



# Livret d'accueil

# Bienvenue

Vous avez choisi la clinique Trénel et nous vous remercions de la confiance que vous nous accordez.

L'équipe médicale et l'ensemble du personnel mettent tout en œuvre pour que votre séjour soit le plus agréable et se passe dans les meilleures conditions : n'hésitez pas à les solliciter.

Ce livret d'accueil a été conçu pour vous donner des renseignements pratiques et utiles sur le déroulement de votre séjour et insiste sur vos droits et votre vie au quotidien à la clinique.

Nous vous recommandons de le lire attentivement.

Notre clinique s'engage dans une démarche continue de recherche de la qualité, afin de vous procurer en toute sécurité, les soins les plus adaptés jusqu'à votre rétablissement.

Elle est un établissement à taille humaine où tous les praticiens, le personnel soignant et administratif sont à votre écoute.

**08 26 28 72 72**

Service 0.05 €/min  
+ prix appel

L'accueil est ouvert du lundi au vendredi de 6h30 à 19h30, le samedi de 8h30 à 18h et le dimanche de 9h30 à 18h.

Site internet de la clinique : **[www.clinique-trenel.com](http://www.clinique-trenel.com)**

# Sommaire

	Présentation de l'établissement.....	3
	Pré admission .....	5
	Votre séjour .....	8
	Renseignements Pratiques .....	12
	Droits et Informations du Patient.....	13
	Les instances de la clinique .....	17
	Charte de la personne hospitalisée .....	20

# Présentation de l'établissement

L'activité de la clinique s'oriente autour de la chirurgie, de l'endoscopie et de la chimiothérapie.

## L'activité chirurgicale s'appuie sur un plateau technique neuf et équipé des technologies modernes, comportant :

- 14 salles d'intervention, dont 1 salle de chirurgie robot assistée, 1 salle de chirurgie endovasculaire et 2 salles d'endoscopie digestive.
- 1 salle de surveillance post interventionnelle de 21 postes.

## Les patients sont accueillis dans différents services de soins, comportant des :

- Lits d'hospitalisation,
- Places d'ambulatoire,
- Lits de surveillance continue,
- Places de chimiothérapie.

## D'autres services complètent notre offre de soins :

- Un Centre de Traumatologie sans rendez-vous,
- Une consultation avec un neuropsychologue,
- Une équipe de kinésithérapeutes avec un ostéopathe,
- Une diététicienne comportementaliste,
- Des laboratoires de biologie médicale et d'anapathologie externalisés,
- Un service d'imagerie médicale (IRM, scanner, radiologie conventionnelle, échographie)
- Une consultation cardiologique,
- Une consultation d'angiologie phlébologie,
- Une consultation de neurologie,
- Une consultation médecine du sommeil,
- Un centre de Cryothérapie.

### Chirurgie :

- Chirurgie gynécologique et sénologie,
- Chirurgie de la colonne vertébrale
- Chirurgie maxillo faciale,
- Chirurgie plastique, esthétique et reconstructrice,
- Chirurgie de l'obésité,
- Chirurgie ophtalmologique,
- Chirurgie stomatologique et dentaire,
- Chirurgie ORL et chirurgie de la face et du cou,
- Chirurgie urologique,
- Chirurgie viscérale,
- Chirurgie orthopédique et traumatologique,
- Chirurgie vasculaire.

## Médecine :

- Anesthésie – réanimation,
- Angiologie – phlébologie,
- Cardiologie,
- Gastro-entérologie,
- Neurologie,
- Oncologie, chimiothérapie,
- Rhumatologie,
- Médecine du sommeil.

## Endoscopie :

- Digestive (coloscopie, gastroscopie)
- Urologie

<b>Entrée A</b>	<b>Accueil et admissions</b> <b>Consultations</b> médicales Service de <b>kinésithérapie</b> Services d' <b>hospitalisation</b> .
<b>1<sup>er</sup> étage</b>	Zéphyr : unité de <b>chirurgie ambulatoire</b>
<b>2<sup>ème</sup> étage</b>	Eole : unité de <b>chimiothérapie ambulatoire</b> Mistral : unité de <b>chirurgie</b> Ponant : unité de <b>chirurgie</b> (nouveau bâtiment)
<b>3<sup>ème</sup> étage</b>	Alizé : unité de <b>chirurgie</b> (nouveau bâtiment) Consultations d'orthopédie Consultations d'ophtalmologie Centre de Cryothérapie
<b>Entrée B</b>	Centre de Traumatologie : Sans rendez-vous ouvert de 9h00 à 18h30 du lundi au vendredi et de 9h00 à 12h30 le samedi (fermé le dimanche et les jours fériés).
<b>Entrée C</b>	Soins externes dont endoscopie digestive et urologique Service des consultations

