



Clinique des Augustines

LIVRET D'ACCUEIL *du patient*

de la Clinique des Augustines
de Malestroit (56)



Toutes les informations
utiles à votre séjour

Tél. 02 97 73 18 00

www.cliniquedesaugustines.fr

SOMMAIRE

BIENVENUE	Page 3
------------------	--------

PRÉSENTATION DE LA CLINIQUE	PAGES 4-5
------------------------------------	-----------

Un peu d'histoire	Page 4
Nos valeurs	Page 4
Nos reconnaissances	Page 4
L'offre de soins	Page 5
Nos professionnels à vos côtés	Page 5

VOTRE SÉJOUR DE A À Z	PAGES 6-9
------------------------------	-----------

Actualités / Admissions / Accessibilité-Ascenseur / Accompagnant-Aidant / Accueil-Standard / Addictions / Animaux	
Assistants de service social / Anonymat / Balnéothérapie / Boutique	Page 6
Bracelet d'identité / Cafétéria-Boissons et friandises / Chambre / Coiffeur / Courrier-Colis / Développement durable	
Éducation thérapeutique / Fleurs / Handicap / Livre d'or-Éloges / Matériel prêté / Incendie / Internet / Interprètes / Journaux	Page 7
Nutrition / Objets personnels / Parking / Psychologue / Plateau de rééducation / Religion / Repas / Sécurité / Sortie	Page 8
Tarifs / Télémédecine / Téléphone / Téléradiologie / Télévision / Transfusion / Transport / Trousseau-Vêtements / Visites	Page 9

QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS	PAGE 10
--------------------------------------	---------

Certification	Page 10
Événements indésirables	Page 10
Indicateurs de qualité et de sécurité des soins (IQSS)	Page 10
Prise en charge médicamenteuse	Page 10
Prise en charge de la douleur	Page 10
Infections associées aux soins et hygiène	Page 10
Gestion de l'identité	Page 10

VIVRE ENSEMBLE	PAGES 11-15
-----------------------	-------------

LA RELATION AVEC LES USAGERS	Page 11
-------------------------------------	---------

> Commission des usagers	Page 11
> Représentants des usagers	Page 11
> Partenariat en santé	Page 11

S'INFORMER ET S'EXPRIMER	Page 11
---------------------------------	---------

Votre avis compte	Page 11
--------------------------	---------

> Satisfaction et expérience du patient	Page 11
> Exprimer une insatisfaction	Page 11
> Dossier médical	Page 11
> Médiation	Page 12
> Mon espace santé et dossier médical partagé	Page 12
> Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)	Page 12

Personne de confiance	Page 12
------------------------------	---------

Directives anticipées	Page 12
------------------------------	---------

DROITS ET DEVOIRS	Pages 12-15
--------------------------	-------------

> Consentement aux soins	Page 12
> Refus de soins	Page 12
> Don d'organes et de tissus	Page 12
> Règlement intérieur	Page 13
> Chartes	Pages 13-15
>> Charte des droits et devoirs de la personne hospitalisée	Page 13
>> Charte des établissements de soins d'inspiration catholique	Page 14
>> Charte Romain Jacob	Page 15
>> Charte des droits et des libertés de la personne âgée dépendante	Page 15

BIENVENUE À LA CLINIQUE DES AUGUSTINES

“

L'ensemble des professionnels vous souhaitent la bienvenue à la Clinique des Augustines de Malestroit, établissement privé à but non lucratif, membre de la Fédération des Établissements Hospitaliers et d'Aide à la Personne (FEHAP).

Vous trouverez dans ce livret toutes les informations nécessaires à votre séjour. L'ensemble du personnel se tient à votre disposition pour toute information complémentaire.

Nous tenons à vous assurer de l'engagement et du professionnalisme de nos équipes : les patients sont accueillis avec une qualité de soins optimale, par des équipes soignantes motivées et bienveillantes, et dans le respect des valeurs de l'établissement depuis sa création.

Afin d'être à votre écoute, un questionnaire de satisfaction vous sera remis pour recueillir votre expérience, vos critiques et vos encouragements. Pour nous permettre d'orienter efficacement nos efforts, il est important de connaître votre avis.

Bon séjour parmi nous.

La Direction Générale

”



PRÉSENTATION DE LA CLINIQUE

UN PEU D'HISTOIRE

DE 1918 À AUJOURD'HUI



La Clinique des Augustines en 1929

Depuis leur fondation aux environs du XII^e siècle à Dieppe, les Sœurs Augustines de la Miséricorde de Jésus se consacrent au service des malades.

Fidèles à cette vocation hospitalière, elles furent chargées, en 1635, des soins à l'Hôpital de Vannes jusqu'en 1866, année où elles s'installèrent au Monastère de Malestroit.

En 1918, la première clinique fut construite. En 1927, une jeune novice, Sœur Yvonne-Aimée, entame sa vie religieuse à Malestroit. Femme visionnaire, elle insufflé un élan extraordinaire et lance le projet d'une clinique moderne, qui ouvrira ses portes en 1929.

Pour en savoir plus sur la Communauté des Augustines, rendez-vous sur le site Internet : www.augustines-malestroit.com



Le Général Charles de Gaulle remet la Légion d'Honneur le 22 juillet 1945 à Mère Yvonne-Aimée.

D'autres phases de travaux et d'extensions se succèdent entre les années 1980 et 2000 afin d'adapter l'architecture aux besoins. Achevée en 2020, l'extension de plus de 1 400 m² permet de consacrer un nouvel espace aux hospitalisations de jour et aux consultations. La réhabilitation du bâtiment historique, à la suite de cette phase d'extension, a également permis de rénover 55 chambres ainsi que de nombreux espaces de travail (bureaux, vestiaires salariés, cuisine thérapeutique, etc.).

L'extension de la Clinique s'est poursuivie en 2024 avec la construction d'un nouveau bâtiment d'imagerie médicale, intégrant un scanner de dernière génération. Ce nouvel outil de diagnostic représente un élément essentiel dans l'accès aux soins de proximité.

NOS VALEURS

Héritière de la tradition hospitalière multiséculaire des Augustines de la Miséricorde de Jésus, qui consacrent leur vie au service des pauvres et des malades, la Clinique des Augustines s'engage au service des patients et usagers du territoire, portée par des valeurs qui guident et imprègnent ses choix, ses engagements, la pratique de chacun de ses professionnels et les relations mutuelles au sein de l'établissement.

Au cœur de toutes nos actions, le patient est pris en soins et accompagné dans toutes les dimensions de sa personne : physique, sociale, psychologique et spirituelle.

Les valeurs qui nous animent au service des patients touchent toutes les étapes de leur accompagnement.

AGILITÉ & INNOVATION

> Créativité et audace pour innover en permanence et s'adapter aux besoins et évolutions du territoire et de sa population.

ENGAGEMENT & EXCELLENCE

Implication des équipes dans une qualité de soins à tous les niveaux, avec rigueur, responsabilité et transparence.

> Accessibilité d'un parcours de soins complet et sur-mesure.

BIENVEILLANCE & ÉCOUTE

> Culture de l'empathie et de l'attention pour agir dans l'intérêt des patients et des usagers.

> Accueil avec joie et respect.

> Dialogue attentif et personnalisé.

> Confiance en l'Homme et en la vie.

ÉTHIQUE & SPIRITUALITÉ

> Action avec discernement et sagesse dans le respect du caractère sacré de la vie de la personne humaine.

