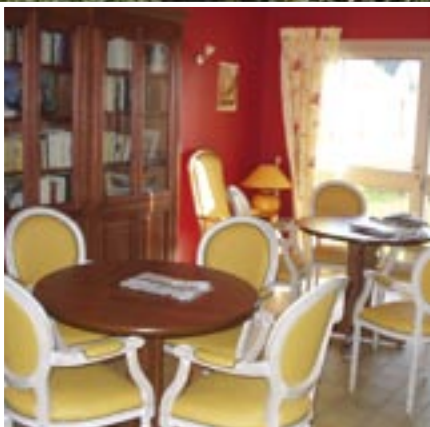




CLINIQUE

Saint-Joseph



46, avenue de la Libération - BP 57
tél. 02 99 73 05 34 - fax. 02 99 73 33 92

35270

COMBOURG

e-mail : contact@cliniquesaintjoseph.com
www.maisonderetraitedefrance.com/35/combourg

Bienvenue / Historique



Madame, Monsieur

Vous avez choisi de séjourner dans notre établissement, vous êtes notre hôte. L'équipe médicale et l'ensemble des personnels ont le souci constant de rendre votre séjour agréable et de vous apporter tout le réconfort dont vous avez besoin en mettant leur compétence et leur savoir-faire à votre service. Ce livret d'accueil a pour objectif de faciliter votre séjour ; c'est aussi notre façon de vous souhaiter la bienvenue.

Nous vous souhaitons un excellent séjour.

Marinette BOREL Directrice.

HISTORIQUE

C'est en 1860 que les soeurs de la providence ouvrent un hospice chargé d'accueillir les vieillards et les handicapés.

Pour sauver des vies humaines (malades, accidentés du travail, femmes enceintes) un médecin et un anesthésiste acceptent de venir en 1942 à Combourg et de créer le premier service de chirurgie au 1er étage de l'hospice.

Quelques dates importantes :

- Janvier 1951 : pose de la première pierre de la future clinique.
- 1954 : ouverture de la clinique.
- 1986 : construction de la nouvelle maison de retraite.

Présentation des services



SERVICE DE MÉDECINE

Ses 12 lits sont destinés à accueillir les malades nécessitant des soins actifs mais non spécialisés.

Soit votre médecin traitant, soit l'établissement dans lequel vous êtes hospitalisé(e) prendra contact avec la surveillante de la clinique pour votre admission. Si votre médecin figure sur la liste des médecins attachés, il assurera lui-même vos soins durant votre séjour.

SOINS DE SUITE ET RÉADAPTATION

C'est une unité de soins de suite et de réadaptation de 18 lits. Le service accueille les malades, suite à une hospitalisation pour une intervention chirurgicale ou des soins médicaux, et dont l'état nécessite une réadaptation physique, psychologique et une préparation de retour à domicile.

Votre médecin traitant peut, s'il relève de la liste des médecins autorisés, vous soigner durant votre séjour. La durée moyenne du séjour est de 28 jours environ.

UNITÉ DE SOINS DE LONGUE DURÉE

Le service a pour vocation d'accueillir les personnes âgées en grande perte d'autonomie.

Il possède une capacité d'accueil de 24 lits. Sa conception et ses équipements sont adaptés aux handicaps de l'âge. Un

médecin en assume la responsabilité médicale.

Les demandes d'admission sont à déposer auprès de l'Administration de la Clinique.

Votre admission prononcée par la directrice est décidée suivant les places disponibles et l'ordre d'inscription sur la liste d'attente.

La Sécurité Sociale assure forfaitairement la prise en charge des soins. Seuls les frais d'hébergement sont à votre charge.

Le prix de journée est fixé par arrêté du Président du Conseil Général. Toutefois, si vous ne disposez pas de ressources suffisantes pour régler ces frais, vous pouvez solliciter l'Aide Sociale à l'hébergement auprès de la mairie de votre domicile.

LA MAISON DE RETRAITE

Construction récente, de plain-pied, sur un vaste espace paysagé favorisant le repos et la promenade, la Maison de Retraite accueille 80 résidents âgés.



Votre admission

SERVICES

• MÉDECINE – SOINS DE SUITE

Dès votre entrée, afin de nous permettre de procéder aux formalités indispensables, nous vous demandons de vous présenter (ou vos proches) au bureau des admissions muni des documents suivants :

- Si vous êtes assuré social :
 - votre carte Vitale
 - votre carte d'adhérent à une mutuelle.
- Si vous êtes victime d'un accident du travail :
 - vos trois volets d'accident du travail remplis par votre employeur
 - votre numéro de police d'assurance
 - et une attestation de votre assureur pour les agriculteurs.
- Si vous êtes bénéficiaire de l'article 115 :
 - votre carnet de soins.

