



LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT

Hospitalisation complète

2023

www.pslv.fr



BIENVENUE AU PÔLE SANTÉ LÉONARD DE VINCI

Chère patiente, Cher patient,

Vous allez bénéficier d'une hospitalisation au sein du Pôle Santé Léonard de Vinci.

Ce livret d'accueil est destiné à vous accompagner pour préparer au mieux votre séjour et répondre à vos questions. Il a été élaboré par des professionnels de santé et des représentants des usagers afin de vous délivrer toutes les informations nécessaires au bon déroulement de votre séjour.

Soyez assuré(e) que toutes les équipes médicales, soignantes, médicotechniques, administratives, techniques et logistiques sont mobilisées pour vous permettre de bénéficier de soins de qualité et vous apporter toute l'attention et l'écoute dont vous et vos proches avez besoin.

Nous vous remercions pour votre confiance, et nous souhaitons que votre séjour au sein de notre clinique se passe au mieux.

La Direction de l'établissement

La Commission Médicale d'Établissement



NOS ENGAGEMENTS

Le Pôle Santé Léonard de Vinci réunit et anime l'ensemble des professionnels autour de valeurs et d'engagements simples, mais essentiels :

ÉTHIQUE

BIENVEILLANCE

PROXIMITÉ

EXPERTISE

INNOVATION

INDÉPENDANCE

PROFESSIONNALISME

SÉCURITÉ

DÉVELOPPEMENT DURABLE

C'est autour du respect de ces valeurs que l'établissement concentre ses efforts pour fédérer les équipes.



À PROPOS DU PÔLE SANTÉ LÉONARD DE VINCI

Des soins de proximité et de qualité

Le **Pôle Santé Léonard de Vinci** est né en 2007, suite à la volonté de rapprocher les activités des Cliniques Fleming, Dames Blanches, Le Parc et Saint Augustin. Aujourd'hui, il vous propose un organisme sanitaire doté de toutes les structures médico-techniques nécessaires pour bénéficier sur un même lieu d'une prise en charge globale et continue.

Disposant d'une offre de soins en adéquation avec les besoins du territoire de santé, la clinique Léonard de Vinci est organisée selon 5 pôles :

-  **Maternité**
-  **Chirurgie**
-  **Médecine / Soins palliatifs**
-  **Cancérologie**
-  **Soins de Suite et de Réadaptation**



Les chiffres annuels ci-contre sont arrondis.

Situé dans un cadre agréable de 8 hectares, le Pôle Santé Léonard de Vinci s'inscrit comme l'un des plus grands établissements de Santé privés indépendants de France.

L'accueil téléphonique de la clinique est ouvert de 7h à 20h30 la semaine et de 8h30 à 19h le week-end.

VOTRE PARCOURS DE SOINS :

 PRÉPARER VOTRE SÉJOUR

 VOTRE SÉJOUR

 VOTRE SORTIE

 VOS DROITS

 À VOS CÔTÉS

PRÉPARER VOTRE SÉJOUR

Votre hospitalisation s'effectue sur plusieurs jours, car votre intervention nécessite un repos et une surveillance médicale supplémentaire.

Voici une vision globale de votre parcours et des différentes étapes que vous devrez suivre :



La pré-admission

La pré-admission est une étape nécessaire pour constituer votre dossier administratif, établir votre demande de prise en charge et enregistrer la réservation de votre séjour.

Les documents nécessaires :

Feuille de pré-admission dûment complétée (feuille jaune).

Carte vitale ou Attestation de sécurité sociale.

Carte de mutuelle ou Attestation de prise en charge (ou Attestation de CMU).

Pièce d'identité à jour (passeport, carte d'identité, carte de séjour).

Attestation en cas d'accident de travail ou maladie professionnelle.

Les hôtesse vous apporteront les réponses à toutes vos questions portant sur les frais de séjour.

La consultation Pré-anesthésie

Vous allez subir une intervention chirurgicale ou un acte d'exploration fonctionnel ?

La consultation pré-anesthésie est obligatoire.

Veillez prendre rendez-vous auprès du secrétariat des anesthésistes au : 02 47 31 00 21

Pour cette consultation, n'oubliez pas d'apporter :

- Votre carnet de santé.
- Le questionnaire d'anesthésie dûment rempli qui vous a été remis par votre chirurgien ou votre médecin.
- Les résultats de vos différents examens sanguins, cardiaques.
- Les comptes-rendus de consultations de spécialistes.
- Les ordonnances de tous vos traitements en cours.



