

# LIVRET D'ACCUEIL



**Clinique  
Saint Germain**



Établissement de santé mutualiste

- ÉTABLISSEMENT CERTIFIÉ V2010  
PAR LA HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ -

# SOMMAIRE

ÉDITO Page 2

PRÉSENTATION GÉNÉRALE Page 3

PÔLE CHIRURGIE Page 4

PÔLE FEMME ET ENFANT Page 4

PÔLE MÉTABOLIQUE ET ENDOCRINIEN Page 5

PÔLE TÊTE ET COU Page 5

DISCIPLINES COMPLÉMENTAIRES Page 6

SANTÉ PUBLIQUE Page 7

VOTRE ENTRÉE Pages 8-9

VOTRE SÉJOUR Pages 10-11

VOTRE SORTIE Page 12

COMMISSION DES RELATIONS AVEC LES USAGERS Page 13

QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS Pages 14-15

DROITS DES USAGERS Pages 16-17

CHARTRE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE Page 18

CHARTRE DE L'ENFANT HOSPITALISÉ Page 19

# ÉDITO

Votre état de santé nécessite un séjour parmi nous. L'ensemble du personnel et la direction vous souhaitent la bienvenue. Ce livret est conçu pour faciliter votre séjour : il vous permet de mieux appréhender le fonctionnement de nos services, de préparer votre admission, de connaître les conditions de déroulement du séjour, ainsi que vos droits et vos devoirs. Vous disposerez, ainsi que votre entourage familial, de toutes les informations pratiques et utiles permettant de répondre à vos interrogations.

Fédérés autour d'un processus d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins qui vous sont dispensés, la direction, les équipes médicales et soignantes et l'ensemble du personnel sont à votre service. Notre objectif commun est de vous prodiguer des soins de qualité tout en rendant votre séjour agréable et en veillant au respect de votre dignité, de votre citoyenneté, de votre intimité, de vos croyances et de votre liberté.

suggestions sont les bienvenues. Nous nous attachons à ce que tous les professionnels de santé de la Clinique se mobilisent pour vous assurer les meilleurs soins et pour répondre à une prise en charge globale adaptée à vos besoins. Tous ensemble, nous faisons tout pour mériter votre confiance et vous assurer les meilleures conditions de sortie possibles.

Nous vous souhaitons un bon séjour.

N'hésitez pas à nous faire part de votre avis dans le but d'améliorer le service qui vous est rendu. Vos

**Sylvie GARREAU**  
Directeur de l'établissement

## BIENVENUE À LA CLINIQUE

Implantée à proximité du centre de Brive-la-Gaillarde, la Clinique Saint Germain a su progressivement moderniser ses locaux et installations pour offrir aux patients **des soins de qualité** dans **un environnement sécurisé et de haute technicité**.

# LA CLINIQUE SAINT GERMAIN C'EST AUSSI ...

## SAS<sup>+</sup>

La Clinique Saint Germain dispose d'un Service d'Accueil et de Soins : le SAS<sup>+</sup>.

**IL S'AGIT D'UN SERVICE D'ACCUEIL NON PROGRAMMÉ, ACCESSIBLE AU GRAND PUBLIC DE : 8H À 20H, 7 JOURS SUR 7, 365 JOURS PAR AN. TEL : 05 55 18 00 00**

Un accueil spécifique est mis en place à la clinique.

Trois médecins spécialisés en médecine d'urgence ainsi que trois infirmiers prennent en charge les patients dans une zone dédiée.

Grace à ce dispositif les patients reçoivent les soins appropriés

sans rendez-vous en moins de 2 heures. Le tiers payant est pratiqué.

En cas de nécessité, les patients bénéficieront des compétences des divers spécialistes de la clinique Saint Germain.

## GROUPE MUTUALITÉ LIMOUSINE : UN TERRITOIRE, UN RÉSEAU, UNE FORCE



Fort d'une expérience avérée, le Groupe Mutualité Limousine participe à l'offre de santé à travers le territoire. Présent dans 33 communes de la région (dont 13 en Corrèze), il propose aujourd'hui, grâce à 80 services et établissements et plus de 1000 collaborateurs, une large gamme de services allant de la naissance jusqu'à l'accompagnement en fin de vie : crèches, pharmacies, centres optiques, cabinets dentaires, établissements sanitaires, services à la personne, soins infirmiers à domicile, EHPAD...

Afin de compléter son réseau, le Groupe a fait l'acquisition de la

Clinique Saint Germain en 2011. Cet établissement permet à la Mutualité d'offrir désormais de véritables parcours de soins coordonnés aux Limousins, par exemple dans la prise en charge de l'obésité.

Par ailleurs, et toujours avec l'objectif de faciliter l'accès aux soins de la population limousine, le Groupe participe au déploiement de maisons de santé pluridisciplinaires sur le territoire régional en assurant la coordination administrative de certaines de ces structures.

Véritable troisième voie entre service public et secteur privé lucratif, le Groupe Mutualité Limousine œuvre en permanence au service de l'intérêt général.