• LONG SÉJOUR

Lors de votre admission dans l'établissement, il vous sera demandé les documents suivants :

- votre carte Vitale et votre attestation d'assurance complémentaire ou mutuelle
- la photocopie de votre livret de famille
- votre dernier avis d'imposition ou de non imposition
- vos justificatifs de ressources
- un relevé d'identité bancaire
- un engagement de paiement
- le contrat de séjour et le règlement intérieur que nous vous avons remis et que vous aurez signés
- le versement d'une avance de 30 jours.

Munissez vous également

- de votre carte de groupe sanguin

- des documents en votre possession tel que radios, ...

Votre signature vous sera demandée sur différents documents ou autorisations notamment pour vos demandes de suppléments de confort (chambre particulière, etc.).

QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

Avant de quitter notre établissement, nous vous invitons à répondre au questionnaire qui se trouve à la fin du livret d'accueil, il vous permettra d'exprimer votre satisfaction sur l'ensemble de votre séjour. Nous vous remercions de votre participation qui nous aidera à améliorer la qualité de nos services.

LES FRAIS D'HOSPITALISATION RESTANT À VOTRE CHARGE SONT :

- Le montant du ticket modérateur (si pas de prise en charge à 100 %), le forfait journalier.
- Les frais de confort supplémentaires pour chambre particulière, télévision téléphone, communications téléphoniques. Toutefois votre mutuelle pourra régler directement à la clinique la totalité ou partie de ces prestations selon les conditions de votre contrat. Une demande de prise en charge est systématiquement adressée à votre mutuelle dès votre entrée. Les tarifs des prestations sont affichés dans les chambres en services Médecine, Soins de Suite et Réadaptation. Tous les frais engagés pour votre compte par l'établissement et non garantis, par une carte d'assurance ou de mutuelle en cours de validité ou une prise en charge, devront être réglés lors de votre sortie.

Votre admission



L'ANONYMAT

Si vous souhaitez que votre présence à la clinique ne soit pas divulguée, vous pouvez le signaler lors de votre arrivée au bureau des admissions.

CONFIDENTIALITÉ

L'ensemble du personnel de la clinique est astreint au secret médical ou à l'obligation de réserve. Toutes les informations vous concernant sont conservées avec la plus grande confidentialité.

LA PERSONNE DE CONFIANCE

Vous avez la possibilité en entrant à la clinique de désigner une personne de confiance (loi N°2002-303 du 4 mars 2002) qui peut être un parent, un proche ou le médecin traitant et qui sera consultée au cas où vous seriez dans l'impossibilité

d'exprimer votre volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin.

Cette désignation est faite par écrit, elle est révocable à tout moment.

Si vous le souhaitez, la personne de confiance vous accompagne dans vos démarches et assiste aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions.

ARGENT ET VALEURS

La clinique ne peut être tenue responsable en cas de perte, de disparition ou de vol, de l'argent ou des objets précieux non déposés dans le coffre de l'établissement.

Pour tout dépôt au coffre adressez-vous à l'accueil.

Le personnel qui vous entoure

TENUE BLANCHE

- la surveillante, est responsable des soins infirmiers dans le service dans lequel vous êtes hospitalisé(e).
- l'infirmier(e), dispense les soins prescrits par les médecins et assure une surveillance constante de votre état de santé.
- le kinésithérapeute, vous accompagne régulièrement dans les exercices nécessaires à votre rééducation.

TENUE BLEUE

L'agent hôtelier spécialisé en collaboration avec l'aide soignant(e), assure l'ensemble des tâches quotidiennes.

TENUE VERTE

- l'aide soignant(e), seconde l'infirmier(e) dans le domaine de l'hygiène, veille à votre confort et prend soin de votre environnement.

TENUE ROUGE

- l'hôtesse-standardiste, vous accueille, ainsi que vos proches.
- l'agent administratif, assure la gestion des dossiers.

L'ensemble de ces personnes porte un badge nominatif qui vous permettra de mieux les connaître tout au long de votre

LES PRESTATIONS HÔTELIÈRES



VOTRE CHAMBRE

Les chambres sont à 1 ou 2 lits, toutes disposent d'un cabinet de toilette avec WC. Si vous le souhaitez, vous pouvez bénéficier d'une chambre particulière avec cabinet de toilette moyennant un supplément et selon la disponibilité lors de votre admission.