Pour tout acte interventionnel chez un enfant, n'oubliez pas de présenter :

Une autorisation d'opérer signée par les deux parents, une pièce d'identité des deux parents et de l'enfant, ainsi qu'une copie du livret de famille (ou une copie du jugement en cas d'autorité parentale détenue par un seul des deux parents).

L'équipe vous accueille du lundi au vendredi de 7h45 à 17h30 aux bureaux situés au rez-de-chaussée de l'entrée E1.



Nous vous conseillons de réaliser la pré-admission le jour de la consultation anesthésique.

Votre chambre

Lors de votre pré-admission, les hôtesse vous proposeront plusieurs types de chambres, certaines étant adaptées aux personnes à mobilité réduite :

Vous pourrez agrémenter votre séjour de différentes prestations de services.

Vous pourrez ainsi réserver la formule de votre choix.

Chambre **simple**



Chambre **double**



Chambre **grand confort**



Frais de séjour

Les frais de séjour correspondent à l'ensemble des prestations exécutées par l'établissement et sont fixés par le Ministère de la Santé.

Ce sont des tarifs qui seront facturés aux organismes de Sécurité Sociale dont vous dépendez.

Les suppléments liés à votre confort personnel (chambre individuelle, téléphone, télévision...) et les éventuels dépassements d'honoraires demandés par certains médecins sont à votre charge ou à celle de votre complémentaire santé (sous réserve de réception de la prise en charge).

Les frais de séjour comprennent :

- Les frais d'hospitalisation.
- Le tarif des prestations journalières et le forfait patient fixés par la caisse nationale d'assurance maladie.
- Le forfait journalier fixé par arrêté ministériel
- Les frais pour convenance personnelle (téléphone, télévision, chambre particulière, accompagnements).

Ces frais peuvent être pris en charge par votre mutuelle. En tant qu'assuré social, vous aurez à régler le forfait journalier, le forfait patient (selon les conditions d'application) et le ticket modérateur si votre séjour est pris en charge à 80 %.

Ces frais peuvent être éventuellement pris en charge par votre mutuelle ou par l'aide médicale.



Les délais de facturation étant d'environ 2 mois, vous avez la possibilité de demander un encaissement différé, ainsi qu'un paiement en plusieurs fois.

Les 48h avant votre hospitalisation

Vous recevez un SMS avant 48H et la veille de votre intervention sur votre téléphone portable, vous indiquant votre **heure de convocation** à la clinique. Cet horaire est adapté au programme opératoire. Aussi, il convient de le **respecter scrupuleusement**.

Pour la constitution de votre bagage, ne prenez que le nécessaire à votre hospitalisation avec : des vêtements pour votre séjour; le nécessaire de toilette (serviette, gant, brosse à dents...), vos vêtements de nuit, serviette de table...

Afin d'éviter tout risque de vol, nous vous recommandons de ne garder sur vous qu'un strict minimum d'argent liquide et d'objets de valeur. L'établissement dégage toute responsabilité en cas de disparition d'objets et de valeurs non déposés.



Merci de vous adresser au responsable de service si vous souhaitez faire un dépôt au coffre.



Traitement personnel

Votre traitement médicamenteux peut être contre-indiqué avec le traitement mis en œuvre au cours de votre hospitalisation. Ordonnances et traitements vous seront restitués à votre sortie.

*En signant le certificat d'information, vous vous engagez à ne conserver aucun médicament avec vous, la législation interdit que le patient conserve des médicaments dans sa chambre ; toute automédication peut entraîner des risques de surdosage et d'interaction médicamenteuse).

À l'installation dans votre chambre, vous devrez donc remettre à l'infirmière l'intégralité de votre traitement médicamenteux en cours et les ordonnances correspondantes*.



Les règles d'hygiène pré-opératoire

- Être à jeun (ne pas boire, ne pas manger, ni bonbons, ni chewing-gum).
- Ne fumez pas et ne buvez pas d'alcool pendant les 12 heures précédant votre arrivée.
- Effectuez une douche la veille et le jour de l'intervention au savon (ou avec un antiseptique selon prescription médicale).
- Effectuer un brossage de dents.
- Ne pas se maquiller et ne pas mettre de bijoux, ni de piercings.
- Se couper les ongles et enlever le vernis à ongles (et semi-permanent) des mains et des pieds
- N'appliquez pas de rouge à lèvres. Pensez à retirer vos lentilles de contact et à prendre vos lunettes.



En cas d'annulation de votre intervention, nous vous remercions de prévenir le cabinet médical et le service des admissions de la clinique au :

02 47 22 21 22 le plus tôt possible.

