

LIVRET D'ACCUEIL

Faucher Santé

CLINIQUE SAINTE ISABELLE

ABBEVILLE

Bienvenue

*à la Clinique
Sainte Isabelle*



NOUS VOUS SOUHAITONS LA BIENVENUE

Mesdames, Messieurs,

Vous allez être hospitalisé(e) dans l'un des établissements Pauchet Santé.

Tout au long de votre parcours de soins, l'ensemble de nos équipes veille à vous accompagner et vous apporter toutes leurs compétences.

Ces équipes constituées de soignants, de praticiens, de chercheurs, mais également d'agents administratifs mettent tout en oeuvre pour que votre séjour chez nous se déroule dans les meilleures conditions propices à votre convalescence.

Ce livret a pour objectif de répondre à toutes vos questions ainsi qu'à celles de vos proches.

Aujourd'hui, vous devenez acteur de votre prise en charge et nous sommes heureux de vous intégrer dans notre équipe.

Nos équipes et tous les moyens mis à votre disposition, dont ce livret, vous permettront de vous guider sur le chemin du soin.

Nous vous remercions de votre confiance.

Très Cordialement,

Stephan de Butler d'Ormond
Président de Pauchet Santé



SOMMAIRE

EDITO

1.

Nous vous souhaitons la bienvenue

p.3

PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT

2.

Histoire	p.7
Adresse et accès	p.7
Capacité	p.8
Prise en charge	p.8
Plateau technique	p.8
Missions de service public	p.8
Labellisations et certifications	p.9
Hommes et femmes de la Clinique	p.9
Santé Cité	p.9
Pauchet Santé	p.9

AVANT VOTRE HOSPITALISATION PROGRAMMÉE

3.

Consultations	p.11
Consultations pré-anesthésiques	p.11
Reste à charge	p.11
Documents nécessaires	p.12
Pré-admissions	p.12
Préparer votre hospitalisation en chirurgie	p.13
Préparer votre hospitalisation en ambulatoire	p.13
Préparer votre hospitalisation en dialyse	p.13
Traitement personnel	p.13

PENDANT VOTRE HOSPITALISATION PROGRAMMÉE

5.

Votre confort	p.15
Chambre	p.15
Visites	p.15
Accompagnants	p.15
Téléphone	p.15
Télévision	p.15
Wifi	p.15
Services annexes	p.16
Votre prise en charge au bloc opératoire	p.16
Trajet au bloc	p.16
Installation	p.16
Intervention	p.16
Réveil	p.16
Retour	p.16
Votre séjour	p.16
Restauration	p.16

Les soins et le prendre soins

Personnalisation des soins	p.17
Prise en charge de la douleur	p.17
Hygiène et maîtrise des risques infectieux	p.17
Accompagner le handicap	p.17
Prise en charge psychologique	p.17
Démarches sociales	p.17
Accueillir et soigner les enfants	p.17

APRÈS VOTRE HOSPITALISATION

6.

Démarches	p.19
Transport de retour	p.19
Lettre de liaison	p.20
Questionnaire	p.20

VOS DROITS

7.

Représentants des usagers	p.21
Commission des usagers	p.21
Charte du patient hospitalisé	p.22
Porter réclamation	p.23
Accès au dossier patient	p.23
Données personnelles	p.23
Respect de vos droits et de votre identité	p.23
Projet de soins individualisé	p.24
Anonymat	p.24
La personne de confiance	p.24
Directives anticipées	p.24
Consentement	p.25
Don d'organes et de tissus	p.25
Majeurs protégés	p.25
Mon espace santé	p.26

LA VIE DANS L'ÉTABLISSEMENT

8.

Sécurité incendie	p.28
Ascenseurs	p.28
Distributeurs	p.28
Boutique	p.28
Tarifs	p.28
Compléments d'honoraires	p.28
Culte	p.29
Chambre mortuaire	p.29
Règles de bienséance	p.29
Vidéo surveillance	p.29

NOS INDICATEURS

9.

Qualité	p.30
Satisfaction	p.30





PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT

La Clinique Sainte Isabelle est un établissement de santé, de chirurgie et de médecine. Elle dispose d'une capacité de 140 lits et places. L'établissement est conventionné avec la Sécurité Sociale.

HISTOIRE

Fondée en 1927, la Clinique Sainte Isabelle d'Abbeville s'inscrit dans l'histoire sanitaire de la région en répondant aux besoins de santé de la population. Initialement dédiée à la maternité, l'établissement a progressivement diversifié ses activités pour devenir aujourd'hui une clinique médico-chirurgicale de référence. Intégrée au groupe Pauchet Santé, la clinique poursuit son développement autour d'un projet médical structurant, au service de la qualité et de la sécurité des soins.

La clinique s'appuie sur une équipe de près de 70 praticiens spécialisés, expérimentés et qualifiés, ainsi qu'environ 200 salariés engagés dans la prise en charge des patients. Elle propose une large offre de soins médicaux et chirurgicaux. Grâce à une approche pluridisciplinaire, les équipes délivrent des soins personnalisés, conjuguant expertise professionnelle et attention portée aux besoins spécifiques de chaque patient.

La Clinique Sainte Isabelle continue de moderniser ses équipements et d'élargir ses services, pour répondre aux exigences croissantes des soins de santé actuels.

ADRESSE ET ACCÈS



236 route d'abbeville,
80100
Accueil Standard : 03 22 25 33 33



CAPACITÉ

La Clinique bénéficie d'une capacité de 140 lits et places et d'un plateau technique moderne.



PRISE EN CHARGE

Médecine	Anesthésie - Réanimation	Cardiologie	Dialyse	Gastro entérologie	Gynécologie
	Néphrologie	Rhumatologie			
Chirurgie	Chirurgie dentaire	Chirurgie plastique et esthétique	Chirurgie vasculaire et endovasculaire	Chirurgie vicérale et digestive	Chirurgie de l'obésité
	Chirurgie dermatologique	Chirurgie ophtalmologique	Chirurgie ORL	Chirurgie orthopédique	Chirurgie stomatologique
	Chirurgie urologique				
Centres spécialisés	Centre de dialyse lourd	Imagerie médicale	Laboratoire		

PLATEAU TECHNIQUE

La clinique dispose d'un plateau technique performant pour vous offrir une prise en charge d'excellence.