LES REPAS

Ils sont servis aux heures suivantes :

- petit déjeuner : 7h30
- déjeuner : 12h00
- goûter : 15h30
- dîner : 18h00

LES MENUS

ils sont préparés avec soin pour être diététiquement équilibrés. Chaque menu offre un choix de différents plats.

Si votre santé l'exige, ils sont adaptés à votre régime.

Il est demandé de ne pas apporter aux patients de nourriture sans l'autorisation préalable du médecin. Il est interdit d'introduire des boissons alcoolisées.

VIE PRATIQUE

TÉLÉPHONE

Un poste téléphonique peut, à votre demande moyennant une redevance jour-

nalière, être branché à votre chevet. Un dépôt de garantie vous sera demandé.

Ce poste est équipé d'une ligne directe. Vous pouvez recevoir directement des communications extérieures.

Vous appellerez l'extérieur en composant le 0 puis le numéro souhaité.

Une cabine téléphonique publique à carte existe dans le hall d'accueil de la clinique (niveau 0).

TÉLÉVISION

Chaque chambre est équipée d'un téléviseur. Son utilisation est soumise à une redevance quotidienne. Moyennant un dépôt de garantie, il vous sera remis une télécommande vous permettant de l'utiliser.

LINGE ET OBJETS PERSONNELS

Munissez-vous du nécessaire de toilette : serviettes, gants, objets de toilette et rasoir.

De même n'oubliez pas vos vêtements de nuit, robe de chambre, pantoufles, serviettes de table... Le blanchissage du linge personnel n'est pas assuré par la clinique. Le linge doit être renouvelé en quantité suffisante.

AUTRES SERVICES

CAFÉTÉRIA

Des distributeurs de boissons chaudes et froides et de friandises sont à votre disposition dans le hall d'accueil.



Votre séjour



AUTRES SERVICES

Si vous désirez recevoir le service du coiffeur(se) ou de la pédicure, vous demanderez au personnel de prendre un rendez-vous. Ces services sont à votre charge.

CULTE

Chacun peut faire appel au ministre du culte de son choix. Un aumônier catholique est présent dans l'établissement. Un lieu de culte et de recueillement est situé bâtiment 2 au niveau O.

COURRIER

Le courrier vous sera distribué le matin. Pour l'expédition, remettez les lettres à l'accueil.



SALON

Un salon se trouve à votre disposition dans chaque service. Pour votre distraction des revues y sont déposées.

VISITES

Vos parents et amis peuvent vous rendre visite entre 13h00 et 20h30. Pour votre confort et votre repos demandez-leur de respecter ces horaires.

L'accès à la clinique est déconseillé aux enfants et, en aucun cas, ils ne doivent être abandonnés à eux-mêmes dans les couloirs.

Au nom de tous, merci de votre courtoisie et de votre discrétion.

ACCOMPAGNANTS

Dans la mesure de nos possibilités, un membre de votre famille ou ami(e) peut être autorisé(e) à passer la nuit auprès de vous.

Faites-en la demande auprès de l'infirmière du service.

L'accompagnant peut prendre ses repas à la clinique. Il commande son repas auprès du personnel du service et le règle à l'accueil la veille du jour désiré.

STATIONNEMENT

Un vaste parking est à votre disposition en face de la clinique.

JARDIN

Un jardin paysagé se situe au sud des bâtiments de la clinique.

Vous pouvez vous y promener.



Vos droits et devoirs

• LA PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR

Les douleurs altèrent le confort et la qualité de vie. Elles diminuent votre énergie et retentissent sur votre vie quotidienne. Traiter votre douleur, c'est possible. Dans cet établissement, les équipes soignantes s'engagent à prendre en charge votre douleur et à vous donner toutes les informations utiles.

Votre participation est essentielle, personne ne peut et ne doit se mettre à votre place.

Si vous avez mal, n'hésitez pas à prévenir l'équipe soignante ; en l'évoquant vous aidez les médecins à mieux vous soulager.

Votre douleur sera évaluée et les moyens les plus appropriés à votre situation seront proposés. Un contrat d'engagement de prise en charge de la douleur vous est remis à la fin de ce livret.