Les questions à se poser ?

Qui je désigne comme Personne à prévenir ? Et comme Personne de confiance ?

À votre pré-admission, nous vous demanderons de nous indiquer le nom de la personne de confiance que vous aurez désignée, conformément à l'article L1111-6 du Code de la Santé Publique.

Le rôle de la personne de confiance est de vous accompagner dans vos démarches et assister, si vous le souhaitez, aux entretiens médicaux pour vous aider dans vos décisions.

Le médecin ne peut pas refuser sa présence.

Cette personne est habilitée à être informée et consultée si votre état de santé ne vous permet pas d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin.

La désignation est faite par écrit et révocable à tout moment.

Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance (parent, proche ou médecin traitant).

Ai-je des directives anticipées ?

Les directives anticipées sont des instructions écrites que vous donnez par avance en tant que personne majeure consciente.

Les directives anticipées seront prises en considération pour toute décision vous concernant si vous êtes dans l'impossibilité d'exprimer votre volonté.

Cela inclut notamment les situations où l'arrêt ou la limitation d'un traitement inutile ou disproportionné, ou la prolongation artificielle de la vie est envisagée.

Si vous êtes, bien qu'en état d'exprimer votre volonté, dans l'impossibilité d'écrire et de signer vous-même le document, vous pouvez demander à deux témoins, dont la personne de confiance, d'attester que le document que vous n'avez pas pu rédiger vous-même est l'expression de votre volonté libre et éclairée. Ces témoins indiquent leur nom et leur qualité, et leur attestation est jointe aux directives anticipées. Ce document doit être rédigé depuis moins de 3 ans.

Elles peuvent être annulées ou modifiées à tout moment.

Pour être valables, elles doivent être écrites et signées de votre main.

Communiquez-les au médecin et à la personne de confiance.

LE DON D'ORGANES ET DE TISSUS



JE SOUHAITE ÊTRE **DONNEUR/EUSE** ET **SAUVER DES VIES**

Chaque année en France, environ **6 000 greffes** sont réalisées, mais plus de **20 000 patient(e)s** sont en attente d'une greffe.

Aujourd'hui, la loi fait de **chaque français un donneur d'organes présumé**, mais elle impose au corps médical de demander aux familles la position du défunt sur le don d'organes. C'est pourquoi il est essentiel de parler à ses proches et auprès de l'équipe soignante pour faire **respecter sa volonté**.

Enregistrement de votre arrivée

L'entrée se fait au bureau des admissions :
Bureau des admissions au 1^{er} étage pour les hospitalisations de jour / ambulatoire Rez-de-chaussée :
Bureau des pré-admissions / admissions / sorties pour l'hospitalisation complète.



NON-DIVULGATION DE VOTRE PRÉSENCE

La clinique peut mettre en œuvre une procédure de non-divulgence de votre présence au sein de l'établissement.

Si telle est votre volonté, vous pouvez le signaler à tout moment, notamment lors des pré-admissions.

Votre identité pour la sécurité de vos soins

Vous êtes unique : pour votre sécurité, il est très important que vous soyez correctement identifié(e).

Lors de l'enregistrement de chacune de vos venues, une pièce officielle d'identité vous sera demandée (carte d'identité, passeport, titre de séjour, livret de famille pour les mineurs sans pièce d'identité).

Pour la même raison, tout au long de votre séjour, il vous sera souvent demandé de décliner votre identité (nom, prénom, date de naissance).

Si vous êtes hospitalisé(e) ou accueilli(e) en urgence, un bracelet d'identification sera mis à votre poignet pour la durée de votre séjour.

BRACELET D'IDENTIFICATION

Labels on the left:

- Votre nom de naissance
- Votre prénom (le 1^{er} sur votre carte d'identité)
- Votre éventuel nom d'usage
- Votre Identifiant Permanent du Patient (IPP) : C'est votre numéro à la clinique

Labels on the right:

- Votre sexe et votre âge
- Votre date de naissance
- La date et l'heure de votre entrée à la clinique
- Le numéro de votre venue (consultation, hospitalisation,...)

Fields on the bracelet:

- née **DUPONT**
- JEAN**
- MARTIN**
- IPP 5001000560
- E01-70100833**
- M(34ans)**
- née le 10/08/1986**
- E 31/07/2023 à 10:35**



Vérifiez que le bracelet porte bien votre identité correcte et complète. Alerte immédiatement le personnel soignant si ce n'est pas le cas.