MISSIONS DE SERVICE PUBLIC

Nous avons à coeur de dispenser à la population du territoire des actions de santé publique. Notre mobilisation commence par informer la population sur les enjeux de santé.

Nous participons aux campagnes de prévention sur le territoire telles que Mars Bleu pour le cancer colorectal, Octobre Rose pour le cancer du sein, ou encore Movember pour le cancer de la prostate.

Ces initiatives visent à sensibiliser, éduquer les patients et leurs familles, encourager une approche proactive de la santé et favoriser le dépistage.

Cette approche intégrée est essentielle pour renforcer la santé publique et le bien-être de notre communauté. Nous participons activement à la sécurité sanitaire du territoire en nous engageant aux côtés des pouvoirs publics pour répondre aux dispositifs des crises sanitaires.

LABELLISATION ET CERTIFICATION

La Clinique Sainte Isabelle est certifiée avec mention par la Haute Autorité de Santé (HAS), une reconnaissance que nous avons obtenue en 2024.

Cette certification est un dispositif d'évaluation externe obligatoire pour tous les établissements de santé, visant à garantir la qualité des prestations.

Vous pouvez consulter les résultats de notre certification sur notre site web : www.sainteisabelle.fr.

HOMMES ET FEMMES DE LA CLINIQUE

Afin de vous apporter une prise en charge d'excellence, c'est toute une équipe, parfois invisible pour vous, qui vous accompagne au quotidien. Médecins, cadres de santé, infirmières, aide soignantes, agents des services hospitaliers, professionnels des services support, souvent discrets que sont les agents administratifs, agents techniques, agents logistiques, pharmaciens, préparateurs en pharmacie, agents de stérilisation.

SANTÉ CITÉ

L'établissement est membre de Santé Cité, premier groupe coopératif d'établissements de santé indépendants en France. Santé Cité regroupe 105 établissements de Santé répartis sur l'ensemble du territoire français.

PAUCHET SANTÉ

La Clinique Sainte Isabelle d'Abbeville est membre de Pauchet Santé depuis 2021.

Au sein des établissements Pauchet Santé :

- 11 établissements de santé dont 5 en partenariat public/privé,
- 160 000 patients pris en charge par an dont 60 000 en urgences,
- 1800 collaborateurs,
- 450 praticiens libéraux,
- 900 lits et places,
- 54 salles de bloc opératoire,
- Une politique d'investissement médical dynamique,
- Une expertise sanitaire de plus de 125 années au service des patients de nos territoires.



“

Notre équipe assure un accueil chaleureux et des soins personnalisés de haute qualité. »

Bernadette Prevot,

Directrice de la Clinique Sainte Isabelle





AVANT VOTRE HOSPITALISATION PROGRAMMÉE

CONSULTATION

Votre date d'intervention a été confirmée par votre médecin ou votre chirurgien, inscrivez-vous dès votre sortie de consultation au bureau des préadmissions pour organiser votre séjour, tel que cela a été convenu avec votre médecin. Prenez rendez-vous en consultation pré-anesthésique pour une prise en charge chirurgicale.

CONSULTATIONS PRÉ-ANESTHÉSIQUE

Lors de la consultation pré-anesthésique, le médecin anesthésiste vous informera personnellement des avantages et des inconvénients des différentes techniques utilisées. En fonction de l'opération prévue, il choisira avec vous la plus adaptée à votre cas.

En fonction de votre intervention, des examens complémentaires vous seront prescrits. Ils seront à effectuer avant votre intervention et à amener impérativement le jour de votre intervention.

Le médecin anesthésiste vous remettra une autorisation pour la procédure anesthésique à apporter obligatoirement le jour de votre intervention. Des frais supplémentaires éventuels seront définis entre vous et l'anesthésiste.

Cette consultation est obligatoire. Elle permet à l'équipe d'anesthésie de recueillir les informations liées à votre état de santé afin de définir la prise en charge la plus adaptée. Lors de cette consultation d'anesthésie des examens complémentaires, tel qu'un bilan sanguin pourront vous être prescrit.

RESTE À CHARGE

Afin de vous apporter la meilleure prise en charge et de faciliter les démarches lors de votre pré-admission, nous vous invitons à vous rapprocher de votre complémentaire santé afin d'en connaître les garanties.

DOCUMENTS NÉCESSAIRES

Pour votre préadmission :

- Une pièce d'identité comportant votre photographie (carte d'identité, passeport, carte de séjour, carte de résident) ;
- Si le patient est mineur : le livret de famille ou un acte de naissance, la carte d'identité des 2 parents ou un document officiel justifiant qu'un parent exerce seul l'autorité parentale.) ;
- La carte d'assuré social ou carte vitale et attestation de droits ouverts ;
- La carte de mutuelle ou un document attestant la prise en charge du ticket modérateur ;
- Si vous dépendez de la Complémentaire Sociale Solidaire (CSS) : attestation à fournir;
- S'il s'agit d'un accident du travail : Feuille d'accident du travail ou de maladie professionnelle délivrée par l'employeur (Cerfa 11383*02) ;
- Vous êtes ressortissant de la CEE : Formulaires Européens ;
- Un chèque de caution ou emprunte bancaire vous sera demandé lors de votre pré-admission dans l'établissement. Il vous sera restitué après la régularisation complète de votre dossier, la réception de la prise en charge par la mutuelle et le règlement des frais non couverts par celle-ci.

Pour votre consultation pré-anesthésique et lors de votre entrée en service :

- Vos ordonnances de traitements en cours;
- Les lettres de votre médecin;
- Radiographies, résultats d'examens biologiques récents, électrocardiogramme récent, compte rendus d'examens spécialisés relatifs à l'affection motivant votre hospitalisation;
- Votre carnet de santé et votre carte de groupe sanguin (2 déterminations sur une même carte).