> Prise en soin du corps et de l'âme de la personne, pour lui apporter réconfort et apaisement.

> Proposition d'un cheminement spirituel adapté aux croyances de chacun.



NOS RECONNAISSANCES

Certification avec mention par la HAS

Depuis septembre 2024, la Clinique des Augustines est certifiée « Haute Qualité des soins - Établissement certifié avec mention » par la Haute Autorité de Santé (HAS), avec un score global de 97 % de conformité.



Label hôpital de proximité

En janvier 2022, l'ARS Bretagne a renouvelé la Clinique des Augustines dans son statut d'hôpital de proximité.

Réseau France Santé

Labellisée par l'ARS Bretagne en janvier 2026, ce dispositif national est destiné à renforcer l'accès aux soins de proximité pour la population, en s'appuyant sur les structures existantes comme notre Clinique.

Établissement porteur de la filière gériatrique

La Clinique est porteuse de la filière gériatrique sur le territoire et pôle d'expertise des maladies du grand âge, avec de l'hospitalisation complète, de l'hospitalisation de jour et des consultations en gériatrie.

Centre expert plaies chroniques

En février 2022, l'ARS Bretagne a reconnu la Clinique des Augustines comme centre expert départemental en « plaies et cicatrisation ».

Centre Mémoire Territoriale

La Clinique est labellisée par l'ARS Bretagne. Avec près de 1 000 consultations réalisées par an, elle est le 3^e centre le plus important de Bretagne, après ceux de Rennes et de Brest.



L'OFFRE DE SOINS

La Clinique des Augustines vous propose l'accès à ses spécialités médicales et médico-techniques en médecine et en soins médicaux neurologiques et locomoteurs, réparties sur 154 lits et places. Une diversité de modes de prise en soins (hospitalisation complète, hospitalisation de jour, consultations) vous est proposée, en coopération avec les partenaires du territoire, au travers de filières de soins, des équipes mobiles, des EHPAD, etc.

FILIÈRE GÉRIATRIQUE

- > 38 lits de médecine gériatrique aiguë et de médecine polyvalente à orientation gériatrique
- > 11 lits de SMR* Unité Cognitivo-Comportementale (UCC)
- > 19 lits de SMR gériatrique
- > Consultations mémoire
- > HDJ* Gériatrique, Mémoire, Oncogériatrique et consultations
- > HDJ SMR gériatrique

FILIÈRE PLAIES CHRONIQUES & CICATRISATION

- > 17 lits de MCO* et de SMR
- > Télémédecine
- > Consultations et HDJ
- > HDJ Angiologie - Laser Endo Veineux
- > Centre Expert Plaies

FILIÈRE SOINS PALLIATIFS

- > 10 lits d'USP*
- > Co-pilotage filière palliative du territoire
- > Partenariat EMSP*

FILIÈRE SOINS MÉDICAUX & DE RÉADAPTATION (SMR)

- > 17 lits de SMR neurologique et de l'appareil locomoteur
- > 18 lits de SMR polyvalent
- > 4 lits pour patients en EVC*
- > HDJ rééducation neurologique et locomoteur

FILIÈRE COORDINATION MÉDICALE

- > Intervention de l'équipe médicale au sein de 13 EHPAD* et d'un infirmier hygiéniste

- > Maison Sport-Santé
- > Hôpital de proximité

- > Filière gériatrique du Val d'Oust à Brocéliande
- > Établissement support



IMAGERIE

- > Radiographie
- > Échographie
- > Mammographie
- > Scanner

* SMR : Soins Médicaux et de Réadaptation / HDJ : Hôpital De Jour
MCO : Médecine, Chirurgie, Obstétrique / USP : Unité de Soins Palliatifs
EMSP : Équipe Mobile de Soins Palliatifs / EVC : État Végétatif Chronique
EHPAD : Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes

LES PROFESSIONNELS À VOS CÔTÉS

La Clinique emploie plus de 400 professionnels, ce qui correspond à 290 équivalents temps plein sur l'année.

> Le médecin responsable du service

Il / elle vous examine et vous fournit les informations sur votre état de santé, ainsi que sur la prise en charge diagnostique et thérapeutique qui en résulte. Il peut recevoir votre famille si nécessaire et adresse un bilan d'hospitalisation à votre médecin traitant.

> La Direction des Services de Soins Infirmiers (DSSI)

Elle a en charge l'organisation générale des soins.

> Le responsable d'unité de soins

Il / elle est responsable des équipes soignantes, du fonctionnement et de l'organisation du service d'hospitalisation. Il / elle est garant de la qualité des soins et de votre prise en soins. Il est à votre disposition en cas de besoin. Vous pouvez vous adresser à lui pour tout ce qui concerne les soins et le déroulement de votre séjour.

> L'infirmier

Il/elle effectue les traitements prescrits par les médecins. Il/elle dispense les soins et accomplit les actes visant à assurer votre confort et votre sécurité. Il/elle vous informe, dans la limite de ses compétences, ainsi que votre entourage, et est en mesure de vous apporter les conseils nécessaires tout au long de votre parcours de soins.

> L'aide-soignant

Il/elle collabore avec l'infirmier(ère) aux soins répondant à vos besoins essentiels : repas, soins d'hygiène et de confort. Il/elle assure votre bien-être tout au long de votre hospitalisation.



> L'agent de service hospitalier

Il/elle est chargé(e) de l'entretien et de l'hygiène des locaux de soins et participe aux tâches permettant d'assurer votre confort.

> Le personnel administratif

Il vous renseigne et vous indique la localisation des différents services de l'établissement où vous devez vous présenter.

> Les autres professionnels

Assistant(e) de service social, diététicien(ne), ergothérapeute, kinésithérapeute, neuropsychologue, orthophoniste, psychologue, éducateur(trice) en activité physique adaptée, sont des professionnels que vous pourriez être amené(e) à rencontrer au cours de votre prise en soins.

Tous les professionnels de la Clinique sont dotés d'un badge d'identification (tour de cou ou badge étiquette). Les professionnels de santé intervenant auprès de vous dans les services de soins sont identifiés selon le code couleur suivant :

 Médecin  Responsable d'Unité de Soins  Infirmier(ère)

 Aide-Soignant(e)  Agent de service hospitalier

 Paramédicaux : diététicien(ne), ergothérapeute, kinésithérapeute, orthophoniste, enseignant en activité physique adaptée...

 Autres professionnels (service technique et logistique, secrétaires médicales...)

VOTRE SÉJOUR DE A À Z

ACTUALITÉS

Les actualités de la Clinique des Augustines sont régulièrement mises à jour sur le site www.cliniquedesaugustines.fr et sur les réseaux sociaux de la Clinique, sur les panneaux d'affichage, sur la chaîne TV gratuite n° 67 ainsi que sur les écrans au sein de l'établissement.

ADMISSIONS

Les admissions ont généralement lieu à partir de 8h30 pour tous les types d'hospitalisation (ambulatoire ou complète).

Au moment de votre admission, vous êtes invité à passer au bureau des entrées pour constituer votre dossier. Vous pouvez être accompagné par l'un de vos proches ou par un ambulancier.

Les documents qui vous sont demandés sont les suivants : votre carte d'identité, passeport ou livret de famille, votre carte Vitale, votre carte de mutuelle, ainsi que tout autre document relatif à votre transfert (si vous êtes adressé par un autre établissement).