Un infirmier ou aide-soignant viendra vous accueillir à l'entrée du service et vous installera dans votre chambre, en fonction de votre heure de passage au bloc opératoire.

Un brancardier vous conduira ensuite au bloc opératoire.

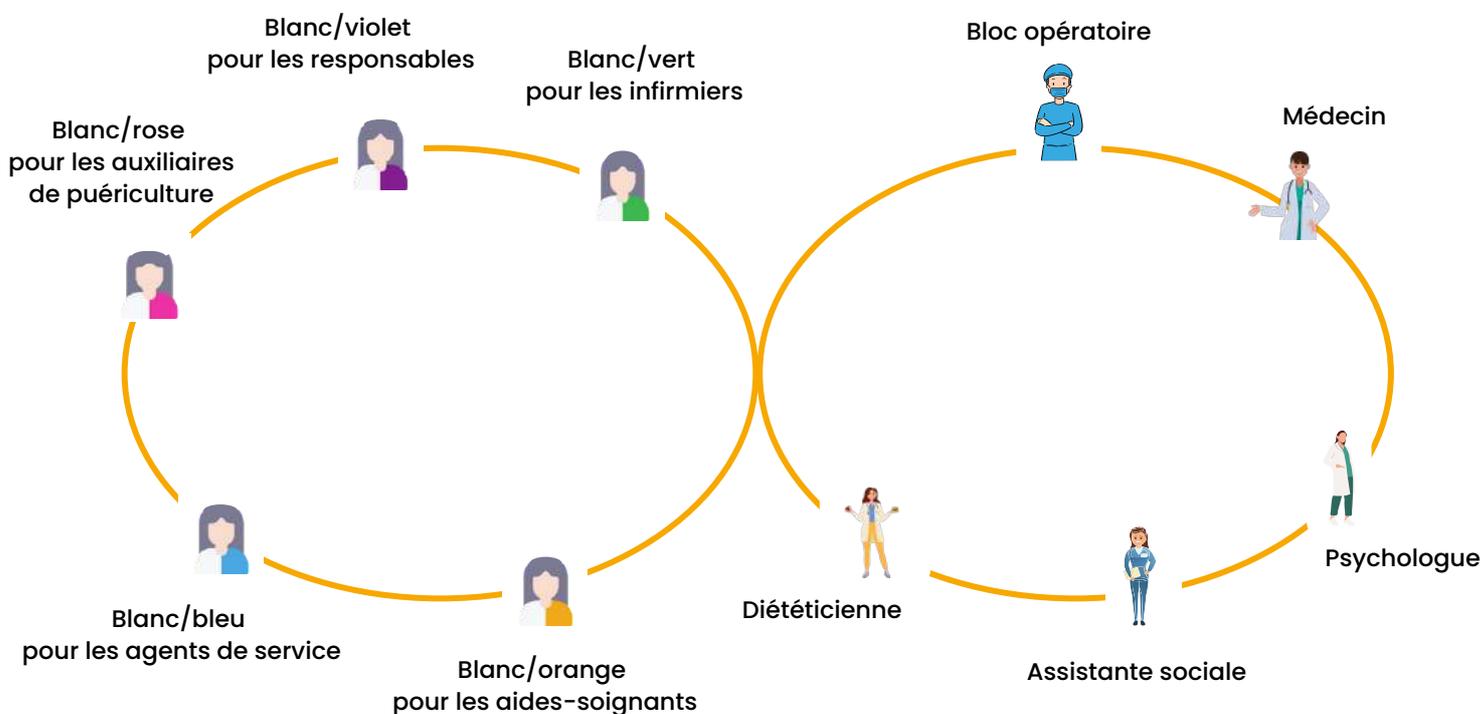
Il vous donnera toutes les explications et informations relatives au déroulement de votre hospitalisation et complètera avec vous votre dossier médical.

L'infirmier vous demandera ensuite de vous préparer pour l'intervention en suivant certaines consignes.

Vos interlocuteurs

Vous serez accompagné tout au long de votre séjour par des professionnels aux métiers complémentaires.

Un métier, une couleur :



Psychologue, Diététicienne Assistante sociale sur avis médical

4 psychologues sont présents dans l'établissement. Vous pouvez en faire la demande auprès du responsable de votre service ou de votre médecin référent.

Services supplémentaires disponibles auprès de notre équipe

Traducteur

En cas de besoin de traduction, contactez le responsable de votre service.

Associations de bénévoles

JALMALV et Présence 37 assurent un accompagnement en soins palliatifs. Leurs coordonnées sont disponibles auprès du responsable de service.