PRÉ-ADMISSIONS

Une fois la date de votre intervention et de votre entrée à la Clinique fixées, nous vous invitons à vous présenter au bureau des admissions en vue de régler les formalités administratives liées à votre séjour.

Nous vous remettons : la convocation, le questionnaire CPA et la fiche administrative du patient.

Les bureaux sont ouverts de 07h00 à 17h00 du lundi au vendredi et se situent au rez-de-chaussée.

Etape essentielle déterminant les conditions de votre séjour, la pré-admission facilitera votre accueil lors de votre hospitalisation.

Vous serez informé du jour et de l'heure de votre admission, vous recevrez toutes les informations sur le fonctionnement de la clinique, disposerez de formulaires à renseigner pour votre hospitalisation.

Vous aurez aussi l'opportunité de nous faire part de vos demandes particulières (chambre individuelle, présence d'un accompagnant...).

*POUR TOUTES QUESTIONS
N'HÉSITEZ PAS À VOUS
RAPPROCHER DE NOS ÉQUIPES
QUI SE TIENNENT À VOTRE
ENTIÈRE DISPOSITION.*





PRÉPARER VOTRE HOSPITALISATION : EN CHIRURGIE

Un passeport complémentaire vous sera remis par la secrétaire de consultation.

PRÉPARER VOTRE HOSPITALISATION : EN AMBULATOIRE

Un passeport complémentaire vous sera remis par les secrétaires de chirurgie.

PRÉPARER VOTRE HOSPITALISATION : EN DIALYSE

Un passeport complémentaire vous sera remis par les secrétaires de dialyse.

TRAITEMENT PERSONNEL

Lors de votre admission dans le service, il est important de remettre votre traitement à l'équipe soignante. Le traitement personnel est celui que vous prenez à domicile.

Vous ne devez plus le prendre lors de votre séjour à la clinique sans avis médical et ce, afin d'éviter certains risques tels que le surdosage ou les interactions médicamenteuses.

Apportez-le à la clinique avec votre ordonnance afin que le médecin adapte votre nouveau traitement en fonction de votre traitement personnel et de vos besoins au cours de l'hospitalisation.





PENDANT VOTRE HOSPITALISATION

VOTRE CONFORT

■ *Chambre*

L'établissement dispose de chambres double et de chambres particulières confort, selon le secteur de prise en charge. Si vous souhaitez une chambre particulière, faites-en la demande dès votre pré-admission. Son obtention se fera sous réserve des disponibilités du moment. Nous ferons notre maximum afin de satisfaire votre demande dans les meilleurs délais et selon les disponibilités de l'établissement.

■ *Visites*

Vos proches sont les bienvenus dans les secteurs d'hospitalisation tous les jours de la semaine de 12h00 à 20h00, sauf dans certains cas où, pour des raisons médicales, les visites sont restreintes.

Dans le cadre de l'accompagnement de fin de vie, il vous est possible de rester 24h/24 auprès de votre proche en limitant le nombre de personnes présentes.

■ *Accompagnants*

Un proche peut être autorisé à demeurer avec vous durant votre hospitalisation si vous êtes en chambre particulière. Vous devez le préciser et en demander les conditions lors de votre pré-admission.

■ *Téléphone*

Vous bénéficiez d'un numéro de téléphone personnel qui vous sera communiqué lors de votre pré-admission ou lors de votre entrée à votre demande. Ainsi, vous pourrez être joint par vos proches sans utiliser le standard. Pour joindre l'extérieur, une notice explicative vous sera remise. Veuillez proposer à un membre de votre famille de se faire le porte-parole, il communiquera avec vos proches sur votre état de santé.

■ *Télévision*

Vous en faites la demande lors de votre pré-admission ou le jour de votre entrée. Une télécommande vous sera remise. Nous vous demandons d'en prendre soin, car en cas de perte ou de casse, nous serions contraints de vous la facturer.

■ *Wifi*

Vous pouvez faire une demande auprès du service pour vous connecter au Wifi Patient.

■ Services annexes

Pour bénéficier de services complémentaires, vous pouvez en échanger avec notre personnel. Nous mettons à votre disposition des prestataires pour améliorer votre quotidien lors de votre séjour : diététique, socio-esthétique.

VOTRE PRISE EN CHARGE AU BLOC OPÉRATOIRE

■ Trajet au bloc

Un membre du personnel viendra vous chercher dans votre chambre et vous accompagnera au bloc opératoire.

■ Installation

En salle d'opération, l'infirmière de bloc vous préparera pour l'intervention, (check-list, vérification de votre identité et de l'intervention à effectuer). Vous serez ensuite anesthésié(e) selon la procédure expliquée en consultation. Une fois endormi(e), vous serez positionné(e) sur la table pour permettre l'opération.

■ Intervention

Pour votre intervention, par mesure d'hygiène et de sécurité nous vous rappelons que :

- Le vernis à ongle et les faux ongles sont à retirer avant l'intervention,
- Le port de bijoux est interdit, y compris les piercings et l'alliance,
- Une douche la veille ou le matin de l'intervention est à réaliser selon le protocole que vous retrouverez de façon détaillée dans le passeport.

■ Réveil

Après l'opération, vous serez conduit(e) en salle de réveil. L'infirmière de salle de réveil relèvera les informations médicales (pouls, tension...) et évaluera votre douleur. Elle effectuera votre surveillance post-interventionnelle et évaluera votre possibilité de retour dans la chambre. L'anesthésiste remplira l'autorisation de sortie de la salle de réveil et vous serez accompagné(e) dans votre chambre.

■ Retour

Vous serez reconduit(e) en chambre. L'infirmier(e) vous prendra en charge pour les soins postopératoires et vous informera sur les consignes pour le retour au domicile. Une collation légère vous sera servie en chambre ou en tisanerie si vous êtes hospitalisé(e) en ambulatoire. Dès que l'équipe soignante vous l'autorisera, vous pourrez vous rhabiller et vous lever. Le chirurgien et/ou le médecin anesthésiste passera vous donner les dernières instructions avant le retour chez vous.