# Pré admission

Dès que votre date d'intervention/examen est fixé(e), vous devez :

- Constituer votre dossier de pré admission
- Prendre rendez-vous avec le médecin anesthésiste

Votre dossier de pré admission doit nous être communiqué le plus rapidement possible (au moins 4 jours ouvrés avant la date d'hospitalisation, selon les modalités suivantes) :

- Venir à la clinique pendant les heures d'ouverture du secrétariat des admissions : du lundi au vendredi de 8h à 18h,
- Déposer le dossier à l'accueil pendant les heures d'ouverture de l'accueil,
- Envoyer le dossier par mail : [preadmission@clinique-trenel.com](mailto:preadmission@clinique-trenel.com)
- Envoyer le dossier par courrier : **575 rue du Docteur Trenel  
CS 20102 - 69560 SAINTE COLOMBE**
- Compléter le dossier de pré admission en ligne sur le portail patient Yooli (pour les patients ayant reçu un code d'accès)



Pièces à fournir avant l'entrée :

- Ce document **demande d'admission** dûment rempli et signé
- 2 photocopies d'une **pièce d'identité valide** (carte d'identité -CNI-, passeport, livret de famille pour les mineurs si absence de CNI, carte de séjour pour les étrangers)
- La **carte vitale** à jour de droits ou attestation CMU/AME
- 2 photocopies de votre **carte de mutuelle recto/verso**
- Le **devis du chirurgien et de l'anesthésiste**, daté et signé
- En cas d'accident de travail**, l'attestation de la déclaration d'accident de travail

Eléments à rapporter le jour de l'entrée :

- Le **consentement éclairé** du chirurgien et/ou de l'anesthésiste, complété et signé

Bien prendre connaissance du document « **Préparation préopératoire** » qui vous précise comment réaliser la douche pré opératoire (et la dépilation, selon votre intervention).

### Pour les mineurs :

- Une **photocopie des pièces d'identité valides des 2 parents titulaires de l'autorité parentale**,
- **Une photocopie du livret de famille**,
- L'autorisation de pratiquer une intervention chirurgicale, une anesthésie, des examens d'imagerie médicale et des actes invasifs **complétée et signée** par les **deux parents titulaires de l'autorité parentale**, même en cas de séparation. En cas d'autorité parentale unique ou tutorat, joindre la copie de jugement du Juge aux affaires familiales,
- L'autorisation de sortie du mineur **complétée et signée**.



**En l'absence des 2 signatures, l'intervention sera reportée jusqu'à leur obtention.**

**En cas d'autorité parentale unique ou tutorat**, joindre la photocopie de **jugement du juge aux affaires familiales**.

### Cas particulier :

Si vous êtes parent isolé, sans nouvelles de l'autre parent, mais ayant l'autorité parentale conjointe, il vous sera demandé :

- La copie de la lettre au Procureur demandant l'autorité parentale unique,
- Le dernier numéro de téléphone et/ou l'adresse de l'autre parent.

### Pour les majeurs protégés :

- L'autorisation de pratiquer une intervention chirurgicale, une anesthésie, des examens d'imagerie médicale et des actes invasifs, **complétée et signée** par le représentant légal désigné par le tribunal. Joindre la photocopie de jugement du juge aux affaires familiales.

Lors de votre entrée à la clinique, avant de signer le dossier administratif, vérifiez l'exactitude de **vos noms (nom de naissance ou de famille, nom d'usage), prénoms, date et lieu de naissance et adresse**.

**Toute identité inexacte, vous expose à un risque pour votre prise en charge médicale.**

Une consultation avec **le médecin anesthésiste est obligatoire** avant toute anesthésie générale ou loco-régionale. Elle doit être programmée avant la date prévue de votre intervention/examen. ***Pour prendre rendez-vous :***

- 04 74 87 76 75
- Site internet : [www.clinique-trenel.com](http://www.clinique-trenel.com)
- Doctolib : <https://www.doctolib.fr/>

Adresse : **Centre Magellan, 81 Impasse du rond-point - 69560 St Romain en Gal.**

### Le jour de cette consultation, veuillez amener :

- Les résultats des examens prescrits par votre chirurgien (biologie, électrocardiogramme...),
- Vos ordonnances de traitement médical en cours,
- Votre carte de groupe sanguin.

### Frais d'hospitalisation et frais annexes :



La clinique est conventionnée. Les interventions sont prises en charge par les organismes de sécurité sociale et les mutuelles (selon les garanties souscrites) : frais de séjour et honoraires de convention des praticiens, sauf les interventions relevant de l'esthétique.