**Numéro vert : 0 800 01 56 52**

[www.mutualitelimousine.fr](http://www.mutualitelimousine.fr)

La Clinique Saint Germain est membre des réseaux de soins du Limousin, en particulier :

- Réseau du Centre de Coordination de Cancérologie
- Réseau de cancérologie ONCOLIM
- Réseau ONCORESE impliqué dans la coordination des soins à domicile
- Réseau de Périnatalité



## PÔLE CHIRURGIE

La Clinique Saint Germain est reconnue pour la prise en charge de spécialités médicales telles que :

- Chirurgie digestive
- Chirurgie viscérale
- Chirurgie générale
- Chirurgie proctologique
- Chirurgie gynécologique et obstétricale
- Chirurgie urologique
- Chirurgie vasculaire
- Chirurgie plastique
- Chirurgie esthétique
- Chirurgie reconstructrice
- Chirurgie pédiatrique
- Gastro-entérologie interventionnelle et proctologie
- Chirurgie ORL
- Chirurgie stomatologique
- Chirurgie maxillo-faciale

L'établissement dispose d'autorisations de traitement du cancer délivrées par l'Agence Régionale de Santé pour la chirurgie des cancers gynécologiques et mammaires, urologiques, digestifs.

Des équipements techniques de pointe sont utilisés par nos équipes pour offrir confort et sécurité à nos patients, tels que :

- Vidéo chirurgie coelioscopique, technique utilisée dans la plupart des interventions.
- Thermo ablation de l'endomètre.
- Lithotritie extracorporelle mobile pour la destruction des calculs rénaux.
- Laser (dont Green Light XPS) ; techniques utilisées pour les interventions d'urologie.



## PÔLE FEMME & ENFANT

Autour de la maternité et de la chirurgie gynécologique et obstétricale s'est construite une équipe pluridisciplinaire comprenant :

- Des chirurgiens gynécologues-obstétriciens
- Un chirurgien infantile
- Des pédiatres
- Des médecins échographistes
- Des sages-femmes libérales
- Ainsi que de nombreux praticiens et professionnels paramédicaux

L'objectif du pôle : **Prendre en charge la femme dans tous les aspects de sa vie** : adolescente, jeune femme, mère et son enfant. Il prend en compte également la femme et ses problèmes gynécologiques à tout âge dans une démarche de prévention, d'éducation et de soins.

Une équipe médicale est à votre disposition :

- Pour le suivi de votre grossesse par un des 4 gynécologues de votre choix en collaboration étroite avec des médecins échographistes impliqués dans le diagnostic anténatal et la médecine fœtale et des sages-femmes libérales,
- Pour le suivi immédiat de votre nouveau-né et de votre enfant par des médecins pédiatres.
- Et à tout moment, un chirurgien pédiatre intervient en cas de pathologie chirurgicale.

L'établissement dispose d'autorisations de traitement du cancer délivrées par l'Agence Régionale de la Santé pour la chirurgie des cancers gynécologiques et mammaires.



## PÔLE MÉTABOLIQUE ET ENDOCRINIEN

Une équipe pluridisciplinaire composée de spécialistes en :

- Chirurgie de l'obésité
- Endocrinologie
- Diabétologie
- Maladies métaboliques
- Gastro-entérologie interventionnelle et hépatologie
- Diététique
- Nutrition
- Psychologie

est disponible pour tous les patients en excès de poids ou souffrant de maladies métaboliques.

Cette équipe interne à la clinique collabore avec différents spécialistes de la ville ainsi qu'avec des associations de patients et de médecins, de même que le Centre d'obésité de Saint-Yrieix-la-Perche pour assurer aux patients une prise en charge médico-sociale efficace avec un parcours de santé personnalisé.

Cette organisation complexe et complète est harmonisée par une infirmière coordinatrice.

Grâce à une logistique d'hospitalisation et de prise en charge médico-chirurgicale adaptée aux excès de poids et aux maladies métaboliques et conforme aux recommandations de la Haute Autorité de la Santé, le pôle métabolique et endocrinien assure conseils, consultations, hospitalisation, éducation thérapeutique, et suivi extrahospitalier dans les situations suivantes :

- **Obésité**
- **Diabète**
- **Maladies endocriniennes**
- **Chirurgie bariatrique, métabolique et endocrinienne.**



## PÔLE TÊTE ET COU

La Clinique Saint Germain a créé un pôle réunissant de nombreuses compétences autour du secteur dentaire et facial :

- **ORL**
- **Stomatologie et chirurgie maxillo-faciale**
- **Implantologie parodontologie**
- **Ophthalmologie**
- **Neurologie**

Les praticiens composant ce pôle d'expertise travaillent en réseau. L'ensemble des actes autour de ces spécialités peut ainsi être pris en charge de façon complète, coordonnée et multidisciplinaire. Cette équipe est aidée d'un plateau technique complet comprenant notamment 1 salle de radiologie 3D cone beam.

Le cone beam est un examen de radiologie numérisée, extrêmement précis, peu irradiant et permettant de se repérer en 3D.



## NOS DISCIPLINES COMPLÉMENTAIRES

En parallèle des 4 pôles, il existe à la Clinique Saint Germain, plusieurs disciplines complémentaires indispensables à la bonne prise en charge du patient.

Les spécialités concernées sont :

■ Anesthésie-réanimation\*

■ Imagerie Médicale

■ Cardiologie

■ Pneumo-physiologie

■ Dermatologie

■ Angiologie

■ Biologie médicale

■ Anatomopathologie

■ Psychologie

■ Kinésithérapie-ostéopathie

\* La clinique pratique l'anesthésie chez les enfants.

## FOCUS IMAGERIE MÉDICALE

L'imagerie médicale propose l'ensemble des techniques de la radiologie conventionnelle, de l'échographie générale du scanner et de l'IRM.

L'équipe médicale composée de médecins radiologues et de médecins échographistes, est au service des différentes activités de la clinique. Son objectif est de faciliter la prise en charge du patient dans les meilleurs délais et de répondre à l'urgence en cas de besoin.

L'imagerie médicale de la clinique Saint Germain est spécialisée dans la prise en charge de la pathologie mammaire : mammographie numérisée, macro et micro biopsie. Elle est également spécialisée dans le diagnostic anténatal, dans le suivi de la grossesse et dans le suivi échographique pédiatrique.