VOTRE SÉJOUR

■ Restauration

Le personnel du service et l'équipe de diététique veillent à ce que vos repas soient équilibrés et adaptés à votre état de santé. Conformément aux recommandations de la société française de nutrition et du Comité de Liaison Alimentation et Nutrition (CLAN) de l'établissement; vous pouvez indiquer les aliments que vous ne désirez pas.

LES HEURES DE SERVICE SONT :

- PETITS-DÉJEUNERS : À PARTIR DE 8H00,
- DÉJEUNERS : À PARTIR DE 12H00,
- DÎNERS : À PARTIR DE 18H00.



LES SOINS ET LE PRENDRE SOINS

Une équipe de professionnels médicaux et paramédicaux veille à vous apporter des soins de qualité tout au long de votre séjour.

■ *Personnalisation des soins*

Nous veillons à prendre en compte l'ensemble de vos besoins, à personnaliser vos soins et à vous accompagner avec Bienveillance.

■ *Prise en charge de la douleur*

Nous mettons en œuvre tous les moyens pour prévenir et soulager votre douleur.

Nous avons pour missions de faciliter, développer et organiser l'évaluation, le diagnostic et le traitement des douleurs. Nous favorisons la formation et la recherche dans ce domaine.

Vous êtes également acteur dans la prise en charge de votre douleur. Vous seul(e) pouvez l'évaluer. Une échelle d'évaluation de la douleur vous sera proposée.

■ *Hygiène et maîtrise des risques infectieux*

L'équipe opérationnelle d'hygiène, le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN), l'ensemble du personnel médical et paramédical se mobilisent autour d'actions de prévention des infections.

Toutes les mesures sont mises en œuvre afin de vous protéger du risque infectieux.

Différentes recommandations d'hygiène vous seront formulées par nos équipes : hygiène corporelle, respect de la préparation préopératoire, lavage des mains, mesures particulières relative à une intervention chirurgicale ou une pathologie infectieuse.

■ *Accompagner le handicap*

La prise en charge du handicap implique une évaluation personnalisée des besoins de chaque patient incluant des soins médicaux, de rééducation et un soutien psychosocial.

L'accessibilité des installations et des équipements favorisent une prise en charge optimale et inclusive.

■ *Prise en charge psychologique*

Selon votre situation et vos besoins, vous pouvez solliciter un accompagnement psychologique via le CCAS (Centre Communal d'action Sociale) au 03 22 20 24 00

■ *Démarches sociales*

En cas de besoin, une assistante sociale peut vous aider dans vos démarches et vous accompagner pour organiser votre sortie.

Vous pouvez solliciter son aide auprès du service de soins dans lequel vous êtes hospitalisé ou via le CCAS (Centre Communal d'action Sociale) au 03 22 20 24 00.

L'assistance sociale peut aussi être sollicitée par les familles et les aidants.

■ *Accueillir et soigner les enfants*

Nous prêtons une attention particulière à la prise en soins de l'enfant hospitalisé, entouré de ses parents.

A chaque étape, nous vous informerons sur l'avancée du parcours et vous donnerons des explications sur les soins.

Nous proposons un environnement adapté à l'enfant et à l'adolescent dans le respect de son intimité et de sa tranquillité.





APRÈS VOTRE HOSPITALISATION

DÉMARCHES

L'organisation de votre sortie débute le plus tôt possible après l'admission. Une évaluation médicale et sociale peut être effectuée. En collaboration avec les acteurs de soins de ville, les conditions de votre retour au domicile sont vérifiées. Le médecin du service fixe votre sortie en fonction de votre état de santé. Les sorties se font à partir de 10h00.

L'équipe soignante vous restituera les documents médicaux que vous avez remis lors de votre admission, ainsi que les clichés radiographiques, une lettre de sortie et, si nécessaire, une ordonnance de sortie. Le compte rendu sera envoyé à votre médecin traitant sous 8 jours. Celui-ci sera également disponible dans votre dossier médical partagé.

Si vous avez besoin de justificatifs médicaux, de prescription médicale pour le transport, d'arrêt de travail, n'oubliez pas de le demander à votre médecin lors de sa visite.

Vous devez vous rendre au bureau des sorties afin de :

- Régulariser votre dossier administratif et éviter ainsi toute correspondance ultérieure,
- Vous délivrer votre bulletin de situation nécessaire pour valider votre hospitalisation et obtenir certains remboursements;
- Procéder au règlement des frais restants à votre charge (bureau des pré admissions).

TRANSPORT DE RETOUR

Sur prescription médicale, un transport sanitaire peut être appelé pour votre retour. Renseignez-vous auprès de l'infirmière.

Vous avez le libre choix de votre transport. Vous pouvez en demander la liste au personnel soignant de votre service. Il vous appartiendra de prévenir votre compagnie d'ambulance ou de taxi.

Selon l'arrêté du 23 décembre 2006, un transport assis professionnalisé mentionné à l'article R. 322-10-1 peut être prescrit pour l'assuré ou l'ayant droit qui présente au moins une déficience ou incapacité suivante :

- Déficience ou incapacité physique invalidante nécessitant une aide au déplacement technique ou humaine mais ne nécessitant ni brancardage ni portage;
- Déficience ou incapacité intellectuelle ou psychique nécessitant l'aide d'une tierce personne pour la transmission des informations nécessaires à l'équipe soignante en l'absence d'un accompagnant.

LETTRE DE LIAISON

La lettre de liaison de sortie assure la transmission de l'information depuis la Clinique vers la médecine de ville, contribuant ainsi à garantir la sécurité et la qualité des soins après votre sortie d'hospitalisation.

Elle vous sera remise à votre sortie et envoyée à votre médecin traitant.