Votre adresse e-mail ou celle d'un proche vous est demandée afin de participer à l'enquête de satisfaction du ministère de la Santé (e-satis).

La préadmission peut être réalisée en ligne sur le site internet de la Clinique, en déposant les documents attendus.

ACCESSIBILITÉ / ASCENSEUR

Il est important pour nous d'assurer un accès pour tous à nos équipements et services. Des ascenseurs sont installés dans chacun de nos bâtiments afin de faciliter vos déplacements. Nous vous demandons de respecter les règles générales de sécurité concernant l'utilisation des ascenseurs. Veuillez suivre la signalétique mise en place pour savoir quel ascenseur emprunter.

ACCOMPAGNANT / AIDANT

Si vous le souhaitez, l'implication de vos proches et/ou aidants est facilitée. Nos équipes se tiennent à votre disposition pour les intégrer dans votre projet de soins, faciliter leur présence et leur apporter des informations.

ACCUEIL / STANDARD

L'hôtesse d'accueil se tient disponible pour répondre aux questions relatives aux démarches administratives ou concernant les différents services mis à votre disposition. L'accueil est ouvert de 8 h à 20 h du lundi au vendredi, et de 10 h à 20 h le week-end et les jours fériés.



ADDICTIONS

Conformément à la réglementation en vigueur et à notre règlement intérieur, il est strictement interdit de fumer ou de vapoter dans l'ensemble des locaux de la Clinique. Cette mesure vise à garantir un environnement sain et agréable pour tous. Nous comptons sur votre compréhension et votre coopération pour respecter cette règle essentielle.

Si vous souffrez d'une addiction (tabac, alcool,...) et souhaitez en parler ou être accompagné, n'hésitez pas à vous rapprocher de l'équipe soignante qui vous prend en charge.

ANIMAUX

Pour des raisons d'hygiène, nos amis les animaux ne sont pas admis dans l'établissement. La Clinique organise des activités de médiation animale encadrées par des professionnels.

ASSISTANTES DE SERVICE SOCIAL

Le rôle des assistantes de service social est de vous aider à organiser votre sortie d'hospitalisation et de vous accompagner dans les difficultés sociales que vous pouvez rencontrer ou toute autre préoccupation. Elles se rendent disponibles auprès de vous et de vos proches, dans un souci d'écoute, d'orientation, d'information et de prévention, sous forme de visites, de rendez-vous ou d'appels téléphoniques.

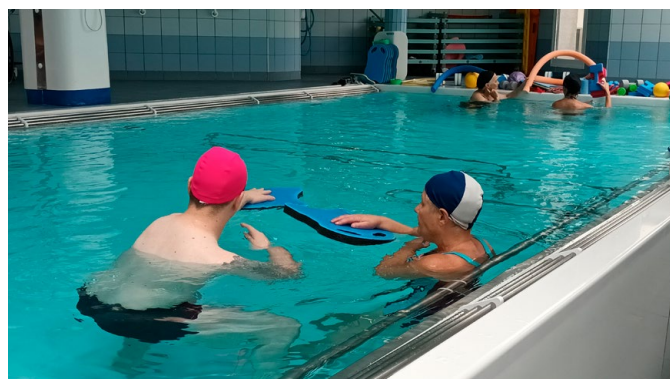
Le service est joignable par téléphone au 02 97 73 18 43 ou par e-mail à assistantesociale-cda@ghsa.fr.

ANONYMAT

Si vous souhaitez que votre présence ne soit pas divulguée, signalez-le au moment de votre admission ou à l'infirmier(ère) en complétant le dossier d'admission.

BALNÉOTHÉRAPIE

Dans le cadre de votre prise en soins, des séances de balnéothérapie, encadrées par des professionnels de la Clinique, peuvent vous être prescrites. Nos professionnels vous informeront des affaires nécessaires ainsi que des recommandations liées à l'usage de la balnéothérapie.



BOUTIQUE

Une boutique est à votre disposition près de l'accueil de la Clinique. Vous y trouverez un espace librairie, une carterie, des produits de soins et d'hygiène, des cadeaux, etc. Son équipe vous accueille du lundi au vendredi. La boutique est fermée les week-ends et les jours fériés.

BRACELET D'IDENTITÉ

Se référer au paragraphe « Gestion de l'identité » du chapitre « Qualité et Sécurité des soins », page 10.

CAFÉTÉRIA / BOISSONS ET FRIANDISES

Une cafétéria est à votre disposition dans le hall des admissions de la Clinique. Son équipe vous accueille du lundi au vendredi. La cafétéria est fermée les week-ends et les jours fériés.

Des distributeurs automatiques de boissons fraîches, de boissons chaudes et de friandises sont également à votre disposition au niveau de la cafétéria et à l'hôpital de jour gériatrique.

CHAMBRE

Les chambres sont toutes équipées des éléments de confort quotidien indispensables à votre bien-être et à celui de vos accompagnants ou visiteurs. Elles comprennent toutes une télévision et un téléphone direct vers l'extérieur. Votre sécurité est assurée par des boutons d'appel placés en tête de lit et dans le cabinet de toilette.

Vous pouvez, sur demande et selon disponibilité lors de votre admission, disposer d'une chambre individuelle, dont le coût pourra, sous certaines conditions, être pris en charge par votre mutuelle. Vous trouverez le tarif de la chambre dans ce livret.



COIFFEUR

Si vous désirez avoir recours à ce service, vous pouvez en faire la demande auprès du responsable de l'unité de soins.

COURRIER / COLIS

La distribution du courrier est assurée chaque matin par les responsables des services de soins. Vous pouvez remettre votre courrier personnel affranchi directement au personnel ou à l'hôtesse d'accueil. L'expédition du courrier est effectuée tous les jours à 10h (sauf le week-end). La Clinique n'assure pas la réception de colis en votre nom : toute livraison effectuée à l'accueil relève de votre seule responsabilité. L'établissement décline toute responsabilité en cas de non-réception ou de perte.

DÉVELOPPEMENT DURABLE

La Clinique déploie une démarche de Responsabilité Sociétale des Organisations (RSO) en lien avec ses chartes et son projet d'établissement. Des actions sont mises en œuvre dans la poursuite de son engagement.

ÉDUCATION THÉRAPEUTIQUE

La Clinique met en place des actions de prévention et d'éducation pour votre santé et celle de vos proches.

FLEURS

Merci de ne pas apporter de fleurs ou de plantes en pot contenant de la terre, pour des raisons d'hygiène.

HANDICAP

La Clinique est engagée dans une démarche d'amélioration de l'accueil et de la prise en soins des personnes en situation de handicap, afin de favoriser leur accès aux soins et de faciliter leur séjour ou leur consultation.



Un référent handicap est nommé au sein de la Clinique et peut être contacté à tout moment, sur votre demande, celle de vos proches ou d'un professionnel de santé.

En cas de besoin, rapprochez-vous du secrétariat de Direction : au 02 97 73 18 02 ou à l'adresse secretariat-direction@ghsa.fr.

LIVRE D'OR / ÉLOGES

Un livre d'or est mis à votre disposition à l'accueil de la Clinique afin de recueillir les avis positifs et les témoignages des patients et de leur entourage. Vous avez également la possibilité de transmettre un courrier durant et après votre séjour.