## NOTRE PLATEAU TECHNIQUE

Un plateau technique complet permet à nos spécialistes de prodiguer les meilleurs soins aux patients.

- Le bloc opératoire se compose de 4 salles de bloc aseptique, 2 salles de bloc septique, 1 salle réservée aux soins externes, 1 salle de réveil équipée de 7 postes monitorés et 1 poste pour la réanimation néonatale.
- Une unité de surveillance des soins continus (USC) comprenant 4 postes monitorés permet une surveillance permanente.
- Le bloc obstétrical dispose de 3 salles d'accouchement, d'une salle de pré travail, d'une salle de réanimation néonatale, d'une salle de consultations, d'une salle d'examen.

## ■ DON DU SANG

Il n'existe pas de produit capable de se substituer complètement au sang humain. Le don du sang est donc irremplaçable et indispensable pour sauver des vies. Chaque année, 500 000 patients bénéficient d'une transfusion sanguine. N'hésitez pas à vous renseigner auprès de votre centre de collecte le plus proche.

**Etablissement Français du Sang (EFS)**  
**8, rue Vincent CHASSAING**  
**19100 BRIVE**  
**Tél. : 05 55 74 98 00**



## ■ DON D'ORGANES ET DE TISSUS À VISÉE THÉRAPEUTIQUE

La greffe est le remplacement d'un organe défaillant par un organe sain, appelé greffon.

**« Un geste simple qui peut sauver des vies »**

Chaque année, le nombre de personnes ayant besoin d'une greffe augmente du fait de l'allongement

de la durée de vie mais aussi, du manque de greffons. Que vous soyez pour ou contre le don d'organes, votre choix doit être connu de vos proches.

Notre établissement ne peut pas pratiquer de prélèvement d'organes mais reste à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.

Des brochures d'information sont consultables dans les salles d'attente de l'établissement.

[www.dondorganes.fr](http://www.dondorganes.fr)  
[www.agence-biomedecine.fr](http://www.agence-biomedecine.fr)

## ■ CONDUITES ADDICTIVES

La prévention et la prise en charge des conduites addictives, considérées comme des déterminants de santé, s'inscrivent parmi nos priorités d'action. En effet, nos équipes se mobilisent autour des risques associés aux addictions, sous toutes ses formes (tabac, alcool, médicaments psychotropes, drogues...). Un soutien psychologique est proposé aux patients qui le souhaitent. Une sensibilisation renforcée des femmes enceintes est aussi organisée. D'autres actions d'éducation à la santé sont notamment menées par des animations internes et la diffusion de documentations thématiques (salles d'attente, site Internet de la clinique...).

## ■ PROMOTION ET INFORMATION DE LA SANTÉ

La démarche de prévention et promotion de la santé s'intègre dans l'approche globale de qualité et sécurité des soins portée par la clinique. En accord avec les valeurs du réseau mutualiste et les missions de santé publique, la clinique participe chaque année à des grandes campagnes nationales de santé (dépistage cancer du sein, sécurité sang, hygiène des mains, dons du sang et d'organes...). Nos professionnels développent aussi d'autres actions auprès d'un large public pour améliorer l'information, l'éducation à la santé sur des thèmes majeurs et favoriser des comportements favorables sur la santé (prévenir des risques de maladies...).

# VOTRE ENTRÉE

## NOS HORAIRES

### ■ STANDARD

Lundi au vendredi : 7h30 - 20h

Samedi : 8h - 18h

Dimanche, jour férié : 8h30 - 18h30

### ■ BUREAU DES ADMISSIONS

Lundi au vendredi : 8h - 18h

Samedi : 8h - 12h

## VOTRE PRÉ-ADMISSION

Pour simplifier vos démarches le jour de votre hospitalisation, nous vous invitons à vous présenter au bureau des admissions le jour de votre consultation pré-anesthésique, obligatoire pour tous les patients (y compris futures mamans). La pré-admission nous permettra de créer votre dossier administratif et de réaliser au plus tôt les formalités nécessaires auprès de votre organisme d'assurance maladie et complémentaire santé.

### ■ CONSTITUTION DES DOSSIERS ADMINISTRATIFS

- Documents à présenter au Bureau des admissions (hors Urgences) :
- Carte vitale et attestation de droits délivrées par la Sécurité Sociale
- Justificatif d'identité : carte d'identité, passeport, titre de séjour ou livret de famille pour les enfants
- Pour une entrée en maternité : livret de famille ou reconnaissance anticipée
- Et selon votre situation :
  - Complémentaire santé : carte d'affiliation
  - Bénéficiaire : CMU, attestation CMU
  - Accidenté du travail : justificatif de l'accident
  - Pensionné de guerre : carnet de soins gratuits
  - Nationalité étrangère : carte de séjour ou carte européenne de santé

### ■ DOCUMENTS À PRÉSENTER AU SERVICE DE SOINS

- Carte de groupe sanguin
- Examens biologiques, radiologiques, échographiques et cardiologiques récents
- Ordonnance en cours (si applicable)
- Feuilles de consentement et autorisations signées
- Autres imprimés, remis lors de la consultation pré-anesthésique, dûment renseignés et signés (auto-questionnaire)
- Carnet de santé de l'enfant hospitalisé

## VOTRE ADMISSION

### ■ PROGRAMMÉE

Les admissions ont lieu généralement à partir de 14h. Une secrétaire vous recevra pour valider votre dossier administratif préalablement constitué lors de votre pré-admission.