• L'ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL

À l'issue de votre séjour, vous pourrez avoir accès directement ou par l'intermédiaire d'un médecin aux informations médicales vous concernant. Vous devrez pour cela adresser au directeur une lettre accompagnée d'une pièce d'identité. Cette consultation ne pourra se faire sur place ou exceptionnellement par envoi de copies avec un paiement des frais occasionnés.

La transmission du dossier doit s'effectuer dans un délai de 8 jours suivant la demande de communication. Toutefois le délai de communication du dossier est de 2 mois si les informations médicales demandées datent de plus de 5 ans.

• INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

À l'occasion de votre séjour nous vous demandons un certain nombre de renseignements qui sont traités par informa-

tique. Les logiciels utilisés ont été déclarés auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (C.N.I.L.) qui a pour mission de faire respecter la loi. Sauf opposition de votre part, certains renseignements vous concernant, recueillis au cours de votre hospitalisation feront l'objet d'un traitement informatique, administratif, médical ou statistique. En application de la loi du 6 janvier 1978 (loi informatique et Libertés) vous disposez d'un droit d'accès et de rectification sur ces éléments.

CRUQ (commission de relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge)

Conformément à la loi du 04 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, cette instance remplace la commission de conciliation. Elle a pour mission de « veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches et de la prise en charge ». En cas de problèmes ou de réclamations, vous devez envoyer un courrier motivant votre demande au directeur de l'établissement.

• LA LIBERTÉ DE CHOIX

Vous êtes libre de prendre les décisions sur votre santé après avoir pris connaissance des conséquences et des risques dans le cadre d'un dialogue basé sur la confiance avec le médecin.

• PROTECTION JURIDIQUE DES MAJEURS PROTÉGÉS

Lorsque qu'un patient n'est plus en mesure d'assurer la gestion de ses biens ; il est nécessaire qu'il soit représenté ou assisté afin de sauvegarder ses intérêts conformément à la loi du 3 janvier 1968. Les

Vos droits et devoirs



majeurs protégés font l'objet d'une attention particulière, nous nous engageons à respecter leurs droits à l'occasion de leur accueil et de leur hospitalisation.

• LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES

Tout patient hospitalisé est exposé au risque de contracter une infection nosocomiale (c'est-à-dire une infection acquise au cours du séjour dans l'établissement). La Clinique St-Joseph a mis en place un Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) dont la mission dans un souci d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins est de mettre en oeuvre des moyens de prévention et de lutte contre ces infections.

• DON D'ORGANES

Faire un don peut sauver une vie.

Les prélèvements sont réglementés par la loi Bioéthique du 29.07.94 dont le principe est le suivant : chacun a le droit de s'opposer au prélèvement d'organe mais il doit faire connaître sa décision en s'adressant à :

l'Etablissement Français des Greffes
5 rue Lacuée - 75012 Paris
Tél : 01.44.67.55.50

• LES ÉLECTIONS

Si des élections ont lieu pendant votre hospitalisation, vous pouvez voter par procuration en vous renseignant auprès du cadre de santé du service.

• LE SUIVI DES TRANSFUSIONS SANGUINES

Une surveillance particulière conforme aux dispositions du décret du 24 janvier 1994 est exercée sur les malades transfusés. Avec leur accord, ils bénéficient d'examens biologiques avant et trois mois après la transfusion.

• SÉCURITÉ

Prenez connaissance des consignes de sécurité placées dans les chambres et les circulations.

• LE TABAC

La réglementation ne permet pas de fumer dans les établissements de santé. Cela est dangereux particulièrement dans les chambres équipées de distribution d'oxygène. Utilisez les cours et jardins.

• LE TÉLÉPHONE PORTABLE

L'utilisation des téléphones mobiles cellulaires est interdite car ils peuvent perturber nos équipements médicaux.

• L'HYGIÈNE

L'introduction de boissons alcoolisées est interdite.

• LES ANIMAUX DOMESTIQUES

Ils ne doivent pas être introduits dans l'enceinte de la clinique.

Votre sortie

LES DÉMARCHES À EFFECTUER :

Lors de votre départ, il est indispensable que vous (ou un de vos proches) passiez au bureau des sorties afin de régler la part des frais restant à votre charge.

LES MODALITÉS DE VOTRE SORTIE :

Celle-ci doit, obligatoirement, être autorisée par le médecin de la clinique qui vous a soigné durant votre séjour.

Elle a lieu, après le déjeuner tous les jours (sauf dimanches et jours fériés) à partir de 13 heures.

Toute sortie non autorisée se fera aux risques du malade qui devra signer une décharge.