MATÉRIEL PRÊTÉ

Les matériels prêtés (fauteuils roulants, déambulateurs, ...) dans le cadre de votre hospitalisation, afin de faciliter vos déplacements dans l'établissement, sont à restituer dans votre service. Toute dégradation pourra faire l'objet d'une demande de dédommagement.

IMAGERIE

Le service imagerie est ouvert aux malades hospitalisés et aux patients extérieurs adressés par leur médecin traitant. Il offre des rendez-vous de radiologie conventionnelle, d'échographie, de scanner et de mammographie. La Clinique des Augustines est reconnue comme Centre agréé de l'Association pour le Dépistage des Cancers en Morbihan (ADECAM) pour le dépistage du cancer du sein.



INCENDIE

L'ensemble de la Clinique dispose d'un système de détection incendie validé par la Commission de sécurité incendie. Des consignes de sécurité sont affichées à chaque étage. En cas d'incendie, le personnel de la Clinique vous guidera vers les issues de secours ou les espaces sécurisés. Avant de revenir dans votre chambre, attendez que le personnel vous y invite.



INTERNET

Un accès à Internet (Wi-Fi public) est mis à disposition dans tout l'établissement. Les identifiants sont à récupérer auprès de l'accueil de la Clinique.

INTERPRÈTES

Si vous parlez une langue étrangère, vous pouvez faire appel, en cas de besoin, aux interprètes présents dans l'établissement.

JOURNAUX

Vous pouvez commander directement votre journal auprès du standard en composant le 1030 (numéro interne). Le règlement sera à effectuer le jour de votre sortie.

VOTRE SÉJOUR DE A À Z

NUTRITION

Plusieurs diététiciennes sont présentes au sein de la Clinique. Elles peuvent intervenir dans votre prise en soins à la demande du médecin référent et travaillent en lien avec l'équipe de restauration de la Clinique. Elles veilleront à ce que votre alimentation soit pleinement associée à votre prise en soin.



OBJETS PERSONNELS

La Clinique vous offre la possibilité et vous encourage à déposer vos objets de valeur au coffre afin d'éviter tout désagrément. Les objets personnels laissés en chambre sont sous votre responsabilité et l'établissement décline toute responsabilité en cas de problème (vol, perte, détérioration, ...).

PARKING

Le stationnement et la circulation aux abords de la Clinique sont régis par le Code de la route. Vous devez garer votre véhicule sur les zones prévues à cet effet. La Clinique décline toute responsabilité en cas de vol ou de dégradation des véhicules stationnés à proximité de l'établissement.

PSYCHOLOGUE

Tout au long de votre séjour, des psychologues sont disponibles pour vous proposer un accompagnement (soutien, suivi, ...). Cet accompagnement s'adresse aussi bien aux patients qu'à leurs proches.

Vous pouvez en faire la demande auprès de l'équipe pluridisciplinaire si vous souhaitez les rencontrer. Si nécessaire, ils pourront vous orienter vers des relais extérieurs.

PLATEAU DE RÉÉDUCATION

Ce service est constitué de plusieurs salles thérapeutiques : une salle de mécanothérapie, une salle d'ergothérapie, une salle de neurologie, une salle de Pilates et une salle d'activité physique adaptée (réentraînement à l'effort, circuit training, différentes machines de renforcement et de réentraînement).

Ces salles sont parfaitement équipées : barres parallèles, vélos de rééducation, tables de rééducation, système de rail pour la marche en suspension...



RELIGION

Toutes les croyances sont au cœur de l'intimité ; elles doivent être prises en compte et respectées. Vous pouvez, à tout moment, demander à un professionnel du service de faire appel à un représentant de la confession religieuse de votre choix. Nous avons le souci de respecter vos convictions.

Au sein de la Clinique, une équipe d'aumônerie catholique, composée de sœurs, de bénévoles, de prêtres, visite les personnes qui le souhaitent.

Si vous désirez participer à la prière des sœurs, les offices de la Communauté des Augustines sont retransmis depuis la chapelle dans chaque chambre par la télévision, sur la chaîne n° 66 :

- Messes à 7 h et à 11 h en semaine, et à 10 h le dimanche
- Laudes à 6 h 35 en semaine et à 9 h le dimanche
- Office du milieu du jour à 13 h 15
- Vêpres à 18 h 30
- Complies à 20 h 30 et à 20 h du 1^{er} décembre au 1^{er} avril.

Si vous le souhaitez et que votre état de santé le permet, vous pouvez participer à la messe dominicale ou recevoir la communion dans votre chambre.

REPAS

Les repas sont adaptés aux différents régimes et respectent vos besoins nutritionnels. Vous aurez le choix entre plusieurs menus adaptés au régime prescrit par le médecin. Vos repas, préparés par notre cuisine, vous seront servis dans votre chambre aux heures suivantes :

Petit déjeuner : 7 h / Déjeuner : 12 h / Dîner : 18 h

Avant d'accepter des aliments ou des boissons apportés par vos proches, veuillez à vérifier auprès de l'équipe soignante qu'ils sont compatibles avec votre état de santé, les indications médicales et les règles de sécurité. Les tickets repas pour les accompagnants sont en vente au standard de la Clinique.



SÉCURITÉ

Par mesure de sécurité, il est demandé à tous les patients et visiteurs de ne pas laisser leurs bagages sans surveillance et de signaler tout comportement suspect de personnes ou de véhicules au sein de la Clinique ou à proximité, ainsi que tout colis ou bagage semblant abandonné.

SORTIE

Votre projet de retour à domicile (ou dans un autre établissement) est évalué dès le début de l'hospitalisation par le médecin et le responsable d'unité. La sortie a lieu entre 10 h et 17 h, tous les jours sauf les dimanches et jours fériés.

Pour clôturer votre séjour, un passage au bureau des sorties est nécessaire afin d'effectuer les dernières formalités et régler les frais de séjour.

Les dispositions de l'article R 1112-58 du Code de Santé Publique précisent que lorsque l'état de santé de l'hospitalisé ne requiert plus son maintien dans l'un des services de l'établissement, sa sortie est prononcée par la Direction de l'établissement sur proposition du médecin.

Si le médecin envisage pour vous une prise en soins spécifique dans une structure de rééducation (SMR) ou dans un EHPAD, l'équipe soignante vous demandera de vous positionner systématiquement sur le choix de trois structures correspondant à la recommandation médicale afin que votre admission puisse s'effectuer dans la première structure disponible.

TARIFS

Tarifs donnés à titre indicatif et susceptibles d'évoluer. Merci de vous rapprocher de notre service administratif pour connaître les tarifs au moment de votre hospitalisation.

ACTES ET CONSULTATIONS - au 1^{er} mars 2026

Consultation MPR / Balnéothérapie • Consultation Mémoire • Consultation Oncogériatrique • Consultation Plaies Chroniques • Téléconsultation et Téléexpertise • Consultation Radiologie (actes de radiologie standard, scanner, mammographie et échographie)

Actes de la NGAP (Nomenclature générale des actes professionnels) et de la CCAM (Classification commune des actes médicaux) en rapport avec les tarifs conventionnels en vigueur.