### ■ EN AMBULATOIRE (SÉJOUR DE MOINS DE 24H)

Vous serez directement accueilli par une infirmière du service dès 7h et vous le quitterez dès autorisation médicale. Des consignes de sortie vous permettront de préparer au mieux votre retour.

### ■ EN URGENCE

Vous serez admis sans aucune démarche administrative préalable. Dès que possible, votre entourage est invité à se rendre au bureau des admissions pour régulariser votre dossier administratif.

## ANTICIPEZ VOS FRAIS D'HOSPITALISATION

Nous vous conseillons de consulter votre complémentaire santé (mutuelle) santé avant votre hospitalisation afin de connaître vos droits au remboursement des frais d'hospitalisation.

### ■ FORFAIT JOURNALIER

Il s'agit de la contribution réglementaire aux frais d'hébergement des établissements de santé. Il est facturé du jour d'entrée au jour de sortie compris. Il peut être réglé par votre mutuelle, en totalité (inclus CMU) ou partiellement, ou rester à votre charge selon le niveau de couverture. En sont exonérés les malades dont l'hospitalisation est imputable à un accident de travail ou une maladie professionnelle, les bénéficiaires de l'assurance maternité et les pensionnés de guerre.

### ■ TICKET MODÉRATEUR

Il correspond à la partie des frais non remboursés par la Sécurité Sociale (peut être pris en charge par votre mutuelle ou complémentaire santé - inclus CMU).

Participation assurée transitoire (PAT) (hors service maternité) :

Il s'agit de votre contribution réglementaire au titre de la réalisation d'actes médicaux lourds et coûteux. Une seule participation est due par séjour. Votre mutuelle ou complémentaire santé peut la couvrir.

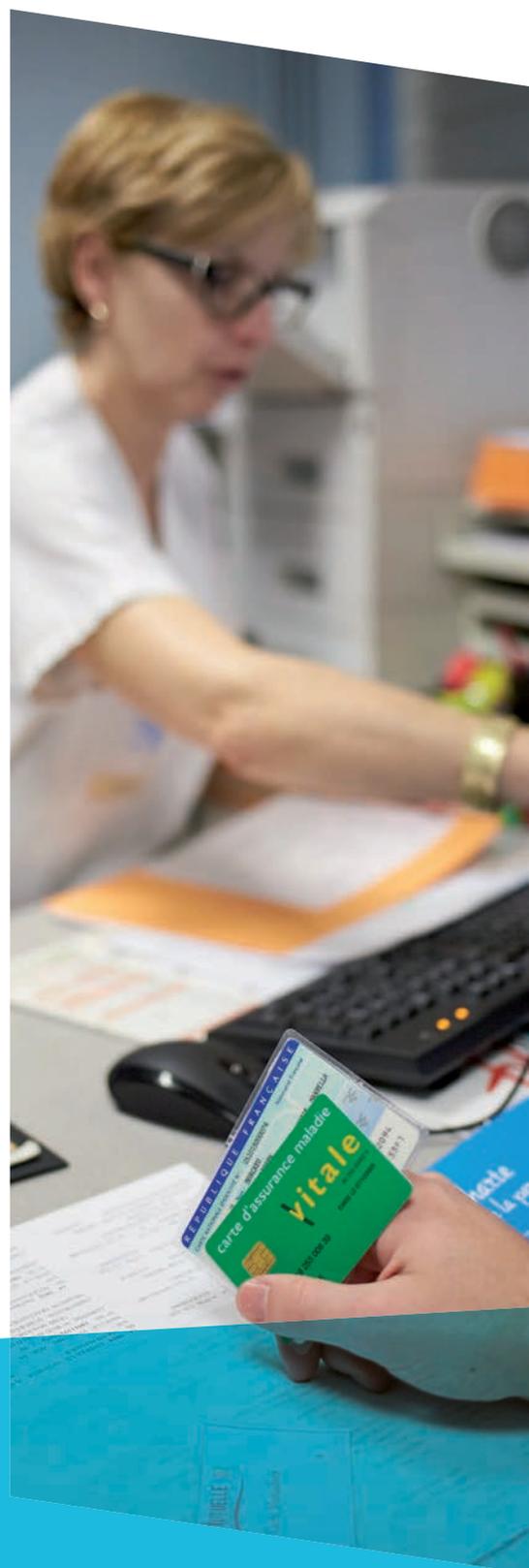
### ■ SUPPLÉMENTS HÔTELIERS

La clinique met à disposition des chambres justifiant la facturation d'un supplément journalier (équipement en télévision, téléphone), pouvant être pris en charge partiellement ou totalement par votre complémentaire santé. Les conventions avec les mutuelles de la Mutualité Française permettent une prise en charge totale ou partielle de ces frais.

### ■ SUPPLÉMENTS D'HONORAIRES

Certains praticiens ont choisi le secteur conventionné à honoraires libres (secteur 2), conformément à la convention nationale des médecins. Il résulte de ces dispositions que des suppléments d'honoraires pourront être demandés à l'initiative de ces médecins.

Certains médecins ont signé un contrat d'accès aux soins qui assure une meilleure prise en charge des remboursements.



# VOTRE SÉJOUR

## HORAIRES DE VISITE

**Chirurgie :**  
11H30 à 19H30

**Maternité :**  
15H00 à 19H00

Dans l'intérêt des patients, nous vous demandons de bien vouloir respecter ces horaires et d'éviter un trop grand nombre de visiteurs. Le nombre de visites peut être restreint sur consignes médicales. Le personnel soignant se réserve le droit de demander de quitter une chambre en cas de soins ou en dehors des horaires de visite autorisés. La fermeture des portes se fait à 20h pour un accès sécurisé.