SI VOUS AVEZ ÉTÉ HOSPITALISÉ ET QUE VOUS AVEZ DES PRÉOCCUPATIONS CONCERNANT VOTRE ÉTAT DE SANTÉ, IL EST IMPORTANT D'AGIR RAPIDEMENT.

CONTACTEZ LE SERVICE DE SOINS OU LES URGENCES MÉDICALES POUR OBTENIR UNE ASSISTANCE ET RENDEZ-VOUS DE NOUVEAU AUX URGENCES.

EN CAS D'URGENCE IMMINENTE, CONTACTEZ LE SAMU : 15

QUESTIONNAIRE

Votre satisfaction est notre priorité.

Un questionnaire de satisfaction vous sera adressé par courriel après votre sortie

Vous pouvez également remplir le questionnaire de satisfaction relatif à votre prise en charge.





VOS DROITS

REPRÉSENTANTS DES USAGERS

L'établissement associe des représentants des usagers au sein de ces instances. Ils sont désignés par l'Agence Régionale de Santé (ARS).

Le représentant des usagers est le porteur de votre parole et garant du respect de vos droits, de vos intérêts, de votre accueil, de la qualité et de la sécurité des soins de notre établissement. Il est tenu au secret professionnel et représente tous les usagers patients et accompagnants de l'établissement et pas uniquement les adhérents de son association.

Il peut vous accompagner lors d'une rencontre avec les médiateurs de l'établissement, soutenir vos demandes auprès du directeur, faire valoir vos droits lors des réunions de la Commission des usagers qui ont lieu quatre fois dans l'année.

Vous pouvez solliciter un entretien auprès de nos représentants des usagers en contactant le service qualité qui organisera cette entrevue ou par mail à : commission-des-usagers@ste-isabelle.fr.

COMMISSION DES USAGERS

Une commission des usagers se réunit trimestriellement conformément à la législation. Elle analyse les enquêtes de satisfaction et les réclamations et rédige les recommandations quant au respect des droits des usagers et à l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins.

Elle veille au respect des droits des patients, facilite leurs démarches et contribue à l'amélioration de la qualité de leur accueil et de leur prise en charge. Annuellement elle établit des préconisations à l'intention de la direction générale.

La liste nominative des membres de cette commission est affichée à l'entrée de chaque service. La Clinique associe des représentants des usagers au sein de ces instances.

Charte du patient hospitalisé

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 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 droits en cas de décès bénéficient de ce même droit.
11. La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de 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.

**PAUCHET
SANTÉ**

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.

D'autres chartes sont affichées dans les services ou consultables sur notre site internet www.cliniquevictorpauchet.fr/infos-pratiques

PORTER RÉCLAMATION

Vous pouvez nous faire part de vos réclamations :

- Oralement auprès d'un responsable de service;
- En complétant l'encart d'expression libre sur le questionnaire de satisfaction;
- En adressant un courrier à l'attention de la Direction de l'établissement.

Articles R.1112-91 à R.1112-94 du code de santé publique :

«Tout usager d'un établissement de santé doit être mis à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai. L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine. Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non-médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis. Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, la rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers. Dans les huit jours suivants la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant.»

Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier.

Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission.

ACCÈS AU DOSSIER PATIENT

Vous avez la possibilité de prendre connaissance de votre dossier médical. Il vous suffit d'en formaliser la demande par écrit, auprès de la direction de l'établissement. Après avoir justifié de votre identité, vous pourrez consulter votre dossier sur place ou une copie vous sera adressée.

DONNÉES PERSONNELLES

Les données personnelles collectées par la clinique comprennent toutes les informations relatives à l'identité, à la santé, et aux traitements des patients. Ces données sont essentielles pour assurer une prise en charge médicale de qualité. Cependant, leur protection est cruciale, car elles sont sensibles et privées. Les cliniques doivent se conformer aux réglementations sur la protection des données, comme le RGPD en Europe, en mettant en place des mesures de sécurité strictes pour éviter tout accès non autorisé, toute perte ou toute divulgation inappropriée. Les patients ont également des droits sur leurs données, incluant l'accès, la rectification et la suppression, garantissant ainsi leur respect et leur confidentialité.

En cas de besoin, la Clinique dispose d'un délégué à la protection des données (DPO) que vous pouvez solliciter par email à : dpo@ste-isabelle.fr

RESPECT DE VOS DROITS ET DE VOTRE IDENTITÉ

Nous vous informons que :

- Les données vous concernant font l'objet d'un traitement automatisé;
- Ces données sont rendues anonymes, regroupées et transmises au médecin responsable de l'information médicale dans l'établissement et sont protégées par le secret médical;
- Vous avez un droit d'accès et de rectification de ces données par l'intermédiaire du médecin de votre choix, ce droit s'exerce auprès d'un médecin responsable de l'information médicale dans l'établissement par l'intermédiaire du médecin responsable de la structure médicale ou par l'intermédiaire du praticien qui a constitué le dossier;
- Votre demande doit être effectuée par écrit auprès de la direction de l'établissement
- Vous avez le droit de vous opposer pour des raisons légitimes au traitement des données nominatives vous concernant.

PROJET DE SOINS INDIVIDUALISÉ

Nous plaçons le patient au cœur de notre prise en charge, c'est pourquoi chaque patient est unique et bénéficie d'un projet de soins individualisé.

Vous êtes acteur de votre prise en charge, nous vous remettons toutes les clés pour que votre parcours soit optimal.

UN DOCUMENT ANNEXE VOUS EST REMIS POUR RENSEIGNER VOTRE PROJET DE SOINS INDIVIDUALISÉ.

ANONYMAT

Si vous souhaitez que votre présence dans l'établissement soit strictement confidentielle, veuillez le préciser dès la pré-admission. Nous ne vous orienterons ni appel, ni visite durant votre séjour.

LA PERSONNE DE CONFIANCE

La personne de confiance est celle qui sera consultée au cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté ou hors d'état de recevoir l'information nécessaire à exprimer votre volonté.

