans le cadre d'une fin de vie du patient ou de la patiente. Renseignements auprès de votre infirmière ou directement auprès du réseau au **02 40 16 59 90**.

# CHARTRE

## DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE

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

2 - Les établissements de santé garantissent la qualité de l'accueil, des traitements et des soins.

Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.

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

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

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

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

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

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

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

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

11 - La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des usagers veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du droit d'être entendue par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et / ou devant les tribunaux.

***Pour plus d'information concernant les grands principes de la charte de la personne hospitalisée, vous pouvez la retrouver en intégralité, en plusieurs langues et en braille, sur le site internet [www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr) et peut être obtenue sur simple demande auprès du (secrétariat/administration).***



*Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site internet : [www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr)*

# CHARTRE DE BIEN TRAITEMENT DU PATIENT



**B**ien traiter, c'est une démarche globale dans

la prise en charge du patient, de l'usager et de l'accueil de l'entourage visant à promouvoir le respect des droits et libertés, tout en prévenant la maltraitance.

**I**dentifier les besoins de la personne afin de donner des informations claires, adaptées et compréhensibles au patient et à son entourage tout au long de son parcours en garantissant le respect de la confidentialité.

**E**ntendre le patient et son entourage, sans porter de jugement, en adaptant sa communication à sa vulnérabilité.

**N**ourrir un climat de confiance en respectant son identité et en restant attentif à la cohérence des actions mise en oeuvre.

**T**enir compte et favoriser les liens sociaux et familiaux selon les moyens mis à disposition par l'institution.

**R**especter les libertés de choix, l'intimité de la personne, ses valeurs, ses convictions personnelles et religieuses.

**A**utonomiser en rendant le patient acteur de sa prise en charge.

**I**ndividualiser le projet de soin, projet de vie de l'usager en sollicitant sa participation active.

**T**raiter la douleur, entendre et reconnaître les angoisses, les souffrances physiques et morales du patient et des usagers.

**A**ccompagner la fin de vie par un travail en équipe au service du patient et son entourage.

**N**oter le niveau de satisfaction des usagers et en tenir compte dans ses pratiques dans la dynamique d'amélioration continue des services proposés.

**C**hercher constamment l'amélioration des prestations d'accueil, d'hôtellerie, d'hygiène, de transport. Le rythme et l'assistance aux repas doivent faire l'objet d'une attention particulière.

**E**couter, former les professionnels et favoriser le soutien entre professionnel.

Dans le cadre de sa démarche de responsabilité sociétale, la Clinique Bretéché 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 du quotidien.**



Pour en savoir plus sur l'engagement d'Elsan, flashez-moi.

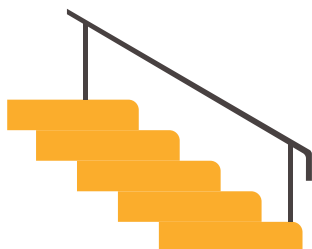
J'éteins les lumières dès que possible.



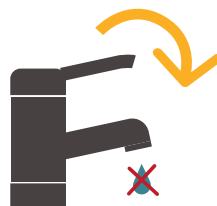
Je trie les déchets dans les poubelles.



Je privilégie les escaliers aux ascenseurs  
lorsque mon état le permet.



Je ne laisse pas couler l'eau inutilement.  
Je signale les fuites lorsque je m'en aperçois.



# PLAN DE LA CLINIQUE



**Porte 1** - Bâtiment Platon  
Accueil  
Rue Henri Lasne

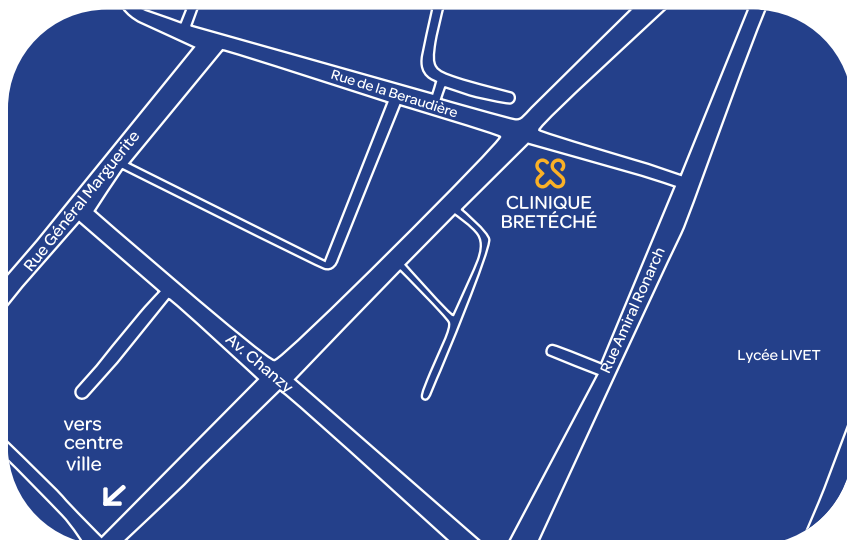
**Porte 2** - Urgence maternité  
Rue de la Béraudière

**Porte 3** - Château  
Réservé en interne  
Rue de la Béraudière

**Porte 4** - Bâtiment Socrate  
Rue Amiral Ronarc'h

**Porte 5** - Bâtiment Calypso  
Rue Amiral Ronarc'h

# ACCÈS À LA CLINIQUE BRETÉCHÉ



La Clinique Bretéché est engagée dans une démarche environnementale afin de réduire son impact sur la planète, et vous invite à privilégier les solutions de mobilité douce pour vous rendre à votre rendez-vous.



Ligne de Chronobus C1, arrêts Desaix ou Chanzy.

Ligne de Chronobus C6 passant devant la clinique, arrêts Bretéché ou Lallié.



Ligne de tramway N°2 arrêt S<sup>t</sup>-Mihiel à 5 min à pied.

Ligne tramway N°1, gare SNCF à 10 min à pied.



Station Bicloo n°66 Chanzy, face au 23 avenue Chanzy

Un parking vélos souterrain est à la disposition des patients et visiteurs.



En voiture, l'accès se fait par la rue Henri Lasne (possibilité de s'y rendre par le périphérique ou par le centre ville).

Un parking payant souterrain est à la disposition des patients et visiteurs (merci de prévoir une carte bancaire en sortie).

## Clinique Bretéché

3, rue de la Béraudière BP 54613 • 44046 NANTES CEDEX 1

Accueil : 02 51 86 86 86

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

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