HOSPITALISATION ET SERVICES ANNEXES - au 1^{er} mars 2026

Hospitalisation

- Médecine Gériatrique en hospitalisation complète 937,02 € / jour
- Médecine Autre en hospitalisation complète 1 090,51 € / jour
- Médecine Gériatrique en hospitalisation de jour 680,17 € / jour
- Médecine Autre en hospitalisation de jour 1 033,43 € / jour
- Soins médicaux et de réadaptation en hospitalisation complète :
 - > Neurologie 666,55 € / jour
 - > Locomoteur 600,44 € / jour
 - > Gériatrie 583,67 € / jour
 - > Polyvalent 528,50 € / jour
- Soins médicaux et de réadaptation en hospitalisation de jour :
 - > Neurologie 685,24 € / jour
 - > Locomoteur 565,53 € / jour
 - > Gériatrie 511,52 € / jour
- Forfait journalier 23 € / jour
- Chambre particulière 50 € / jour

Services annexes

- Téléphone : l'unité 0,20 €
- Télévision :
 - > Bouquet 1 : chaînes de la TNT 4,00 € / jour
 - > Bouquet 2 : chaînes de la TNT + 16 autres chaînes 5,40 € / jour
- Repas accompagnant 9,50 €

TÉLÉMÉDECINE

Avec votre accord, vous pouvez bénéficier d'actes de télé médecine (téléconsultations ou téléexpertises entre professionnels de santé) pour le suivi de votre prise en soins.

TÉLÉPHONE

Vous pourrez, depuis votre chambre, recevoir ou passer vos appels téléphoniques. À votre demande, le numéro de téléphone direct de votre chambre vous sera remis lors de votre admission ; nous vous invitons à le communiquer à vos proches.

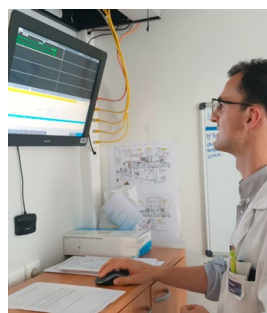
Pour appeler l'extérieur, composez le 0, suivi du numéro à dix chiffres de votre correspondant. Un compteur d'unités enregistre le coût de vos communications, qui sera facturé à votre sortie.

Il vous est demandé de ne pas troubler le repos des autres malades de jour comme de nuit, en limitant les appels de vos proches avant 8 h 30 et après 20 h 30.

TÉLÉRADIOLOGIE

La téléradiologie permet aux patients de bénéficier de l'interprétation rapide des images transmises par des radiologues à distance et d'assister les manipulateurs dans la réalisation des actes d'imagerie. Ce processus est rendu possible via un réseau informatique sécurisé, garantissant la confidentialité de vos données médicales.

Un code unique vous sera remis à votre sortie pour accéder à votre dossier via Internet. De la même façon, votre médecin traitant pourra y accéder grâce à un code personnel.



TÉLÉVISION

Chaque chambre est équipée d'un téléviseur. Deux chaînes sont mises gratuitement à votre disposition : la chaîne 67 de la Clinique, proposant des informations et des actualités, et la chaîne 66 de la Communauté des Augustines, vous permettant de suivre les temps de prière retransmis de la chapelle du Monastère.

Pour les autres chaînes, vous pouvez demander leur ouverture auprès du standard. Il vous est demandé de ne pas troubler le repos des autres malades de jour comme de nuit, notamment en baissant le volume sonore de votre télévision.

TRANSFUSION

La transfusion est un traitement qui peut être nécessaire en cas de déficit en globules rouges, plaquettes, facteurs de coagulation ou globules blancs. En cas de prescription d'une transfusion, les informations et documents nécessaires vous seront transmis.

TRANSPORT

Si votre état de santé le nécessite, votre médecin peut vous prescrire un mode de transport adapté à votre autonomie : ambulance, VSL ou taxi conventionné.

La Clinique est desservie par le bus, ligne 4, arrêt place Jean-Queinnec à Malestroit, du réseau BreizhGo.

TROUSSEAU / VÊTEMENTS

Soyez attentif à vos prothèses dentaires et/ou auditives, lunettes et lentilles de contact afin d'éviter toute casse ou perte accidentelle. L'établissement ne pourra être tenu responsable en cas de perte ou de casse de ces appareils. Vous ou votre famille devez prendre en charge le nettoyage de vos vêtements et de votre linge de corps.

VISITES

Les horaires de visite sont indiqués sur le site Internet et affichés à l'accueil de la Clinique.

Afin de faciliter l'organisation des soins, vos visiteurs doivent quitter la chambre lors des soins ou des visites médicales, ne pas apporter de médicaments ou de produits illicites et ne pas débrancher les appareils électriques.

Les visiteurs doivent utiliser systématiquement le gel hydroalcoolique en entrant et en sortant de la chambre.

QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

La Clinique des Augustines est engagée depuis de nombreuses années dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins, ainsi que dans l'évaluation des pratiques professionnelles. Un programme et des plans d'actions sont établis annuellement et portés par différentes commissions. Cette démarche s'inscrit dans le cadre de la certification initiée par le ministère de la Santé. La procédure de certification est conduite par la Haute Autorité de Santé (HAS).

INDICATEURS DE QUALITÉ ET DE SÉCURITÉ DES SOINS (IQSS)

Les indicateurs en santé sont des outils qui permettent d'évaluer un état de santé, une pratique, une organisation ou la survenue d'un événement, ainsi que son évolution dans le temps. Les IQSS de la HAS mesurent de manière valide et fiable, la qualité et la sécurité des soins dans tous les hôpitaux et cliniques français. Ils sont développés avec les professionnels de santé, les patients et les usagers, à partir de références professionnelles, organisationnelles, réglementaires et/ou d'un consensus d'experts. La Clinique participe à ce dispositif national d'évaluation et de recueil. Les différents résultats sont régulièrement mis à jour par voie d'affichage au sein de l'établissement.

Les résultats sont accessibles sur le site www.has-sante.fr

PRISE EN CHARGE CLINIQUE

- >> Prise en charge de la douleur**
- > MCO **100 % A** > SMR **100 % A**
 - > UCC (Site Centre Hospitalier Malestroit) **SMR 100 % A**
- Prescription d'antibiothérapie de 7 jours ou moins pour infection respiratoire basse** > MCO **92 % A**
- >> Projet de soins, projet de vie**
- > SMR **94 % A**
 - > UCC (Site Centre Hospitalier Malestroit) **SMR 80 % B**

COORDINATION DES PRISES EN CHARGE

- >> Qualité de la lettre de liaison à la sortie**
- > MCO **97 % A** > SMR **100 % A**
 - > UCC (Site Centre Hospitalier Malestroit) **SMR 98 % A**

PRÉVENTION DES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS

- >> Consommation de solutions hydro-alcooliques (SHA)**
- > MCO **82 % B**
 - > UCC (Site Centre Hospitalier Malestroit) **SMR 96 % B**

CERTIFICATION

La certification est une procédure d'évaluation obligatoire du niveau de qualité et de sécurité des soins des établissements de santé publics et privés, effectuée par des professionnels mandatés par la Haute Autorité de Santé (HAS). À la suite de la dernière visite de certification des experts-visiteurs de la Haute Autorité de Santé (HAS), la Clinique des Augustines a été certifiée en septembre 2024 avec le plus haut niveau de résultat possible pour un établissement de santé, « Mention Haute Qualité des soins », avec un score global de 97 % de conformité.



ÉVÉNEMENTS INDÉSIRABLES

Nous vous invitons à signaler tout incident associé à vos soins aux membres de l'équipe de soins ou à la Direction. Vous pouvez également déclarer tout événement indésirable grave lié aux soins (EIGS) sur le portail de signalement des événements sanitaires indésirables du Gouvernement.