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

L'établissement donnera à cette personne des informations sur votre santé en vue de la consulter pour des prises de décisions médicales. Cette personne peut être un parent, un proche ou le médecin traitant. Elle est révocable à tout moment.

UN DOCUMENT ANNEXE VOUS EST REMIS POUR DÉSIGNER CETTE PERSONNE DE CONFIANCE

DIRECTIVES ANTICIPÉES

Toute personne majeure a la possibilité de rédiger des directives anticipées afin de faire connaître ses souhaits quant à sa fin de vie.

Si vous souhaitez que des directives soient prises en compte, vous devez les transmettre à la personne que vous avez désignée comme personne de confiance.

Toutefois, les directives n'ont pas de valeur contraignante pour le praticien qui reste libre d'appliquer les orientations exprimées compte tenu de la situation concrète et de l'éventuelle évolution de votre état de santé.

UN DOCUMENT ANNEXE VOUS EST REMIS POUR RENSEIGNER VOS DIRECTIVES ANTICIPÉES.

CONSENTEMENT

L'information qui vous est donnée doit être accessible et loyale. Vous participez aux choix thérapeutiques qui vous concernent. Vous pouvez vous faire assister par une personne de confiance que vous choisissez librement.

Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec votre consentement libre et éclairé. Vous avez le droit de refuser tout traitement. Si vous êtes majeur, vous pouvez exprimer vos souhaits quant à votre fin de vie dans des directives anticipées.

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

S'il vous est proposé de participer à une recherche biomédicale, vous serez notamment informé(e) sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. Votre accord doit être donné par écrit. Votre refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins que vous recevrez.

DON D'ORGANE ET DE TISSUS

À l'issue d'un décès, il est possible de réaliser des prélèvements de tissus et d'organes dans des circonstances définies.

La loi française précise que le prélèvement peut être réalisé si le défunt ne s'y est pas opposé de son vivant : soit par inscription au Registre National des Refus, soit par témoignage (écrit ou oral auprès de ses proches).

Lors d'une hospitalisation, chacun peut se poser la question : quel serait mon choix ? Pour ou contre le don, l'important c'est de transmettre son positionnement à ses proches, de son vivant.

MAJEURS PROTÉGÉS

■ *Majeur sous sauvegarde de justice*

Vous conservez l'exercice de vos droits pour toutes les questions relatives à votre santé.

■ *Majeur sous curatelle*

Vous conservez l'exercice de vos droits pour toutes les questions relatives à votre santé. Toutefois, votre curateur peut décider une hospitalisation, si elle se révèle être strictement nécessaire pour mettre fin au danger que vous encourez, du fait de votre propre comportement ou dans le cadre de l'urgence.

■ *Majeur sous tutelle*

Votre tuteur est le décideur concernant votre hospitalisation, c'est lui qui signe l'autorisation d'opérer. Vous conservez toutefois vos droits d'information et de participation à la décision concernant votre santé.



Mon Espace Santé

un carnet santé numérique et sécurisé



Mon Espace Santé est un espace numérique personnel et sécurisé, proposé par l'Assurance Maladie et le ministère de la Santé, qui a vocation à devenir le carnet de santé numérique de tous les assurés. Grâce à ce service, chacun peut participer activement au suivi et à la préservation de sa santé.

POURQUOI MON ESPACE SANTÉ ?

Le numérique facilite aujourd'hui le quotidien, y compris dans la santé. Les rendez-vous médicaux peuvent être pris via des applications, la téléconsultation est une alternative lorsqu'il n'est pas nécessaire de se déplacer chez le médecin, un dispositif de télésurveillance peut permettre qu'une partie du suivi médical soit réalisé à distance. Les innovations et les nouveaux services se multiplient.

C'est pourquoi l'Assurance Maladie et le ministère de la Santé **mettent à disposition de chaque assuré un espace personnel** sur Mon Espace Santé pour garantir un passage à la santé digitale en toute confiance, dans le respect du secret médical.

Accédez à l'espace personnel sur le site internet monespacesante.fr.

QU'EST-CE QUE MON ESPACE SANTÉ ?

Mon espace santé est un service numérique de confiance, qui permet à chacun de garder le contrôle sur ses données de santé, de stocker et partager en toute sécurité tous les documents et informations utiles pour son suivi médical avec ses professionnels de santé.

Au-delà du dossier médical, ce service donne accès à une messagerie sécurisée, ainsi qu'à un catalogue de services et d'applications de santé référencés par les services publics puis à terme, à un agenda médical. Tout ce dont chacun a besoin pour faciliter son suivi médical au quotidien.

RESPECT DU SECRET MÉDICAL ET SÉCURISÉ DES DONNÉES

Les documents présents dans Mon Espace Santé sont visibles par les professionnels de santé qui y sont autorisés par la loi et les textes réglementaires. Ni l'Assurance Maladie, ni les mutuelles n'ont accès à ces données.

LA CONFIDENTIALITÉ DES INFORMATIONS DU DOSSIER MÉDICAL

C'est le patient qui décide quels professionnels de santé peuvent avoir accès à ses documents. Il lui est possible de masquer un document ou de bloquer l'accès au dossier médical pour le professionnel de santé de son choix.

La sécurité et la protection des données de santé personnelles contenues dans Mon Espace Santé sont garanties par l'Assurance Maladie. Ces données sont hébergées en France sur des serveurs répondant aux plus hautes normes de sécurité.

LA DÉSIGNATION D'UNE PERSONNE DE CONFIANCE

Vous pouvez déposer dans Mon Espace Santé le document désignant la personne de confiance qui sera consultée par l'équipe médicale si vous n'êtes plus capables de vous exprimer.

■ Droit d'opposition

Avec l'ordonnance numérique, les prescripteurs comme votre médecin peuvent accéder à l'exécution de votre prescription (par exemple aux médicaments qui vous sont délivrés et aux éventuelles modifications réalisées par le pharmacien) sauf si vous vous y opposez pendant la consultation.

Votre choix est affiché sur l'ordonnance qui vous est remis au moment de la consultation. Il est également enregistré dans la base de données des prescriptions.