Ne sortez pas sans que les pièces médicales qui peuvent vous être nécessaires, vous soient remises (radiographie, groupe sanguin...)

LE TRANSPORT

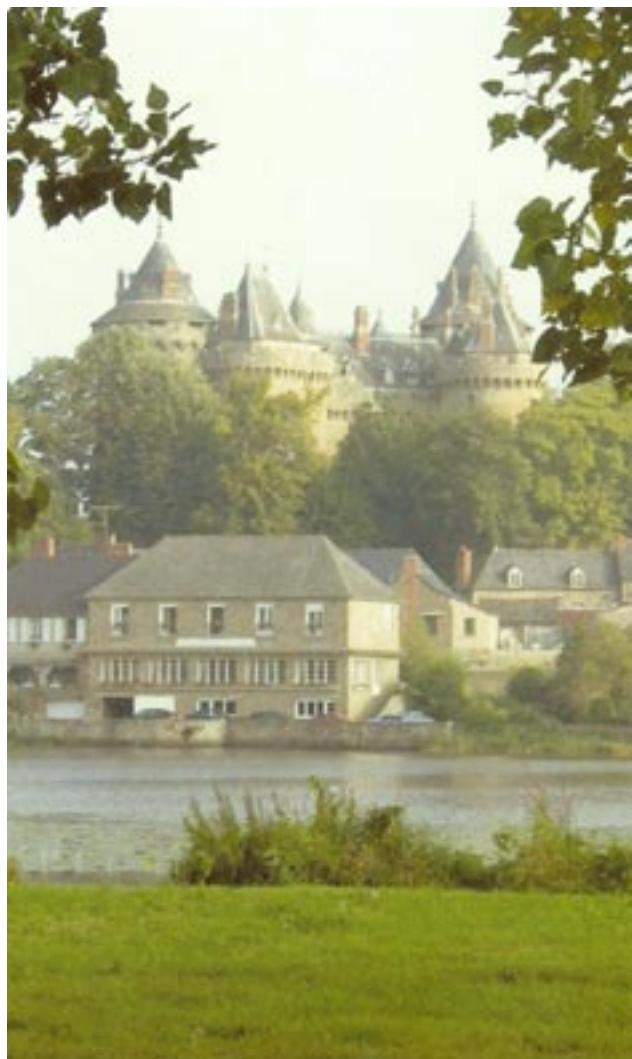
Si vous avez besoin pour votre sortie d'un transport en ambulance ou en taxi, le choix de l'ambulancier est laissé à votre discrétion.

EN CAS DE DÉCÈS

Le défunt est transporté à la chambre mortuaire de la clinique ou dirigé vers une chambre funéraire extérieure. Sous certaines conditions, à la demande de la famille, le défunt peut être ramené à son domicile.

IMPORTANT

Le personnel n'est pas autorisé à recevoir de pourboires ou gratifications.



Charte du patient hospitalisé



Annexée à la circulaire ministérielle n° 95-22 du 06 Mai 1995, relative aux droits des patients hospitalisés, modifiée en application de la loi du 4 mars 2002 à l'article 9.

- 1** - Le Service public hospitalier est accessible à tous et en particulier aux personnes les plus démunies. Il est adapté aux personnes handicapées.
- 2** - Les établissements de santé garantissent la qualité des traitements, des soins et de l'accueil. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur.
- 3** - L'information donnée au patient doit être accessible et loyale. Le patient participe aux choix thérapeutiques qui le concernent.
- 4** - Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec le consentement libre et éclairé du patient.
- 5** - Un consentement spécifique est prévu notamment pour les patients 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** - Le patient hospitalisé peut, à tout moment, quitter l'établissement sauf exceptions prévues par la loi, après avoir été informé des risques éventuels qu'il encourt.
- 7** - La personne hospitalisée est traitée avec égards. Ses croyances sont respectées. Son intimité doit être préservée ainsi que sa tranquillité.
- 8** - Le respect de la vie privée est garanti à tout patient hospitalisé ainsi que la confidentialité des informations personnelles, médicales et sociales qui le concernent.
- 9** - Le patient a accès aux informations contenues dans son dossier médical directement ou par l'intermédiaire d'un praticien de son choix.
- 10** - Le patient hospitalisé exprime ses observations sur les soins et l'accueil et dispose du droit de demander réparation des préjudices qu'il estimerait avoir subis.

Ces principes généraux résument la charte du patient hospitalisé que vous pouvez consulter dans son intégralité auprès de la surveillante de l'étage ou de l'accueil.