PRISE EN CHARGE MÉDICAMENTEUSE



Vous devez informer l'équipe médicale de l'ensemble de vos traitements, y compris ceux pris sans ordonnance. Apportez tous les médicaments pris à domicile avant l'hospitalisation ainsi que les ordonnances correspondantes. Ne conservez aucun médicament dans votre chambre. Il est possible que nous vous invitons à gérer vous-même vos traitements habituels sous supervision médicale.

Votre traitement est adapté à votre état de santé : le nombre, la forme, la couleur et l'heure de prise peuvent différer de votre prescription habituelle.

Une ordonnance vous sera remise à votre sortie. Le traitement peut être différent de celui que vous preniez avant votre hospitalisation ; n'hésitez pas à poser des questions. Il est nécessaire de signaler à l'équipe soignante tout effet indésirable lié à votre traitement médicamenteux.

PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR

Le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) définit, promeut et met en œuvre une politique de prise en soins de la douleur en collaboration avec l'ensemble des professionnels de l'établissement. Chaque personne réagit différemment face à la douleur. Nos équipes soignantes s'engagent à évaluer et à soulager au mieux votre douleur, quels que soient votre âge et votre pathologie. Elles vous proposeront un traitement adapté, médicamenteux et parfois non médicamenteux. N'hésitez pas à en parler.

INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS ET HYGIÈNE

La Clinique a constitué une Équipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH) qui assure la mise en place et le suivi des bonnes pratiques d'hygiène à toutes les étapes de votre prise en soins et qui est chargée du recueil et du signalement des infections associées aux soins.

Des solutions hydroalcooliques sont disponibles dans votre chambre pour le lavage des mains, à l'usage des professionnels, des patients et des proches. Nous vous encourageons à l'utiliser en entrant et en sortant de votre chambre.

Selon le contexte sanitaire ou votre statut infectieux, le port du masque peut être nécessaire. Nous vous remercions de suivre les recommandations de l'équipe soignante.

GESTION DE L'IDENTITÉ

L'identification fiable et unique du patient à chaque venue et à toutes les étapes de sa prise en charge permet de relier l'identité d'une personne à un acte. C'est pourquoi le port d'un bracelet d'identité est obligatoire lors de votre prise en soins. Lors de votre admission, nous vous demandons de présenter une pièce d'identité (carte d'identité, livret de famille, passeport, carte de séjour) afin de garantir une identification fiable.

Tout au long de votre séjour, les professionnels de la Clinique vérifieront de manière répétée votre identité afin d'assurer la sécurité de votre prise en soins.

LA RELATION AVEC LES USAGERS

COMMISSION DES USAGERS

La Commission des usagers, instaurée dans tous les établissements de santé, existe à la Clinique des Augustines depuis 2005. Elle est composée de professionnels de la Clinique ainsi que de représentants des usagers, nommés par l'Agence Régionale de Santé (ARS).

Cette commission contribue à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches, ainsi qu'à la qualité de la prise en charge au sein de l'établissement.

LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS

Ils sont bénévoles au sein d'associations locales et externes à l'établissement. Vos interlocuteurs à la Clinique des Augustines :



1. **M. Antoine CURTIL** - Titulaire 1 - UDAF 56 - 16 allée du Ménil
56800 TAUPONT - antoine.curtil@hotmail.fr - 06 76 29 63 05
2. **Mme Annie VERRIER** - Titulaire 2 - Ligue contre le cancer
Parc Pompidou - Bât.8, rue de Rohan - CP 3429 - 56034 VANNES
anne.verrier@wanadoo.fr - 02 97 54 18 18
3. **Mme Sabine CAMENEN** - Supplément 1 - UDAF 56
57, rue Raymond Poincaré - 56400 LE BONO
sabinecamenen@orange.fr - 02 97 57 28 36 / 06 87 45 29 98
4. **M. Christian LEBLOAS** - Supplément 2 - France Rein de Bretagne
37 Hameau du Loch - 56390 LOQUELTAS
lebloas.fr.hm.ru@hotmail.com - 02 97 66 61 57 / 06 79 29 11 63

Quelles sont les missions des représentants des usagers ?

- Écouter et échanger avec vous
- Transmettre vos remarques et votre avis à la Clinique
- Veiller au respect de vos droits
- Faciliter vos démarches
- Contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge
- Participer à la Commission des usagers

Comment agissent-ils ?

À chaque fois que nécessaire :

- Suite à une remarque, une plainte, une réclamation ou une demande d'avis de patients, de familles ou de professionnels,
- Une rencontre avec un représentant des usagers est possible, sur rendez-vous pris auprès du secrétariat de Direction ou en le contactant directement.

PARTENARIAT EN SANTÉ

Le partenariat en santé reconnaît la complémentarité des savoirs issus du vécu de la maladie (patients, proches aidants) et des savoirs cliniques et scientifiques des professionnels de santé. Il propose d'agir ensemble pour co-améliorer, co-construire et co-mettre en œuvre des projets de santé.

Vous êtes intéressé(e) pour devenir « patient partenaire » ? Signalez-vous auprès de la responsable de service.

Votre avis compte !

S'INFORMER ET S'EXPRIMER :



SATISFACTION

Afin de recueillir votre avis et votre expérience sur votre séjour, un questionnaire de satisfaction vous est remis.

Nous vous remercions de bien vouloir le compléter et le remettre avant votre départ, soit au responsable du service, soit dans l'urne prévue à cet effet, située au rez-de-chaussée.

Après votre séjour, vous recevrez également un courriel vous invitant à répondre à l'enquête nationale e-Satis de la Haute Autorité de Santé (HAS).

EXPRIMER UNE INSATISFACTION

Si vous êtes insatisfait(e) d'un ou de plusieurs aspects de votre prise en soins ou de celle d'un proche, vous pouvez dans un premier temps en faire part oralement au responsable de l'unité de soins.

Si cette démarche ne vous apporte pas entière satisfaction, vous avez la possibilité de formuler votre réclamation par écrit en rédigeant un courrier à l'attention de la Direction de l'établissement.

Les réclamations sont examinées dans le cadre de la Commission des Usagers (CDU), qui veille au respect des droits des usagers. Toutes les réclamations écrites sont prises en compte.

Données médicales et personnelles

L'information qui vous est délivrée doit être accessible et loyale. Vous participez aux choix thérapeutiques vous concernant et vous pouvez vous faire assister par la personne de confiance que vous avez librement désignée.

DOSSIER MÉDICAL

Lors de votre prise en soins (consultation ou hospitalisation), des informations de santé sont recueillies et formalisées par les professionnels de santé de la Clinique. Elles sont regroupées dans un « dossier patient ».

Les informations vous concernant vous sont communicables, à l'exception des documents établis par des professionnels extérieurs à la Clinique. Pour en faire la demande, vous devez vous adresser à la Direction de l'établissement. Un formulaire vous sera remis afin que le médecin vous ayant pris en charge puisse vous transmettre une copie de votre dossier médical. Vous pouvez également consulter votre dossier sur place.

MÉDIATION

Conformément aux dispositions de l'article R.1112-92 du Code de la santé publique, vous pouvez, sur simple demande écrite, être mis(e) en relation avec un médiateur de notre établissement.