COMMENT BÉNÉFICIER DE MON ESPACE SANTÉ ?

Dès la naissance, tout le monde, quel que soit son régime d'assurance maladie peut bénéficier gratuitement de ce nouveau service : les salariés, les travailleurs indépendants, les étudiants, les agriculteurs, etc...

Il suffit pour cela d'activer son espace personnel sur monespacesante.fr.

COMMENT ACTIVITER SON ESPACE PERSONNEL SUR MON ESPACE SANTÉ ?

Etape n°1 :

Un code confidentiel est envoyé à chaque assuré, par e-mail ou par courrier pour l'inviter à activer son espace personnel sur monespacepersonnel.fr. Ce code est valable 6 semaine à partir de la date d'envoi. Il permet d'activer son profil ou de s'opposer à sa création.

Etape n°2 :

Après ce délai de 6 semaines, si l'assuré ne s'y est pas opposé, l'espace personnel sera créé automatiquement. Chacun reste libre de s'opposer à la création de son espace personnel ou de le fermer à tout moment. Il est possible d'activer son espace personnel en quelques clics depuis un ordinateur, une tablette ou un smartphone.

Etape n°3 :

Lorsque l'assuré a activé son espace, il peut s'y connecter avec ses identifiants Mon Espace Santé ou via FranceConnect avec l'un des identifiants des sites suivants : ameli.fr, impots.gouv.fr, [Identité numérique de La Poste](https://identite-numerique.gouv.fr), [Mobileconnect](https://mobileconnect.gouv.fr) et [moi](https://moi.fr) ou [MSA.fr](https://msa.fr).



Activez votre espace personnel en flashant le QrCode

COMMENT CLOTURER MON ESPACE SANTÉ ?

Pour clôturer Mon Espace Santé, connectez-vous à l'aide de vos identifiants puis cliquez sur votre profil situé en haut à droite de l'écran puis sur «Paramètres». Cliquez ensuite sur «Clôture du profil». Vous pourrez, à cette occasion, demander la suppression de l'ensemble des données contenues dans votre profil Mon Espace Santé.

Vous avez ensuite un délai de 14 jours pour annuler la suppression en réactivant votre profil.

Au-delà de ce délai, toutes les données seront supprimées. Si vous souhaitez clôturer le profil de votre enfant, vous devrez alors renouveler la démarche en sélectionnant son profil.



LA VIE AU SEIN DE L'ÉTABLISSEMENT

SÉCURITÉ INCENDIE

Pour des raisons de sécurité, il est impératif que vous respectiez l'interdiction de fumer. Si vous détectez une odeur de brûlé, appelez le personnel. En cas d'incendie, gardez votre calme. Tout le personnel reçoit régulièrement une formation spécifique.

Si l'on vous demande de rester dans votre chambre, n'ouvrez ni porte, ni fenêtre. Si vous êtes dans un local enfumé, la règle est de vous mettre près du sol où vous trouverez l'air le plus sain.

Si l'évacuation s'avère nécessaire, respectez les consignes de nos équipes et suivez calmement vos guides. Dirigez-vous vers les accès de secours, ne revenez pas en arrière et ne prenez pas les ascenseurs.

ASCENSEURS

Les enfants de moins de 10 ans doivent être accompagnés d'un adulte. Ne prenez pas les ascenseurs en cas d'incendie.

DISTRIBUTEURS

Des distributeurs de boissons et encas sont également à votre disposition après votre intervention et votre retour en chambre. Par précaution, demandez conseil au personnel soignant et informez-le si vous quittez le service.

BOUTIQUE

Notre établissement dispose d'un point de vente de magazines.

TARIFS

Les différents tarifs sont affichés dans votre chambre ou renseignez-vous auprès des agents d'admission pour connaître les différents tarifs.

COMPLÉMENTS D'HONORAIRES

Certains praticiens peuvent demander des dépassements d'honoraires dans le cadre conventionnel du secteur 2. Leurs tarifs sont affichés dans leurs secrétariats. Certaines complémentaires santé prennent en charge ces dépassements. La clinique ne peut en aucun cas intervenir à ce sujet.

CULTE

Le personnel respecte vos opinions et croyances. Vous avez la possibilité d'accueillir un membre du culte de votre religion si vous en exprimez le désir. Vous pouvez vous adresser aux personnels de votre service qui faciliteront vos démarches.

CHAMBRE MORTUAIRE

L'établissement ne dispose pas de chambre mortuaire. Le défunt est présenté en chambre.

RÈGLES DE BIENSÉANCE

Pour le confort de tous, nous vous demandons de bien vouloir respecter :

- Les lieux et les équipements;
- L'hygiène et la propreté;
- Les consignes de sécurité;
- Les professionnels de santé;
- L'organisation des services.

D'autre part, dans l'intérêt de tous, nous vous demandons de bien vouloir nous aider à maintenir le silence dans les services de soins et de respecter les horaires de visite. Toute incivilité, violence verbale ou physique fera l'objet d'une déclaration sur l'observatoire des violences hospitalières.



VIDÉOSURVEILLANCE

Afin d'assurer la sécurité des biens et des personnes, l'établissement est sous vidéosurveillance. Pour toute information complémentaire, vous pouvez vous rapprocher du responsable du système de vidéoprotection.



NOS INDICATEURS

QUALITÉ

L'établissement fait l'objet d'une visite de certification par la Haute Autorité de Santé (HAS) tous les 5 ans.

Retrouvez les résultats de la certification sur notre site internet :
www.sainteisabelle.fr

SATISFACTION

La HAS met en place des Indicateurs de Qualité et de Sécurité des Soins (IQSS). Ces indicateurs sont présents dans tous les hôpitaux et cliniques français.

Ils sont développés avec les professionnels de santé, les patients et les usagers pour améliorer le service rendu au patient. Les résultats de ces indicateurs annuels sont disponibles sur le site internet de la clinique et sont affichés dans l'établissement.