### ***Vous aurez à régler, selon la prise en charge de votre mutuelle***

- Le forfait journalier (conformément aux dispositions réglementaires en vigueur), le forfait journalier s'applique pour tout séjour supérieur à 24h.  
En sont exonérés les patients dont l'hospitalisation est imputable à un accident de travail ou à une maladie professionnelle, les bénéficiaires de l'assurance maternité, les bénéficiaires de l'article 115 du Code des pensions militaires d'invalidité et des victimes de guerre.
- La franchise médicale (par séjour),
- Les dépassements d'honoraires. Un devis vous est remis par le praticien (article 111.3 du Code de la Santé Publique).

### Les suppléments éventuels :

- Le supplément pour chambre individuelle,
- Le forfait téléphone et montant des impulsions consommées,
- La télévision,
- Le forfait internet,
- Le lit accompagnant et les prestations spécifiques liées (repas : à réserver à l'accueil),

**Les tarifs sont affichés et disponibles sur notre site internet, aux admissions et au niveau des secrétariats médicaux.**

**Le service de facturation se tient à votre disposition pour toute information complémentaire du lundi au jeudi de 8h à 17h et le vendredi de 8h à 16h.**

# Votre séjour

La veille de votre hospitalisation, vous effectuerez à domicile, la dépilation des zones indiquées par le chirurgien (le rasage est interdit) et une douche pré opératoire, selon les consignes remises à la consultation.

Le jour de l'entrée, vous vous présenterez à l'hôtesse d'accueil à l'heure indiquée sur votre convocation ou modifiée par un appel la veille de votre entrée. Vous serez orienté(e) vers le service d'hospitalisation, puis accueilli(e) par l'équipe soignante. Si vous souhaitez garder la discrétion sur votre présence, veuillez le préciser à l'hôtesse d'accueil et à l'équipe soignante le jour de votre hospitalisation.

## Au cours de l'entretien avec l'équipe soignante, vous remettrez :

- Votre **carte de groupe sanguin avec les 2 déterminations**,
- Vos **résultats des derniers examens sanguins pratiqués**,
- Vos **examens d'imagerie** (radiographies, échographies, scanner, IRM etc.)
- Vos **ordonnances de traitement médical en cours** accompagnées **des boîtes complètes de médicaments**. Nous ne prenons pas les piluliers. Si vos traitements sont maintenus pendant votre hospitalisation, nous nous réservons la possibilité d'avoir recours à vos médicaments personnels jusqu'au réapprovisionnement par nos services (la législation impose à la pharmacie de l'établissement de fournir ceux-ci).
- Vous signalerez toute modification de votre état de santé, toute grossesse en cours ou possible.
- **Pour les mineurs**, l'autorisation de pratiquer une intervention chirurgicale, une anesthésie, des examens d'imagerie et des actes invasifs et l'autorisation de sortie du mineur, signée des 2 parents titulaires de l'autorité parentale.

## Soins de suite et de réadaptation :

Le séjour en centre de soins de suite et de réadaptation relève de la prescription médicale et doit être envisagé dès la consultation pré opératoire ou dans tous les cas avant votre hospitalisation.

### Effets personnels :

Tout ce qui peut concourir à votre confort est important, sans oublier l'indispensable :

- Votre linge personnel : pyjamas, robe de chambre, peignoir, pantoufles, gants et serviettes de toilette...
- Vos affaires de toilette : dentifrice, savon, brosse à dents, rasoir...
- Pour les enfants : jouets, peluches, objets familiers.
- Des étuis pour vos lunettes / lentilles et vos prothèses auditives si nécessaire.

Vos prothèses dentaires seront à déposer dans la boîte prévue à cet effet.



## Règlement intérieur

Nous vous invitons à prendre connaissance du règlement intérieur affiché dans votre chambre.

### Dépôt des objets de valeur



Nous vous recommandons de laisser à votre domicile les objets de valeur (bijoux, espèces) par mesure de sécurité. En cas de besoin, un coffre est disponible dans votre chambre.

La clinique ne saurait être tenue responsable de la disparition des objets qui n'auraient pas été déposés dans le coffre (loi 92-164 du 6 juillet 1992).

## Accompagnants

A votre demande, un lit d'accompagnant peut vous être réservé. Ce service n'est accessible que si vous êtes en chambre particulière (avec supplément).

Les personnes qui vous entourent, qu'elles aient ou non demandé un lit d'accompagnant peuvent également disposer d'un repas accompagnant (avec supplément).