## EFFETS PERSONNELS

La clinique ne fournit pas de linge de toilette ni de produit lavant pour le corps et les cheveux. Veillez à apporter pour votre séjour : pyjama, pantoufles, serviettes, gants de toilette et thermomètre (mercure interdit ; en cas de besoin, vente sur place).

Tous les appareils auditifs, optiques et dentaires sont sous la responsabilité du patient, qui devra en informer le personnel soignant. Nous pouvons vous mettre à disposition un réceptacle. Il est conseillé de les déposer dans le tiroir de la table de chevet.

## CHAMBRES ET REPAS

■ Si vous souhaitez une chambre particulière, vous pouvez en faire la demande lors de la pré-admission. Dans la mesure du possible, nous satisferons votre demande.

■ Des aménagements spécifiques sont prévus pour les personnes à mobilité réduite

■ Une chambre à l'univers adapté est réservée aux enfants pour les hospitalisations complètes. Pensez à apporter jeux, doudous, livres, coloriages...

■ Vos repas sont confectionnés sur place. Les menus peuvent être adaptés à vos goûts, croyances et recommandations. Un guide alimentaire pourra vous être remis sur demande ou en cas de régime thérapeutique.

## SERVICES INCLUS

### ■ ANONYMAT

Si vous souhaitez que votre présence à la clinique ne soit pas divulguée, il suffira d'en informer le bureau des admissions lors de votre arrivée. Il vous appartient d'aviser vos proches non couverts par l'interdiction.

### ■ COFFRE

Un coffre est à votre disposition au sein de la clinique. Vous pourrez y déposer, durant votre séjour, vos moyens de paiement et objets de valeur, contre reçu lors de votre admission.

### ■ CLIMATISATION

Toutes nos chambres sont climatisées.

### ■ COURRIER

Le courrier destiné aux patients est distribué tous les jours. Vous pouvez faire déposer votre courrier à la réception qui en assurera l'expédition.

### ■ CULTE

Des représentants de différents cultes peuvent rendre visite à un patient sur simple demande auprès d'un soignant.

### ■ PARKINGS

Deux parkings non surveillés sont mis gracieusement à disposition des patients, accompagnants et visiteurs.

Des emplacements réservés exclusivement aux personnes handicapées, ambulances, taxis et VSL sont situés devant l'entrée principale de l'établissement.

### ■ SOINS SOCIO-ESTHÉTIQUES

La Clinique propose des prestations de soins socio-esthétiques telles que modelage, soins du visage, du dos, des mains et des pieds, maquillage, conseils en relooking, ainsi que des ateliers de soins socio-esthétiques. Prioritairement proposés aux personnes en chirurgie bariatrique, n'hésitez pas à vous renseigner auprès du personnel soignant.

## SERVICES OPTIONNELS

### ■ COIFFURE, PÉDICURE

Durant votre séjour, vous pourrez, sauf restrictions médicales, bénéficier de prestations de divers professionnels. La liste est disponible sur demande auprès du service de soins.

### ■ COLLATIONS

Vous trouverez des distributeurs de boissons, friandises et sandwiches au sein de l'établissement.

### ■ PRESSE

Vous trouverez dans le hall d'entrée des journaux et revues renouvelés quotidiennement

### ■ PRESTATIONS ACCOMPAGNANTS

Dans les chambres individuelles, un accompagnant est autorisé. Il peut dormir, prendre son petit déjeuner et déjeuner dans votre chambre en achetant des tickets à l'accueil. Pour l'hébergement des familles des patients, l'équipe soignante pourra vous orienter.

### ■ TÉLÉPHONE

Toutes les chambres sont équipées de lignes directes. Après avoir souscrit un abonnement au standard, vous pourrez appeler et être appelé.

### ■ TÉLÉVISION

Chaque chambre est équipée d'un téléviseur. Son utilisation sera facturée suivant un forfait journalier. Renseignements auprès du personnel d'accueil.

### ■ WIFI

Vous pouvez disposer d'un accès internet (payant) sur demande au standard.

## RECOMMANDATIONS ET INTERDICTIONS

Notre établissement dispose d'un règlement intérieur dans lequel est énoncé l'essentiel des organisations et dispositions mises en œuvre pour votre prise en charge. Ce document est consultable sur demande auprès de la Direction.

### ■ ALCOOL & DENRÉES ALIMENTAIRES

L'introduction de boissons alcoolisées et de denrées alimentaires est strictement interdite.

### ■ ANIMAUX

Pour des raisons évidentes d'hygiène, les animaux ne sont pas admis dans l'établissement.

### ■ SILENCE & REPOS

Le silence constitue l'un des éléments du confort et du rétablissement des malades. Il est donc de rigueur dans toute la clinique.

### ■ MÉDICAMENTS

Tous les traitements médicaux en cours devront être signalés, dès votre arrivée, à l'équipe médicale qui vous donnera les indications nécessaires pour garantir la qualité optimale de votre prise en charge.

### ■ TÉLÉPHONE PORTABLE

En raison des risques d'interférence avec les dispositifs médicaux, l'usage des téléphones portables est strictement interdit dans la clinique.

### ■ SÉCURITÉ INCENDIE

Notre établissement est équipé de dispositifs de prévention et de lutte contre l'incendie. Les consignes de sécurité sont affichées dans les chambres et services. En toutes circonstances, il est important de rester calme et de suivre les indications du personnel.

### ■ TABAC ET CIGARETTE ÉLECTRONIQUE

Suivant la loi du 9 juillet 1976, complétée par les décrets du 29 mai 1992 et du 15 novembre 2006, il est formellement interdit de fumer dans les locaux de la clinique.