Bibliothèque pour tous : Découvrez l'engagement de l'association et de ses bénévoles dévoués qui offrent un service de prêt de livres et de revues aux patients hospitalisés.

Repas et autres prestations

Les repas sont élaborés sur place et adaptés au régime de chacun.

Visites

Pour votre repos et votre confort, les visites sont autorisées de 13h00 à 20h00 et limitées à 2 personnes à la fois.



En cas de difficulté, voir le responsable du service.

Accompagnants

Vous avez la possibilité, dans les chambres individuelles, de réserver un lit « accompagnant* ».

*Tarif incluant le petit-déjeuner.

Votre entourage a la possibilité de partager le repas avec vous, sous réserve de le commander avant 11h30 pour le repas du midi et 17h30 pour le repas du soir à la boutique « Mona Lisa ».

Coiffeur

Prenez rendez-vous par l'intermédiaire du personnel soignant de votre service.

Lieu de culte

Le Pôle Santé Léonard de Vinci est un établissement laïc. Vous pouvez demander la visite d'un représentant du culte de votre choix auprès du responsable de service qui fera le maximum pour vous satisfaire. Une équipe d'aumônerie catholique est présente dans la clinique.

LES HORAIRES DE REPAS SONT FIXÉS

- Le petit-déjeuner est distribué en chambre entre 7h30 et 8h30.
- Le déjeuner est servi entre 12h00 et 12h30.
- Le dîner est servi entre 18h40 et 19h30.

LES VISITES DES ENFANTS DE MOINS DE 12 ANS NE SONT PAS AUTORISÉES* DANS LES SERVICES DE SOINS.

*À l'exception des frères et sœurs en Maternité.

Le ticket donné devra être remis au personnel apportant le repas.

Les visiteurs peuvent déjeuner à la boutique « Mona Lisa » au rez-de-chaussée.



Les tarifs sont à disposition aux accueils de la Clinique ainsi qu'aux bureaux des pré-admissions et admissions.



CONSEILS PRATIQUES

Règles de vie

En entrant dans la clinique et durant votre séjour, nous demandons de respecter les règles d'hygiène énoncées par le personnel soignant.

Merci de respecter le repos de chacun en évitant les éclats de voix, le son élevé de la télévision, les talons, bruit dans les couloirs...

Le bon usage de la sonnette

La sonnette est un « outil » à n'utiliser qu'à bon escient en cas de nécessité.

Tout abus doit être évité. Les équipes de soins font en sorte que les malades aient le moins possible de raisons d'appeler.

Elles essaient de devancer les demandes, en particulier dans le cadre de la lutte contre la douleur en vigueur dans nos établissements.

Cependant, ne laissez pas votre douleur s'installer, signalez-la au personnel.

Appareils dentaires et auditifs - Hygiène

Il est fortement conseillé de signaler aux infirmières que vous portez un appareil.

Vous pouvez acheter une boîte spéciale pour le déposer, afin d'éviter toute perte ou casse. N'oubliez pas d'ôter les piercings.

Vous devez respecter le protocole de douche préopératoire et ne pas porter de bijou, de maquillage, ni de vernis à ongles sur les mains et les pieds.

Médicaments

Il est interdit d'administrer ou de procurer aux patients des médicaments non prescrits par les médecins de la clinique durant l'hospitalisation.

Dans le cas où les patients seraient tenus de prendre des médicaments pour une affection autre que celle qui a motivé leur hospitalisation, ils doivent impérativement en aviser le médecin qui les suit.

De plus, ils doivent apporter les ordonnances de leur médecin traitant le jour de la visite pré-anesthésiste et le jour de l'hospitalisation.

Chutes

Il est expressément demandé à nos patients de se munir de pantoufles fermées à semelles antidérapantes.

En cas de récupération incomplète de l'équilibre, ne pas se déplacer sans faire appel au personnel soignant.

Images et réseaux sociaux

Conformément à la réglementation européenne sur la protection des données personnelles, nous vous informons qu'un personnel, médecin, ou un patient ne peut être enregistré, photographié ou filmé sans son autorisation expresse, libre et éclairée, quels que soient les moyens utilisés, téléphones portables compris. La reproduction de ces enregistrements sur Internet n'est possible qu'avec le consentement de la personne. Toute publication sur internet portant atteinte au secret professionnel, au droit à la vie privée et/ou à caractère diffamatoire à l'encontre du personnel et/ou des médecins de la clinique est susceptible de faire l'objet d'une plainte.