### Equipe médicale et soignante

Vous serez en contact avec différents professionnels de santé, vous pourrez les reconnaître grâce à leurs nom et fonction figurant sur leur tenue de travail. Les étudiants en soins infirmiers et les élèves aides-soignants travaillent sous la responsabilité d'un professionnel de santé diplômé.



## Visites

Les visites sont autorisées **de 13h à 19h30 et 19h les dimanches et jours fériés**. Afin de contribuer au confort du patient et à son bon rétablissement, le nombre de visites doit être limité à 2 personnes dans la chambre.

Vous voudrez bien informer vos visiteurs de certaines recommandations à respecter :

- Pour des raisons d'hygiène et de sécurité,
- Eviter de toucher le matériel médical,
- Ne pas s'asseoir sur le lit du patient ou celui du voisin,
- Ne pas rendre visite à un patient si on est malade soi-même,
- Eviter d'emmener des enfants de moins de 12 ans.

Pour le service de surveillance continue, nous vous conseillons de vous renseigner auprès de l'infirmier.

**Des restrictions peuvent s'appliquer en fonction du contexte sanitaire.**

### Visite des médecins

En dehors des visites, vous pouvez solliciter un entretien avec le médecin en vous adressant à son secrétariat

## Votre intervention

L'équipe soignante vous informera du déroulement de votre intervention.

Lors de votre consultation pré opératoire, le médecin vous a informé de la possibilité d'aller au bloc opératoire à pied, le brancardier viendra vous chercher dans votre chambre et vous accompagnera jusqu'à la salle d'attente du bloc opératoire, où vous serez pris(e) en charge par le personnel du bloc.

Si vous êtes porteur de prothèses auditives, lunettes/lentilles, pensez à apporter leurs étuis, elles ne vous seront retirées que lors de votre installation en salle d'opération. Une fois votre intervention terminée, vous serez pris(e) en charge par les infirmiers de salle de surveillance post interventionnelle qui vous surveilleront sous le contrôle d'un anesthésiste jusqu'à votre réveil complet.

Lorsque votre niveau de conscience le permettra, vous serez reconduit(e) dans votre chambre où le personnel du service prendra le relais pour continuer à vous surveiller et à vous dispenser les soins requis.

### **Veillez respecter les recommandations transmises par l'équipe soignante**

- **Appelez un soignant** si vous souhaitez vous lever après l'intervention,
- **Suivez le traitement** médicamenteux prescrit,
- **Informez l'équipe soignante** en cas d'effets indésirables dus aux médicaments,
- **Signalez à l'équipe soignante** si les douleurs persistent,
- **Suivez les consignes post opératoires** données par le praticien.



Selon l'intervention que vous allez réaliser vous serez potentiellement exposé a des rayonnements ionisants. Dans lequel cas, cela sera renseigné sur le compte-rendu opératoire qui vous sera remis ainsi que dans votre dossier médical.

## Votre sortie

**Les départs s'effectuent entre 10 heures et 11 heures :**

- Si pour des raisons personnelles, vous ne pouvez libérer la chambre avant 10 heures, **il est impératif de le préciser la veille au responsable du service.**
- Signalez au responsable du service, si vous avez besoin d'un transport. Pour la prise en charge, renseignez-vous auprès de vos caisses de sécurité sociale et mutuelle.
- Pour la sortie d'un mineur, il vous sera demandé de compléter le formulaire « Demande d'admission – droits et informations » (partie autorisation de sortie)

Si les parents titulaires de l'autorité parentale ne peuvent effectuer cette sortie, veuillez indiquer le nom de la personne qui récupérera le mineur et joindre la photocopie de son identité (carte d'identité, passeport).



Pour les patients mineurs, veillez à faire compléter le carnet de santé lors de votre consultation médicale post-opératoire avec le praticien.

### Le jour de votre départ

Vérifiez que vous n'avez rien oublié dans votre chambre et dans le coffre-fort.

- Laissez dans votre chambre le pilulier et la boîte à prothèse mis à disposition à l'entrée,
- Vérifiez les documents de sortie qui vous ont été remis : ordonnances, certificats médicaux, arrêts de travail, etc. (sauf opposition de votre part, votre médecin traitant reçoit toutes les informations utiles d'ordre médical à votre sujet),
- Passez au bureau des sorties pour régulariser votre dossier, récupérer vos factures acquittées et 2 bulletins d'hospitalisation (faisant office d'arrêt de travail).

Nous vous remercions de compléter le **questionnaire de satisfaction** papier remis lors de votre séjour. Vous pouvez le remettre à l'équipe soignante ou le déposer dans l'urne à côté du bureau des entrées.