# VOTRE SORTIE

## HORAIRES DU BUREAU DES SORTIES

Lundi au vendredi : 8h30 - 18h30  
Samedi : 8h30 - 17h30

## DÉMARCHES ADMINISTRATIVES DE SORTIE

Le règlement des frais d'hospitalisation est fait au bureau des sorties: ticket modérateur, forfait journalier, forfait patient et suppléments hôteliers divers. Le tiers payant est pratiqué (hors consultations externes) selon la prise en charge de votre complémentaire santé.

## NOUS VOUS REMETTRONS

- Un bulletin de situation, précisant la durée de votre hospitalisation, destiné à votre employeur, votre caisse d'assurance maladie (si besoin) et votre mutuelle. En cas de départ en ambulance ou VSL, le signaler au bureau des sorties, qui vous éditera un exemplaire supplémentaire de votre bulletin, à remettre au transporteur.
- Une facture acquittée justifiant du règlement effectué.

## QUITTER L'ÉTABLISSEMENT

### ■ TRANSPORT SANITAIRE

Il est organisé par l'équipe soignante sur prescription médicale. Il vous sera possible de choisir la société de votre choix. Une prise en charge par la Sécurité sociale est possible selon le cas. Un bulletin de situation sera à remettre à la société de transport.

### ■ ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

La responsable du service se chargera de contacter, selon vos besoins, les services sociaux ou de vous apporter tous les renseignements utiles. Une conseillère en économie sociale et familiale de l'A DOM' Limousin (organisme mutualiste de services à la personne) se tiendra également à votre disposition deux fois par semaine dans notre établissement pour vous guider et vous accompagner dans vos démarches sociales.

### ■ APRÈS L'HOSPITALISATION

Différents modes de suivi vous seront proposés par le médecin de la clinique, par votre médecin traitant en consultation, par des professionnels libéraux à votre domicile ou par un établissement de soins de suite. Afin d'organiser au mieux les séjours en établissement de soins de suite, veuillez en formuler la demande dès votre admission.

## ÉVALUATION DU SÉJOUR

Nous vous remercions du temps accordé pour remplir le questionnaire de satisfaction, anonyme si vous le désirez, qui vous sera remis avant votre départ de la clinique. Le questionnaire est à déposer dans la boîte prévue à cet effet, située dans le hall d'accueil, à proximité du bureau des sorties. Vos remarques et suggestions

« Vos remarques et suggestions feront l'objet d'une attention toute particulière »

feront l'objet d'une attention particulière. Elles nous permettent d'améliorer en continu notre organisation et la qualité de nos prestations pour mieux vous satisfaire. Les résultats statistiques sont consultables dans le

hall d'accueil. Une fiche de signalement d'un évènement indésirable est aussi à votre disposition sur demande auprès d'un soignant ou du bureau qualité pour déclarer toute anomalie pendant votre séjour.



# COMMISSION DES RELATIONS AVEC LES USAGERS ET DE LA QUALITÉ DE LA PRISE EN CHARGE

Cette nouvelle commission remplace la Commission de Conciliation, en application de la loi du 04/03/2002, relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé. La liste de ses membres est consultable aux bureaux des admissions et des sorties. Des représentants des usagers siègent dans cette commission.

■ Ses missions sont les suivantes :

- Veiller au respect des droits des usagers,
- Contribuer à l'amélioration de l'accueil du malade et de ses proches,
- Contribuer à l'amélioration de la qualité de la prise en charge,
- Faciliter les démarches des usagers et veiller à ce qu'ils expriment leurs griefs auprès des responsables de l'établissement, à ce qu'ils entendent les explications de ceux-ci et soient informés des suites de leurs démarches.

■ Vous disposez de plusieurs moyens pour vous aider à trouver une solution aux éventuels problèmes qui auraient pu se poser à l'occasion de votre hospitalisation :

- En cours d'hospitalisation, nous vous invitons à vous adresser directement au responsable concerné. Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez demander à rencontrer la personne déléguée par la direction de l'établissement pour recueillir votre plainte ou réclamation.
- Après votre sortie, adresser une lettre au Directeur exposant vos doléances.

Vous pouvez retrouver le Décret n°2005-213 du 2 mars 2005 relatif à la commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge et modifiant le code de la santé publique sur <http://www.clinique-saint-germain.fr/>.



# QUALITÉ ET SECURITÉ DES SOINS

## DÉMARCHES D'ÉVALUATION ET DE CERTIFICATION

Une évaluation externe est menée à périodicité définie par la Haute Autorité de Santé (HAS) afin d'apprécier la qualité du fonctionnement et de l'organisation de l'établissement, au bénéfice des usagers. Ainsi, en 2009 puis en 2013, la Clinique a été certifiée, sans recommandation ni réserve. Les résultats des différentes procédures sont consultables sur le site Internet [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr).

- ETABLISSEMENT  
CERTIFIÉ V2010 -

Des démarches internes d'évaluation, dans tous domaines, sont aussi dirigées pour mesurer l'efficacité de notre politique et assurer une progression constante de la qualité et sécurité de nos activités. Dans ce cadre, des évaluations de pratiques professionnelles sont aussi mises en place. Des indicateurs qualité sont aussi suivis par l'établissement. Des données sont disponibles sur [www.scopesante.fr](http://www.scopesante.fr).

## DOULEUR

Prévenir, traiter et soulager la douleur sont une des priorités de la clinique (loi du 04/03/2002).