Vidéosurveillance

La clinique peut être dotée de dispositifs de vidéosurveillance sur les parkings et dans certaines zones dans l'établissement.

Ces dispositifs ont fait l'objet d'une autorisation préfectorale. Les enregistrements sont donc détruits dans le délai de conservation fixé par l'autorisation préfectorale, qui ne peut excéder un mois. Votre information est assurée de façon claire et permanente, par exemple au moyen de panneaux apposés à l'entrée des locaux soumis au dispositif de vidéosurveillance.

Vous disposez des mêmes droits qu'énoncés dans le paragraphe « protection de vos données personnelles », sauf exception prévues par la Loi.

CHARTRE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE

Principes généraux*

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

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

* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

www.sante.gouv.fr

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

Formalités de départ

Votre date de sortie est fixée, en fonction de la durée de votre prise en charge, par votre médecin référent. La sortie s'effectue entre 9h et 11h (excepté en hospitalisation de jour). Un salon d'attente est à votre disposition si vous partez plus tard pour convenance personnelle. Au bureau du rez-de-chaussée pour l'hospitalisation complète. Au cas où vous décideriez de partir contre avis médical, il vous sera demandé de signer une décharge dégageant la responsabilité du médecin et de l'établissement.

Arrêt de travail

Le bulletin d'hospitalisation vous sert d'arrêt de travail pendant votre séjour. Votre médecin vous établira éventuellement, à votre sortie, un certificat indiquant la durée d'arrêt de travail.



Pensez à demander au médecin référent les documents nécessaires à votre sortie : Arrêt de travail, bon de transport, ordonnances...

Transport

Si vous en avez la capacité, vous pouvez naturellement utiliser votre véhicule personnel pour votre retour à domicile.

Une prescription médicale de transport est nécessaire pour bénéficier d'une prise en charge de votre caisse d'assurance maladie, que ce soit un taxi, un Transport Assis Professionnalisé (TAP) ou une ambulance.



Pensez à en faire la demande auprès de votre médecin si vous n'avez pas d'autres possibilités.

Les lignes de transport suivantes ont des itinéraires qui passent près de Pôle Santé Vinci :



Bus :

14

30

72

Arrêt : Santé Vinci (Chambray-lès-Tours)

LETTRE DE LIAISON

À la sortie, votre praticien ou un autre membre de l'équipe de soins, vous remettra une lettre de liaison. Cette lettre comporte les informations utiles à la continuité de vos soins, notamment les traitements médicamenteux et la planification des soins à la sortie.

Elle est intégrée dans votre Dossier Médical Partagé (DMP) et envoyée à votre médecin traitant, et le médecin adresseur le cas échéant, via une messagerie sécurisée de santé MSSanté.



CONFIEZ-NOUS VOTRE ADRESSE E-MAIL
AFIN DE PARTAGER VOTRE EXPÉRIENCE
ET ÉVALUER VOTRE NIVEAU DE SATISFACTION

Confiez-nous votre adresse e-mail à l'admission et
évaluez votre satisfaction avec le questionnaire
national E-Satis.



Le consentement du patient

Le consentement du patient est recherché systématiquement par les professionnels médicaux et paramédicaux avant tout acte de soins.

Le patient hospitalisé a le droit d'accepter ou de refuser les soins qui lui sont proposés.

Ce droit fondamental est une exigence éthique majeure qui s'impose aux professionnels de santé.

Accès à vos données de santé

Au titre de l'article 1111-7 du code de la santé publique, vous (ou votre ayant-droit en cas de décès ou le ou les titulaires de l'autorité parentale pour une personne mineure) pouvez accéder directement, ou par l'intermédiaire d'un professionnel compétent choisi, aux informations concernant votre santé.

La demande doit être formulée par lettre recommandée au Directeur du Pôle Santé Léonard de Vinci et transmise à l'adresse de l'établissement.

Elle doit être accompagnée d'une **copie de la carte d'identité** ainsi qu'une **copie du livret de famille** lorsqu'il s'agit d'une demande pour un membre de votre famille.

Griefs et satisfaction

L'écoute de nos patients est primordiale pour améliorer en permanence votre prise en charge. Aussi, le responsable de service dans lequel vous avez été hospitalisé est à votre disposition pour entendre et répondre à toute insatisfaction relative à votre séjour.

Vous pouvez également exprimer votre mécontentement sur le registre des plaintes et des réclamations mis à votre disposition à l'accueil central (rez-de-chaussée); ou écrire à la direction de L'établissement, qui veillera à ce que votre demande soit instruite dans les meilleurs délais possibles.