Sinon, il est possible de compléter le questionnaire de satisfaction en photographiant le **QR-Code** suivant via votre smartphone :



Ce questionnaire est destiné à recueillir votre avis sur les conditions d'accueil qui vous ont été réservées et sur le séjour que vous avez passé parmi nous.

Un **second questionnaire de satisfaction (E-SATIS)** vous sera envoyé par mail (au minimum deux semaines après votre sortie).

Il s'agit d'un indicateur national de la satisfaction des patients hospitalisés (E-SATIS). Cela s'intègre dans une démarche plus générale **d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins**.

**L'équipe médicale et soignante vous souhaite un bon rétablissement !**

# Renseignements Pratiques

## Les services médico-sociaux

Une assistante sociale est présente à la clinique à temps partiel.

Elle a pour mission de favoriser l'accès aux soins pour les personnes en difficulté. Elle peut intervenir pour faciliter votre sortie : organisation du retour à domicile, mise en place d'aides sociales et financières, etc. et vous informe sur vos droits.

## Cancérologie



Une infirmière référente en soins oncologiques reçoit le patient à la suite de la consultation d'annonce du médecin. Elle complète l'information transmise par le médecin et vous propose les soins de support (psychologue, assistante sociale, socio-esthéticienne, associations).

La psycho-oncologue est intégrée dans l'équipe de cancérologie. Vous pouvez la consulter **sur rendez-vous**.

Les traitements qui vous sont administrés font l'objet d'une discussion concertée en réunion de concertation pluridisciplinaire (chirurgiens, oncologues, radiologues, ...).

## Vidéoprotection

Loi n°95.73 du 21 septembre 1995, modifiée par la loi n°2006.64 du 23.01.2006, et son décret d'application 96-926 du 17.10.1996. Nous vous informons de l'existence d'un système de vidéoprotection avec enregistrement dans les parties communes du bâtiment. Ce système a pour objet la prévention des atteintes à la sécurité des personnes et des biens dans l'établissement.

## Repas et Régimes



Les menus tiennent compte de votre état de santé, mais aussi de vos allergies et de vos intolérances alimentaires. Pensez à les signaler dès votre arrivée.

Les repas sont servis à 7h45 (petit déjeuner), 12h (déjeuner) et 18h45 (dîner).

Tout régime prescrit par votre médecin doit être signalé dès l'entrée, à l'équipe soignante qui vous accueille.

## Internet

Ce service est payant. La connexion doit être demandée à l'accueil.

## Parking

Des places pour les personnes à mobilité réduite sont situées à droite de l'entrée principale de la clinique. Le parking visiteur est payant (tarifs affichés à l'entrée du parking et à l'entrée de la clinique). Dépose minute devant l'entrée de la clinique.

# Droits et Informations du Patient

## Charte du patient hospitalisé

La clinique respecte les droits des usagers figurant dans la “Charte de la personne hospitalisée”, dont les principes généraux sont reproduits dans ce livret. La version intégrale de la charte est disponible sur le site [www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr) en plusieurs langues et en braille.

## Principes d'intimité, de tranquillité et de confidentialité

La personne hospitalisée est traitée avec égards.

Ses croyances sont respectées, son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité. Le respect de sa vie privée est garanti ainsi que la confidentialité des informations personnelles, médicales et sociales qui la concernent. L'ensemble du personnel de la clinique est tenu au respect du secret professionnel et à la discrétion professionnelle.

## Promotion de la bientraitance

Une démarche de bientraitance est mise en œuvre dans notre établissement en partenariat avec les représentants des usagers. Celle-ci vise à respecter les besoins et les attentes des personnes, à promouvoir le bien-être de l'usager en gardant présent à l'esprit le risque de maltraitance.



Une charte de bientraitance a été rédigée et est affichée à l'entrée de la clinique et dans les services de soins.

## Désignation de la personne de confiance

A l'occasion de votre hospitalisation, si vous êtes majeur (non sous tutelle) vous pouvez librement désigner une personne de confiance qui pourra vous accompagner aux entretiens médicaux, vous aider à prendre des décisions concernant votre santé. Cette personne peut être un parent, un proche ou votre médecin traitant et est obligatoirement consultée par l'équipe médicale si votre état de santé ne vous permet pas d'exprimer vous-même vos souhaits et de recevoir l'information.

Il vous appartient d'informer la personne que vous aurez choisie et d'obtenir son accord. La personne de confiance ne prend pas de décision médicale, elle est consultée à titre obligatoire mais le médecin pourra passer outre cet avis pour prendre la décision qu'il jugera la meilleure en cas d'urgence (Article L.1111-4 Code de Santé Publique).