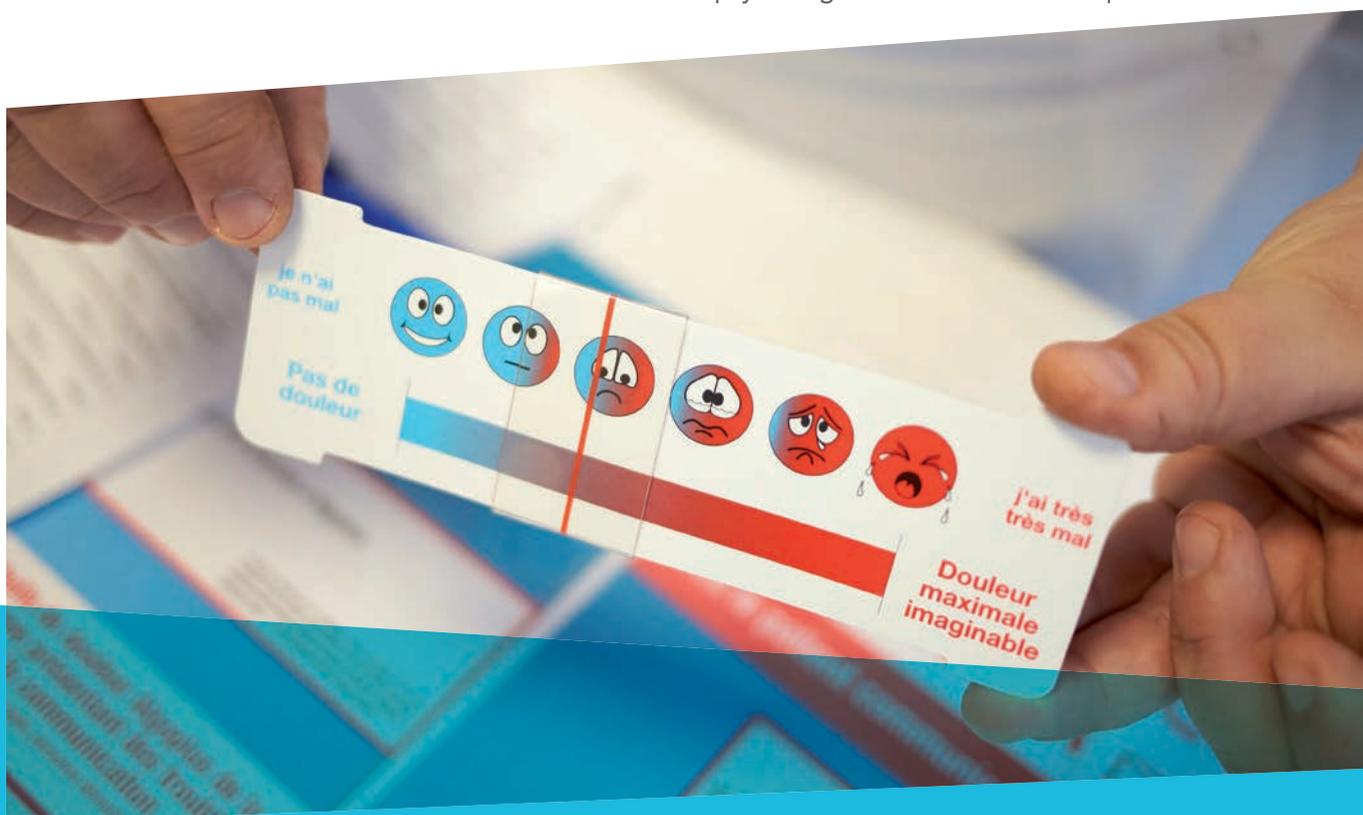
Chacun réagit différemment à la douleur ; il est possible d'en mesurer l'intensité. Pour nous aider à mieux adapter votre traitement, des outils d'évaluation seront utilisés et mis à disposition selon vos besoins. Des informations complémentaires et personnalisées vous seront délivrées par les professionnels de santé.

Nous allons vous aider à ne plus avoir mal ou à avoir moins mal :

- En apportant une information individualisée.
- En vous expliquant les soins que nous allons vous faire.
- En vous proposant un programme adapté à vos besoins.

Une infirmière "douleur" se tient à votre disposition. Un entretien individuel pourra être organisé selon vos besoins.

Un comité de lutte contre la douleur composé de représentants des usagers, médecins, soignants et psychologue veillent sur vous au quotidien.



## VIGILANCES SANITAIRES

Un dispositif de surveillance continue est réalisé dans les différents domaines de vigilances :

- Pharmacovigilance : surveillance du risque d'effets indésirables résultant de l'utilisation des médicaments et produits à usage humain.
- Matéiovigilance : surveillance des incidents ou risques d'incidents résultant de l'utilisation d'un dispositif médical.
- Hémo-vigilance : surveillance, depuis la collecte du sang jusqu'au suivi des patients transfusés, des effets inattendus ou indésirables résultant de l'utilisation d'un produit sanguin labile.
- Infectio-vigilance : surveillance des risques infectieux majeurs liés aux activités de soins (infections nosocomiales).
- Identitovigilance : surveillance des risques et erreurs liés à l'identité patient.

## HYGIÈNE

Un des volets de la démarche qualité et sécurité des soins dans laquelle s'inscrit notre clinique concerne l'hygiène.

Cette activité est coordonnée par le Comité de Lutte contre les Infections associées aux soins (CLIN), composé de représentants médicaux, paramédicaux et médico-techniques. Une Équipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH) et d'autres instances spécifiques soutiennent l'activité du CLIN pour prévenir et maîtriser le risque infectieux.

Il existe des correspondants en hygiène qui sont des relais CLIN, dans les services, pour la mise en œuvre des bonnes pratiques d'hygiène.