MON ESPACE DE SANTÉ ET DOSSIER MÉDICAL PARTAGÉ (DMP)

Mon espace santé est un espace numérique individuel, porté par le ministère de la Santé et de la Prévention et la Caisse nationale de l'assurance maladie. Il vous permet de stocker gratuitement et de manière sécurisée vos documents et données de santé, et de les partager avec les professionnels de santé. Pour y accéder, connectez-vous sur www.monespacesante.fr

Conformément à la réglementation, les équipes de soins alimentent votre dossier médical partagé (DMP) dans le cadre de votre prise en soins. Si vous souhaitez vous y opposer, merci d'en informer les équipes. Pour communiquer avec elles, merci d'utiliser exclusivement la messagerie sécurisée de votre espace santé.

RÈGLEMENT GÉNÉRAL SUR LA PROTECTION DES DONNÉES (RGPD)

Vos données à caractère personnel, administratives et médicales font l'objet de traitements réalisés dans le respect de la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, du règlement européen relatif à la protection des données (RGPD) et du Code de la santé publique.

Les informations recueillies depuis votre admission sont nécessaires à votre prise en charge médicale. Elles font l'objet de traitements informatiques sécurisés et sont destinées aux professionnels habilités de la Clinique des Augustines, ainsi qu'à certains professionnels de santé extérieurs participant à votre parcours de soins.

Conformément à la réglementation, vous disposez de droits d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, de portabilité et de limitation du traitement de vos données personnelles.

Pour exercer ces droits, vous pouvez adresser votre demande à : dpo.cda@ghsa.fr, en joignant une copie d'un titre d'identité en cours de validité. En cas de réclamation, vous pouvez saisir la CNIL (www.cnil.fr).



PERSONNES DE CONFIANCE

Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance. Cette désignation peut être révoquée à tout moment. Pour désigner une personne de confiance, l'équipe soignante vous remettra un formulaire spécifique, à co-signer par la personne de confiance, qui sera ensuite intégré à votre dossier patient. Ce même document permet également d'annuler ou de modifier la désignation, ou de formaliser la rétractation de la personne nommée. La personne de confiance peut être un parent, un proche ou votre médecin traitant. Deux missions peuvent lui être confiées : vous accompagner et être le référent privilégié de l'équipe médicale.

DIRECTIVES ANTICIPÉES

Toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives expriment votre volonté relative à votre fin de vie, notamment en ce qui concerne les conditions de poursuite, de limitation, d'arrêt ou de refus de traitements ou d'actes médicaux.

Les professionnels de santé doivent respecter les volontés exprimées dans vos directives anticipées, conformément à la législation en vigueur. Vous pouvez vous rapprocher de l'équipe soignante si vous souhaitez les rédiger au cours de votre séjour.

DROITS ET DEVOIRS

CONSENTEMENT AUX SOINS

Votre consentement doit être libre et éclairé. Vous devez le donner après avoir reçu une information claire, complète, compréhensible et adaptée à votre situation. Si vous êtes hors d'état d'exprimer votre volonté, le médecin consultera votre personne de confiance, votre famille ou, à défaut, l'un de vos proches avant toute intervention. Pour les mineurs et les majeurs protégés, merci de vous rapprocher du responsable de service.

REFUS DE SOINS

Refuser un soin fait partie de vos droits. Vous pouvez demander l'interruption ou refuser tout acte de prévention, de diagnostic ou toute intervention thérapeutique. L'équipe de soins vous informera des conséquences de votre refus.

Si vous réitérez votre décision dans un délai raisonnable au regard de votre situation, celle-ci s'imposera au médecin qui vous prend en charge et sera inscrite dans votre dossier médical.

Si cette décision est susceptible de mettre votre vie en danger, nos médecins sont tenus de tout mettre en œuvre pour vous convaincre d'accepter les soins indispensables.

DON D'ORGANES ET DE TISSUS

Les lois françaises de bioéthique encadrent le don d'organes et de tissus selon trois grands principes :

- > Le consentement présumé : vous êtes considéré(e) comme donneur(se) sauf si vous avez exprimé de votre vivant votre refus.
- > La gratuité du don : aucune rémunération ne peut être accordée en contrepartie de ce don.
- > L'anonymat entre le donneur et le receveur : les identités ne peuvent être communiquées.

Si vous ne souhaitez pas donner vos organes et tissus, vous pouvez vous inscrire sur le registre national des refus.

RÈGLEMENT INTÉRIEUR

Notre établissement de santé dispose d'un certain nombre de règles à respecter, pour votre confort et pour votre sécurité.

Nous vous invitons à prendre connaissance des chartes de notre établissement :

- > Charte des droits et devoirs de la personne hospitalisée
- > Charte des établissements de soins d'inspiration catholique
- > Charte Romain Jacob
- > Charte des droits et des libertés de la personne âgée dépendante



Clinique des Augustines

CHARTRE DES DROITS ET DEVOIRS DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE

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

1

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

2

Les établissements de santé garantissent la qualité de l'accueil, des traitements et des soins. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.

3

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

4

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

5

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

6

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

7

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

8

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

9

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

10

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

11

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



La prise en charge repose sur une communication non violente et une écoute bienveillante.

Toute agression physique ou verbale envers le personnel hospitalier est passible de poursuites judiciaires (art. 433-3 et 222-8 du code pénal).



Les professionnels sont soucieux de garantir à chaque usager une prise en charge adaptée à ses besoins.

L'usager respectera leur travail et les contraintes relatives à l'organisation des soins et à la vie en collectivité (horaires, temps dévolu à chacun, soins corporels, ...).



Le matériel mis à disposition dans le cadre de l'hospitalisation (fauteuil, déambulateur, ...) doit être restitué en bon état à la sortie. En cas de dégradation, la Clinique pourrait être susceptible de demander un dédommagement.



Un climat de calme et de silence est indispensable au confort et au rétablissement des patients. Afin de ne pas troubler le repos des malades, l'usager veillera à user avec discrétion de la radio, du téléviseur et du téléphone portable. L'intimité de chacun sera respectée. Chaque usager sera tolérant et compréhensif vis-à-vis des patients qui présentent des troubles du comportement ou sont désorientés. Les visiteurs feront preuve de discrétion pour ne pas gêner le fonctionnement des services et préserver le bien-être de chacun. Le respect des heures de visite et des règles d'hygiène élémentaires est essentiel. Les visites sont déconseillées aux jeunes enfants et se font sous la responsabilité d'un adulte.



La personne hospitalisée est co-actrice de sa santé (L 1111-4 CSP)
« Toute personne prend, avec le professionnel de santé et compte tenu des informations qu'il fournit les décisions concernant sa santé ».

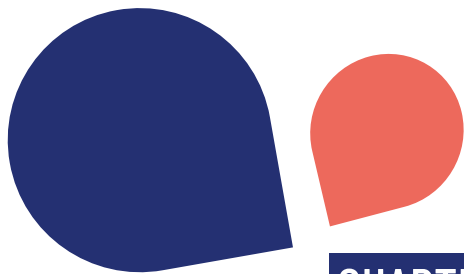
Il a donc une obligation :

- > de coopération en révélant tous les symptômes de l'affection et l'ensemble des informations nécessaires à l'établissement du diagnostic (exemple: antécédents familiaux et médicaux).
- > d'observance en suivant les conseils et prescriptions du médecin et les conseils thérapeutiques.