Elle ne sera pas autorisée à accéder à votre dossier médical sans votre présence ou votre accord express.

La désignation vaut pour toute la durée de votre hospitalisation sauf si vous décidez de révoquer la personne choisie. La désignation d'une personne de confiance n'est pas obligatoire.

## Directives anticipées

Article L1111-11 du Code de la Santé Publique et loi du 2 février 2016 créent de nouveaux droits en faveur des malades et des personnes en fin de vie.

Toute personne majeure peut rédiger ses “directives anticipées” concernant sa fin de vie. C’est une possibilité qui vous est donnée. Il s’agit pour vous d’exprimer vos volontés par écrit sur les décisions médicales, sur les traitements ou actes médicaux qui seront ou ne seront pas engagés, limités ou arrêtés.

### **La fin de vie peut intervenir après un accident ou à l’issue d’une maladie grave.**

Dans ces circonstances, vous serez peut-être dans l’incapacité de vous exprimer. Si vous avez rédigé des directives anticipées, votre médecin et vos proches sauront quelles sont vos volontés.

Rédiger des directives n’est pas une obligation.

### ***Comment faire ?***

Vous pouvez en parler avec votre médecin pour qu’il vous conseille dans la rédaction de vos directives. Il pourra vous aider à envisager les diverses situations qui peuvent se présenter en fin de vie. Il pourra vous expliquer les traitements possibles, leur efficacité, leurs limites ou leurs désagréments. Cela pourra éclairer votre choix.

Vous pouvez aussi vous rendre sur le site de la Haute Autorité de Santé qui donne des informations, des conseils et des modèles (Arrêté du 03/08/2016 relatif au modèle de directives anticipées) pour rédiger vos directives anticipées : [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)

### ***Le médecin devra-t-il les respecter ?***

OUI, c’est la loi. Cependant, il pourra passer outre vos directives dans les cas exceptionnels prévus par la loi : cas d’urgence vitale. Le médecin peut alors ne pas mettre en œuvre vos directives pendant le temps nécessaire à l’évaluation complète de la situation, cas où les directives paraissent manifestement inappropriées ou non-conformes à votre situation médicale.

### ***Est-il possible de les modifier ?***

OUI. Les directives anticipées sont valables sans limite de temps mais vous pourrez à tout moment, les modifier dans le sens que vous souhaitez.

Il est important qu’elles soient facilement accessibles. Quel que soit votre choix, informez votre médecin et vos proches de leur existence et de leur lieu de conservation. Ainsi, le jour venu, le médecin qui vous accompagnera lors de la fin de vie saura où les trouver afin de les mettre en œuvre.

## Informations et consentements

L'information due au patient par les professionnels de santé fait partie intégrante du processus de soins. Elle vous permet de participer et consentir aux choix thérapeutiques vous concernant, ainsi qu'à leur mise en œuvre.

L'information porte notamment sur les différentes investigations, traitements ou actions de prévention proposés, sur leur utilité, leur degré d'urgence, leurs conséquences, les bénéfices attendus, les risques encourus, les alternatives possibles et les conséquences possibles d'un refus de soins.

Cependant vous avez le droit de refuser l'information et d'être tenu dans l'ignorance d'un diagnostic à condition que ce refus n'expose pas de tiers à un risque de contamination.

Indépendamment de l'information donnée aux représentants légaux ou au tuteur, une information adaptée à l'âge ou à la capacité de compréhension du mineur ou majeur sous tutelle leur est délivrée pour favoriser leur participation à la prise de décision.

Aucun acte médical ne peut être pratiqué sans le consentement de l'intéressé.

Le médecin ne pourra réaliser aucune investigation, ni aucun traitement sans avoir consulté au préalable votre personne de confiance, votre famille ou à défaut un de vos proches, lorsque vous n'êtes pas en état d'exprimer votre volonté - sauf urgence. Votre consentement doit être libre, c'est-à-dire obtenu sans contrainte et renouvelé pour tout nouvel acte médical.

Certaines situations exigent légalement ou réglementairement le consentement écrit : transfusion sanguine, dépistage du VIH dans les conditions où il n'est pas obligatoire, greffes de tissu humain, prélèvement de tissu humain, chirurgie esthétique, refus de soins, etc. Il vous sera donc demandé de signer votre consentement dans ces cas particuliers.