La prise en charge devient une co-décision partagée plaçant le patient comme co-acteur de sa santé.

Si le patient est hors d'état d'exprimer sa volonté, c'est à la personne de confiance, à défaut, la famille ou un de ses proches qu'il incombe cette responsabilité, sauf urgence ou impossibilité.



En cas de refus, les professionnels médicaux sont tenus de respecter ce choix après avoir informé le patient de ses conséquences.

L'accès à vos données de santé sera possible dans un délai de 48 heures minimum après la demande, mais au plus tard dans les 8 jours suivant la réception de celle-ci. Pour les informations médicales datant de plus de 5 ans, ce délai est porté à 2 mois.

Ces informations sont accessibles soit :

- En les consultant sur place après avoir pris rendez-vous auprès du médecin DIM.
- En obtenant une copie du dossier, moyennant le versement des frais de copies et d'envoi.

Votre dossier médical est conservé par la clinique selon des dispositions rigoureuses pour assurer la garde et la confidentialité des informations de santé, pendant vingt ans à compter de la date de votre dernière hospitalisation.

La direction vous apportera une réponse individuelle à la difficulté rencontrée, vous demandera éventuellement de vous mettre en relation avec un médiateur médecin ou un médiateur non-médecin, membre de la Commission Usagers (CDU) ou vous informera qu'il procède à cette saisine. La (ou les) médiateur(s) vous recevront, dans les huit jours après que le médiateur en ait été avisé, pour examiner les difficultés que vous rencontrez.



La direction de l'établissement vous fera part, dans les meilleurs délais, de sa décision accompagnée de l'avis de la CDU.

Protection des données personnelles

À l'occasion de votre hospitalisation, un certain nombre de données vous concernant sont recueillies. Protégées par le secret médical, ces données sont transmises au médecin responsable de l'information médicale de la clinique (médecin DIM) et font l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions fixées par la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. Conformément aux dispositions de cette loi, vous avez le droit* de vous opposer pour des raisons légitimes au recueil et au traitement de ces données nominatives vous concernant. Vous pouvez également exercer vos droits d'accès et de rectification des données auprès de ce médecin DIM ou de votre médecin référent.

LE DOSSIER MÉDICAL PARTAGÉ (DMP)

Le Dossier Médical Partagé (DMP) est un carnet de santé numérique qui conserve et sécurise vos informations de santé : traitements, résultats d'examen, allergies... Il vous permet de les partager avec les professionnels de santé de votre choix, qui en ont besoin pour vous soigner.

Sauf si vous vous y opposez, certaines informations médicales peuvent alimenter votre dossier médical régional. Ainsi d'autres médecins qui vous prennent en charge, votre médecin traitant notamment, peuvent accéder aux informations vous concernant avec votre accord.



Les dispositions ne s'appliquent pas lorsque le traitement répond à une obligation légale ou lorsque l'application de ces dispositions a été écartée par une disposition expresse de l'acte autorisant le traitement.



Les Représentants des Usagers

Dans quels cas les représentants des usagers peuvent intervenir et comment contacter les représentants des usagers ?

Un patient se sent perdu ? Ressens le besoin d'être représenté auprès du personnel médical ou de la Direction ? Désire entamer un processus de médiation lors d'un litige ou encore souhaite déclarer un évènement indésirable ou faire une réclamation ?

La Liste des membres de la Commission des Usagers est affichée dans le Hall d'entrée de la clinique et est disponible sur notre système documentaire (M.MOP.ORG 3.M-06 INF-01).

Vous pouvez être représentés ou accompagnés par un représentant des usagers.

Vous pouvez également demander leurs coordonnées téléphoniques auprès de l'hôtesse d'accueil, des responsables de service ou des secrétaires de service.

Engagements qualité et sécurité des soins

Le Pôle Santé Léonard de Vinci s'est engagé dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins.

Nos équipes médicales, soignantes et administratives, avec l'aide des représentants des usagers, ont pour mission de vous faire bénéficier d'une prise en charge optimale, personnalisée, dans les meilleures conditions d'accueil, de sécurité et de confort, tout en respectant vos droits, vos convictions et vos attentes.

Ce comité assure également, en collaboration avec le Comité des Vigilances et de gestion des RISques (CoVIRIS), la coordination et le suivi de la maîtrise des risques et des dysfonctionnements au sein de l'établissement.

L'expérience patient

L'expérience patient est la perception qu'ont les patients de leur vécu tout au long de leur parcours de soin.