Résultat de la
certification

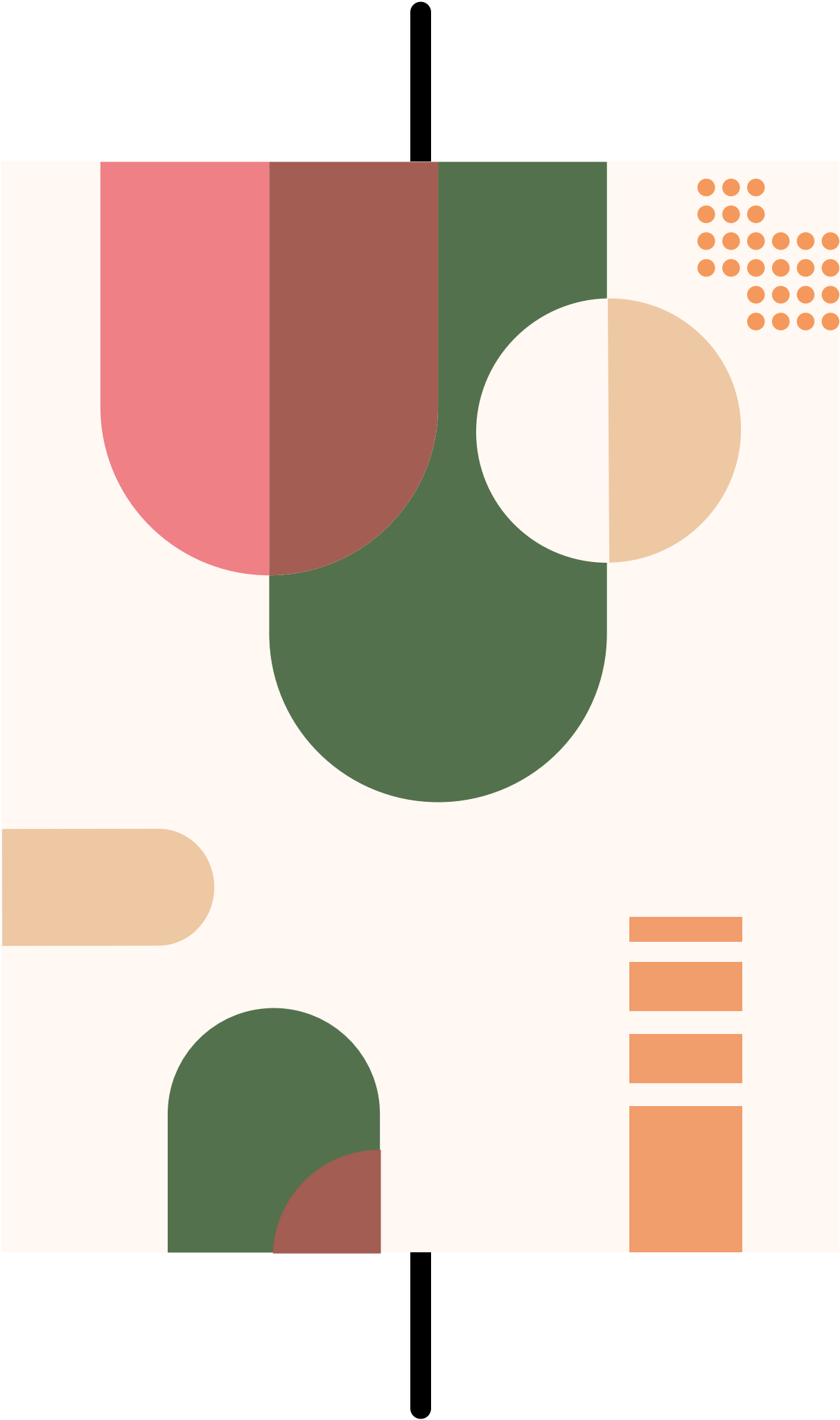
Satisfaction
et expérience
patient

Prise en charge
à la Clinique

Coordination
des prises en
charge

Prévention
des infections
associées aux
soins

Indicateurs
numériques



NOUS VOUS REMERCIONS

POUR VOTRE CONFIANCE



Chacun de nos établissements a pour mission la prise en charge de la population de son territoire.

Chaque établissement a ses particularités, de par les activités mises en oeuvre, sa taille, le niveau d'expertise déployée, les équipes qui le composent, le niveau des équipements ou encore les complémentarités territoriales.

Notre Groupe s'appuie sur les équipes opérationnelles et support pour renforcer la mission de chacun de ses établissements au plus près des territoires.

Le but de nos structures est d'apporter les meilleures conditions de prise en charge sanitaire de la population des territoires dans lesquels nos établissements sont installés.

Mais avant tout, nos équipes sont composées de femmes et d'hommes extraordinaires.

Nous vous remercions de votre confiance.

Très Cordialement,

Julien Wallois
Directeur Général de Pauchet Santé



“

*Celui qui entretient son esprit de
pensées positives est maître de son
heureuse destinée, de son bonheur. »*

Victor Pauchet,
Le chemin du bonheur, 1927

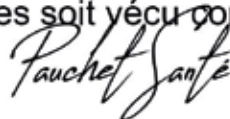


PAUCHET SANTÉ

L'avant-garde de la santé.

Innover dans la forme, innover sur le fond. Inviter chacun à se soigner tôt. Offrir à tous apaisement, confiance et excellence. Rendre le patient acteur de son capital santé. Créer les meilleures conditions.

S'engager toujours plus, faire toujours mieux. Prendre chaque jour de l'avance. Pour que le soin apporté aux autres soit vécu comme une chance.

The logo for Pauchet Santé, featuring the brand name in a stylized, handwritten script font.

SOIGNER AVEC UN TEMPS D'AVANCE

**ANTICIPER
ACCUEILLIR
PRÉVENIR
S'OUVRIR**
Pauchet Santé

Clinique Sainte Isabelle

236 route d'Abbeville
80100 Abbeville
03 22 25 33 33
www.sainteisabelle.fr



**PAUCHET
SANTÉ**