## Dons d'organes et de tissus à visée thérapeutique

Dans le cadre du programme de Santé Publique, tous les établissements de santé doivent promouvoir le don d'organes et de tissus à visée thérapeutique. Un grand nombre d'organes peuvent être donnés et permettre ainsi de sauver des vies humaines ou en améliorer grandement la qualité.

On peut réaliser des prélèvements sur personnes vivantes (rein, foie, tête du fémur, veines saphènes, moelle osseuse, sang) et décédées. Pour en savoir plus sur les dons d'organes, de moelle et de tissus humains, nous vous invitons à consulter les sites officiels : **www.agence-biomédecine.fr**      **www.france-adot.org**

**www.greffierdevie.fr**

**www.dondorganes.fr**

La clinique Trénel, de par son activité de chirurgie orthopédique, participe au prélèvement de la tête du fémur au cours de l'arthroplastie de hanche (prothèse de hanche). L'os ainsi prélevé est remis à une Banque de Tissus où il est réduit sous forme de poudre ou de copeaux (greffon osseux) et utilisé dans le cadre de greffes osseuses. Ce prélèvement ne peut se faire qu'avec le consentement éclairé du patient (signature d'un document).

### Accès au dossier médical :

Les informations de santé vous concernant sont intégrées dans votre dossier médical constitué par la clinique qui en est le dépositaire.

La loi du 4 mars 2002 vous permet, sous certaines conditions, d'accéder à votre dossier.

Nous ne répondons pas à une demande émanant d'un membre de votre famille, d'une société d'assurance et même de la part d'un médecin ou d'un autre établissement hospitalier, sauf à votre demande expresse.

*L'accès au dossier d'hospitalisation patient est réservé :*

- A la personne concernée,
- Au mandataire : personne mandatée par écrit par la personne concernée,
- A ses ayants droits, au concubin ou au partenaire lié par un PACS, en cas de décès de la personne (si elle ne s'y est pas expressément opposée de son vivant).
- Pour les mineurs, à la ou les personne(s) ayant l'autorité parentale.

La demande se fait **par écrit au directeur de l'établissement, avec la photocopie de votre pièce d'identité, en précisant les modalités de communication** que vous aurez choisies : communication par l'intermédiaire d'un médecin que vous désignerez (en indiquant son nom et ses coordonnées), consultation sur place (dans ce cas un accompagnement médical vous est proposé, mais il est facultatif) ou directement par envoi des documents à votre adresse.

Les délais d'envoi prévus par la loi sont de : **8 jours pour les dossiers de moins de 5 ans et de 2 mois pour les dossiers de plus de 5 ans**, à partir du moment où votre demande est complète.

### Votre confidentialité et le traitement informatique de vos données personnelles (Lois du 6 janvier 1978 et 1er juillet 1994, révisées en 2001 et 2018)

Dans le cadre de votre prise en charge au sein de la Clinique Trénel, vos données à caractère personnel feront l'objet d'un enregistrement.

Ces données administratives, médicales et paramédicales seront traitées et conservées sous la responsabilité de notre établissement, pour une durée de 20 ans et pourront notamment faire l'objet de traitements statistiques anonymes utiles à la gestion de notre établissement et destinés à améliorer la qualité des soins.

Conformément à la loi et notamment au Règlement Européen sur la Protection des Données (RGPD), vous disposez, dans la limite des obligations réglementaires qui s'imposent à la clinique, de droits sur vos données personnelles notamment d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation du traitement relatif à la personne concernée, d'opposition au traitement ou de portabilité. Pour toute raison légitime, vous pouvez exercer ce droit auprès du Délégué à la Protection des Données à l'adresse mail suivante :

[direction@clinique-trenel.com](mailto:direction@clinique-trenel.com) ou [dpo.trenel@clinique-trenel.com](mailto:dpo.trenel@clinique-trenel.com)

# Les instances de la clinique

**L'établissement poursuit sa démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins et du service rendu aux patients :**

- En suivant le tableau de bord des infections nosocomiales, recueil obligatoire d'indicateurs en hygiène par exemple : **ICALIN** (Indice Composite des Activités de Lutte contre les Infections Nosocomiales),
- En réalisant **l'enquête IQSS** : Indicateurs de Qualité et de Sécurité des Soins, tels que : la tenue du dossier patient, la qualité de la lettre de liaison, la traçabilité de la douleur, le dépistage des troubles nutritionnels et la tenue du dossier anesthésique, prise en charge de la chirurgie de l'obésité de l'adulte, le parcours du patient en chirurgie ambulatoire,
- En réalisant **l'enquête de satisfaction auprès des patients (E-SATIS)**.