Toute personne hospitalisée doit respecter les règles édictées pour la sécurité et l'hygiène (cf. abécédaire du livret d'accueil).
Il est strictement interdit de fumer, d'introduire et de consommer des boissons alcoolisées à l'intérieur de l'établissement.
La vie en commun nécessite le savoir-vivre de chacun. La clinique des Augustines s'engage à veiller au bon respect de cette charte et remercie les usagers pour leur coopération.

Pour un séjour encore plus convivial. Qui dit droits dit devoirs !



CHARTRE DES ÉTABLISSEMENTS DE SOINS D'INSPIRATION CATHOLIQUE

Notre mission s'appuie sur une anthropologie et des valeurs chrétiennes qui nous ont été transmises par les fondateurs de nos établissements. À l'exemple du Christ dans l'Évangile « qui est passé en faisant le bien » (Ac 10,38), ceux-ci ont oeuvré pour le bien et la santé de leurs contemporains, s'inscrivant ainsi dans la longue tradition des oeuvres de Miséricorde et d'Hospitalité remontant aux origines de l'Eglise.

- > Héritiers d'un patrimoine éthique et spirituel commun, issu notamment du serment d'Hippocrate,
- > Nous référant aux Saintes Ecritures et considérant avec émerveillement la vie donnée gratuitement par Dieu à tout être humain et possédant un caractère sacré,
- > Adhérant aux positions de l'Eglise définies par son Magistère, la Doctrine Sociale, par le Catéchisme de l'Eglise Catholique et par ses diverses recommandations telle que la Charte des Personnels de la Santé.

Nous déclarons :

1

Chaque patient est une personne unique, appelée à aimer et être aimée, possédant en elle-même sa dignité. Celle-ci ne dépend en rien de sa condition ou de son état de santé. Elle n'est jamais diminuée par un quelconque handicap ou maladie.

2

Convaincus que le service de la vie oblige à l'excellence, nous développons nos compétences et techniques de soins, avec rigueur, au service des capacités de vie des patients. Nous sommes particulièrement attentifs au soulagement de la douleur dans toutes ses composantes.

3

Reconnaissant comme une nécessité le fait de satisfaire les besoins fondamentaux de la personne malade ou handicapée, nous mettons tout en oeuvre pour l'aider à garder le plus longtemps possible sa capacité à communiquer, sa conscience et son autonomie.

4

Chaque patient est une personne, être corporel et spirituel, à laquelle nous apportons, selon ses besoins et nos possibilités, un soutien psychologique, social, amical ou spirituel. Nous lui offrons une qualité de présence et d'écoute, attentifs à discerner ses attentes ainsi que celles de sa famille. Nous veillons à y répondre, avec respect et en vérité.

5

Conscients des enjeux éthiques inhérents à la pratique des soins et à l'exercice de la médecine auprès des personnes vulnérables, notamment pour ce qui concerne le handicap, le début et la fin de la vie, nous entretenons au sein de nos équipes un discernement éthique.

6

Nous nous interdisons d'inspirer, de faciliter, de favoriser et à plus forte raison de commettre de quelque manière que ce soit, un acte de nature à mépriser ou à détruire la vie humaine, de son commencement jusqu'à son terme naturels. Nous favorisons toutes initiatives reconnues par l'Eglise Catholique comme étant à même de promouvoir le respect et l'épanouissement de la vie humaine.

7

Certains qu'un accompagnement fécond dépend d'une réelle complémentarité entre les acteurs de soins, professionnels, aidants et bénévoles, nous voulons promouvoir l'esprit d'équipe et de fraternité, dans la confiance et l'estime réciproques.

8

Employeurs socialement responsables, nous considérons nos salariés, intervenants et fournisseurs, avec respect, confiance et bienveillance. Nous nous engageons à proposer et dispenser des formations s'inscrivant dans l'esprit de cette charte, à l'ensemble de nos salariés. Nous recherchons leur épanouissement et appliquons, dans la gestion de nos établissements, la doctrine sociale de l'Eglise.

UNIS POUR L'ACCÈS À LA SANTÉ DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

La Clinique des Augustines s'engage à promouvoir la sensibilisation de l'ensemble des acteurs du soin et de l'accompagnement aux personnes handicapées.

Notre établissement suit 12 recommandations pour un meilleur accès aux soins des personnes vivant avec un handicap :

ART. 1 > Valoriser l'image que la personne en situation de handicap perçoit d'elle-même

ART. 2 > Valoriser l'accompagnement

ART. 3 > Exprimer les besoins

ART. 4 > Intégrer la santé au parcours de vie des personnes en situation de handicap

ART. 5 > Construire une culture professionnelle commune

ART. 6 > Coordonner le parcours de santé

ART. 7 > Organiser l'accès aux soins et à la prévention

ART. 8 > Faciliter et développer l'accès aux soins ambulatoires

ART. 9 > Prévenir et adapter l'hospitalisation avec ou sans hébergement

ART. 10 > Améliorer la réponse aux urgences médicales

ART. 11 > Faciliter le recours aux technologies de l'information et de la communication

ART. 12 > Mettre en oeuvre et évaluer la charte



CHARTER DES DROITS ET DES LIBERTÉS DE LA PERSONNE ÂGÉE DÉPENDANTE

Notre établissement suit 12 recommandations pour un meilleur accès aux soins des personnes âgées dépendantes :

ART. 1 > CHOIX DE VIE : Toute personne âgée dépendante garde la liberté de choisir son mode de vie.

ART. 2 > DOMICILE & ENVIRONNEMENT : Le lieu de vie de la personne âgée dépendante, domicile personne ou établissement, doit être choisi par elle et adapté à ses besoins.

ART. 3 > UNE VIE SOCIALE MALGRÉ LES HANDICAPS : Toute personne âgée dépendante doit conserver la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie de la société.

ART. 4 > PRÉSENCE & RÔLE DES PROCHES : Le maintien des relations familiales et des réseaux amicaux est indispensable aux personnes âgées dépendantes.

ART. 5 > PATRIMOINE & REVENUS : Toute personne âgée dépendante doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

ART. 6 > VALORISATION DE L'ACTIVITÉ : Toute personne âgée dépendante doit être encouragée à conserver des activités.

ART. 7 > LIBERTÉ DE CONSCIENCE & PRATIQUE RELIGIEUSE : Toute personne âgée dépendante doit pouvoir participer aux activités religieuses ou philosophiques de son choix.

ART. 8 > AUTONOMIE & PRÉVENTION : La prévention de la dépendance est une nécessité pour l'individu qui vieillit.

ART. 9 > DROITS AUX SOINS : Toute personne âgée dépendante doit avoir, comme tout autre, accès aux soins qui lui sont utiles.

ART. 10 > QUALIFICATION DES INTERVENANTS : Les soins que requiert une personne âgée dépendante doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant.

ART. 11 > RESPECT DE LA FIN DE VIE : Soins et assistance doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

ART. 12 > LA RECHERCHE : UNE PRIORITÉ & UN DEVOIR : La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement et la dépendance est une priorité.





Clinique des Augustines

*Chaque don,
quel qu'en soit le montant,
contribue au financement
de projets d'avenir !*



Engagée au quotidien
auprès des personnes
les plus fragiles,
la Clinique des Augustines
de Malestroit
poursuit sa mission
grâce au soutien de ses donateurs.

Découvrez
comment contribuer
en scannant ce QR code



4, faubourg Saint-Michel - 56140 Malestroit

Tél. 02 97 73 18 00 - contact@ghsa.fr

www.cliniquedesaugustines.fr