Recueillir vos besoins et votre perception permet d'adapter les modes de prise en charge et de mettre en place un parcours plus performant et confortable.



Il veille en permanence à l'amélioration des pratiques à travers la mise en œuvre de formations continues, d'Évaluations de Pratiques Professionnelles et de suivi d'une quinzaine d'indicateurs (satisfaction des patients, conformité du dossier patient, prise en charge de la douleur, lutte contre les infections nosocomiales,...



La certification

Comme tout établissement de santé, Le Pôle Santé Léonard de Vinci a satisfait à la procédure de certification menée par la Haute Autorité de Santé (HAS) et a été certifié par celle-ci.

Résultats détaillés accessibles sur :

www.has-sante.fr

Cette méthode améliore également la qualité de vie au travail des professionnels, apporte un nouvel angle de vue et s'inscrit dans la démarche d'amélioration continue de l'établissement.

C'est la raison pour laquelle nous vous invitons vivement à remplir les questionnaires :

- Le questionnaire d'appréciation de votre séjour,
- Le questionnaire E-satis.

Prise en charge de la douleur

La douleur "Avoir mal n'est plus une fatalité".

Parce que la douleur est une composante fréquente dans votre état de santé, la clinique en a fait de sa prise en charge une préoccupation première.

Une évaluation quotidienne de la douleur est réalisée par nos professionnels afin de traiter au mieux et aux plus vite votre douleur selon les protocoles établis par le Comité de Lutte Contre la Douleur (C.L.U.D.).



*Un contrat d'engagement contre la douleur, expliquant les modalités de prise en charge de la douleur, vous sera remis par une infirmière au début de votre séjour

Lutte contre les infections nosocomiales

Afin de lutter efficacement contre les Infections Nosocomiales, il vous est demandé de respecter les consignes d'hygiène qui vous sont communiquées

(lavage des mains, friction hydro-alcoolique, port du masque si besoin...).



Les visiteurs doivent également respecter ces consignes, à l'entrée et à la sortie de la chambre.

Transfusion & hémovigilance

Si votre état de santé le nécessite, et malgré les alternatives existantes, le recours à une transfusion sanguine peut être nécessaire.

Le Comité de Sécurité Transfusionnelle et d'Hémovigilance de la clinique est là pour garantir l'organisation de cette prise en charge et veiller au respect des pratiques et de surveillance transfusionnelles.

Éthique

Soigner est par définition un exercice de responsabilité qui fait intervenir des choix ; choix dans le mode d'annonce des diagnostics, choix des traitements et de leurs méthodes, choix de prise en charge, voire choix de l'abstention thérapeutique.

Ce qui est vrai dans la prise en charge d'un patient, l'est également au niveau de l'institution qui, en raison de contraintes de tous ordres, privilégiera une orientation plutôt qu'une autre.

C'est pourquoi la clinique tend à développer une conscience éthique parmi les professionnels, avec le soutien du comité d'éthique du PSLV.

Des référents parmi les équipes ont été identifiés pour soumettre les situations auxquelles ils sont confrontés et participer aux réflexions tenues en séance.

CHARTRE DE BIENTRAITANCE

Pôle Santé
LÉONARD DE VINCI



1. Adopter en toute circonstance une attitude professionnelle **d'écoute et de discernement** à chaque étape du parcours de la personne.
2. Donner à la personne et à ses proches une **information accessible**, individuelle et juste.
3. Garantir à la personne d'être **coauteur de son projet** en prenant en compte sa liberté de choix et de décision.
4. Mettre tout en œuvre **pour respecter l'intégrité** physique et psychique, la **dignité** et **l'intimité** de la personne.
5. S'imposer le **respect de la confidentialité** des informations relatives à la personne.
6. **Agir contre la douleur** physique et/ou morale.
7. **Accompagner** la personne et ses proches dans la **fin de vie**.
8. Rechercher constamment l'**amélioration des prestations** d'accueil, d'hôtellerie, d'hygiène, de transports, etc.
9. Garantir une prise en charge médicale et soignante **conforme aux bonnes pratiques** et recommandations.
10. **Évaluer et prendre en compte** la satisfaction de la personne et de son entourage dans la dynamique **d'amélioration continue des services** proposés.



Pôle Santé
LÉONARD DE VINCI



1 Avenue Alexandre Minkowski
37170 Chambray-Lès-Tours
Tél. 02 47 22 21 11

URGENCES
Tél. 02 47 22 21 00



www.pslv.fr