**Les résultats de ces indicateurs sont consultables sur le site [www.scopesante.fr](http://www.scopesante.fr) et sur les panneaux d'affichage de la clinique**

En participant à la démarche de certification dont le rapport est consultable sur le site [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)

## **CDU : Commission Des Usagers**

Conformément aux articles L1112-3 et L.11141 et vu son décret 2005-213 du 2 mars 2005, modifié par décret n°2016-726 du 1er juin 2016, cette commission a pour missions :

- De veiller au respect des droits des patients
- De contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des patients et de leurs proches
- De faciliter leurs démarches pour exprimer leurs griefs,
- D'être consultée sur la politique d'accueil et de prise en charge, de formuler des propositions,
- D'être informée sur l'ensemble des plaintes et du suivi.

Ses membres sont soumis au secret professionnel.

La Commission est avant tout un lieu d'écoute, de mise en relation avec ceux qui vous ont pris en charge et éventuellement d'informations sur les voies de conciliation et de recours gracieux ou juridictionnels dont vous disposez.

**La composition de la CDU est détaillée sur notre site internet et par affichage au sein de la clinique.**

## **Vous pouvez solliciter une rencontre avec les membres de la Commission des Usagers par courrier adressé à son président.**

En cas de difficulté, vous pouvez vous adresser à la responsable du service voire à la directrice des soins sans attendre votre sortie pour manifester votre insatisfaction. S'il s'agit d'un problème médical, vous avez la possibilité de demander un entretien avec le médecin qui vous a pris en charge. Néanmoins, si vous n'êtes pas satisfait après ces différentes interventions, vous pouvez :

- Rencontrer le médiateur chargé des relations avec les usagers,
- Saisir, par courrier, le directeur de l'établissement de votre plainte ou de votre réclamation qui fera l'objet d'une réponse personnalisée.

Votre plainte ou votre réclamation sera enregistrée et présentée à la CDU afin que des actions correctrices soient proposées si cela est justifié. Si vous estimez avoir été victime d'un préjudice atteignant un certain seuil de gravité, la Commission de Conciliation et d'Indemnisation (CCI) est chargée des procédures de règlement amiable des litiges.

Site Internet : [www.oniam.fr](http://www.oniam.fr)

Téléphone : **0810 600 160 (numéro régional) / 04 72 84 04 50 (numéro national)**

### **CME : Commission Médicale d'Établissement**

Cette instance réunit l'ensemble des praticiens pour débattre du fonctionnement, des projets médicaux et contribue à l'élaboration et à l'évaluation du programme d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins.

### **CLIN : Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales**



Le CLIN de la clinique est composé d'une équipe pluridisciplinaire (chirurgiens, médecins, infirmière hygiéniste, pharmaciens, biologiste, responsables de service ou cadres, infirmières et aides-soignants, responsable gestion des risques).

Une équipe opérationnelle d'hygiène (EOH) vient relayer cette instance dans les différents services de soins avec l'aide des référents en hygiène.

La mission du CLIN est de prévenir et surveiller les infections associées aux soins (IAS), de surveiller l'environnement, de former les professionnels aux risques infectieux et d'informer les usagers. Toutes ces actions font l'objet d'évaluations régulières.

### **CLUD Comité de LUTte contre la Douleur**

L'équipe soignante est là pour vous écouter, pour évaluer votre douleur et pour vous aider à la traiter.

Ce comité met à la disposition des professionnels de la clinique, tous les moyens actuels pour soulager la douleur, même si nous ne pouvons garantir l'absence totale de celle-ci.

**Votre participation est essentielle, ne laissez pas la douleur s'installer**

### **COMEDIMS : COMmission du MEDicament et des Dispositifs Médicaux Stériles**

La COMEDIMS contribue aux missions réglementaires en participant, par exemple : à la sécurisation et à l'amélioration du circuit du médicament, depuis sa prescription par le praticien jusqu'à son administration au patient.

### **CLAN : Comité de Liaison en Alimentation et en Nutrition**

Le CLAN est une structure consultative participant par ses avis ou propositions à l'amélioration de la prise en charge nutritionnelle des patients et de la qualité de la prestation restauration.

La nutrition est un soin qui doit faire l'objet d'une organisation et de règles spécifiques.

# Charte de la personne hospitalisée



## Usagers, vos droits

## Charte 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



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.



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.



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.



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.



**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.



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.



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.



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



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.



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.



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](http://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.



575 Rue du Docteur Trénel - CS 20102 - 69560 Sainte-Colombe  
Tél. 0 826 28 72 72 - Site web : [www.clinique-trenel.com](http://www.clinique-trenel.com)

**08 26 28 72 72**

Service 0.05 €/min  
+ prix appel