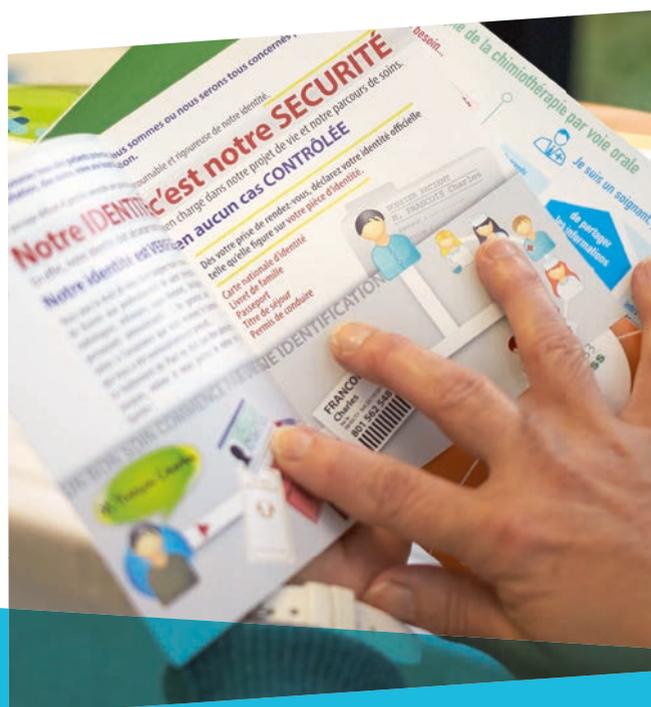
Des programmes annuels sont élaborés pour lutter contre les infections associées aux soins : hygiène des installations médicales et chirurgicales, contrôles bactériologiques périodiques, formation et information des professionnels, déclaration et analyse des infections, hygiène des instruments médicaux et chirurgicaux (stérilisation), élaboration et évaluation des protocoles de soins... Des indicateurs nationaux sont suivis. Les résultats sont disponibles sur [www.scopesante.fr](http://www.scopesante.fr)

## DÉVELOPPEMENT DURABLE

Associé à la démarche qualité, le développement durable constitue un axe prioritaire dans la stratégie globale de la Clinique.

Consciente des enjeux humains, sociaux, écologiques ou encore financiers du développement durable, nous nous mobilisons pour préserver l'environnement et promouvoir la santé et le bien-être des usagers et professionnels. Cet engagement citoyen se traduit par une adhésion au C2DS (organisme référent dans le domaine du développement durable) et au comité DD Limousin, mais aussi par la création d'un comité interne DD. Des actions concrètes sont mises en œuvre.

Toutes les facettes du développement durable sont intégrées à cette dynamique santé-environnement : management, gestion de l'eau, de l'air, de l'énergie, des déchets, des achats, de la qualité de vie au travail et de l'hygiène des locaux.



# DROITS DES USAGERS

Toutes les informations complémentaires sont sur notre site internet : [www.clinique-saint-germain.fr](http://www.clinique-saint-germain.fr)

## VOTRE DROIT D'ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant.

Il vous est possible d'accéder à ces informations, en faisant la demande auprès de la direction. Elles peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisissez librement. Vous pouvez également consulter sur place votre dossier, avec ou sans accompagnement d'un médecin, selon votre choix.

Les informations ainsi sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de quarante-huit heures après votre demande mais elles doivent vous être communiquées au plus tard dans les huit jours. Si toutefois les informations datent de plus de cinq ans, ce délai est porté à deux mois.

Si vous choisissez de consulter le dossier sur place, cette consultation est gratuite.

Si vous souhaitez obtenir copie de tout ou partie des éléments de votre dossier, les frais, limités au coût de reproduction et envoi si applicable, sont à votre charge.

Pour en savoir plus, contactez la personne déléguée par la direction.

*(cf. articles L. 1111-7 et R. 1111-2 à R. 1111-9 du code de la santé publique)*

## LES DIRECTIVES ANTICIPÉES

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en particulier en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement.

Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical. Renouvelables tous les trois ans, elles peuvent être, dans l'intervalle, annulées ou modifiées, à tout moment. Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge au sein de l'établissement : confiez-les lui ou signaler leur existence et indiquer les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées.

Pour en savoir plus, contactez votre médecin spécialiste de l'établissement.

*(cf. article L. 1111-11 du code de la santé publique)*



## LA PERSONNE DE CONFIANCE

Pendant votre séjour, vous pouvez désigner, par écrit, une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre. Cette personne, que l'établissement considèrera comme votre « personne de confiance », sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin.

Elle pourra en outre, si vous le souhaitez, assister aux entretiens médicaux afin de participer aux prises de décision vous concernant. Sachez que vous pouvez annuler votre désignation ou en modifier les termes à tout moment.

*(cf article L. 1111-6 du code de la santé publique)*



## INFORMATIQUE ET LIBERTÉ

---

- Lorsque la personne est prise en charge par une équipe de soins dans un établissement de santé, les informations la concernant sont réputées confiées par la malade à l'ensemble de l'équipe (art. L11110-4 du CSP).
- Votre séjour chez nous implique le respect des libertés individuelles fondamentales. Ainsi, la clinique s'engage à respecter, sous le contrôle de la commission nationale de l'informatique et des libertés, une totale confidentialité à propos des informations nominatives que vous lui avez communiquées.
- L'article 35 de la loi du 6 janvier 1978, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, prévoit que vous puissiez exercer :
  - un droit d'accès au contenu de ces données afin de les rectifier ou de les compléter.
  - un droit d'opposition au recueil et au traitement des données nominatives vous concernant pour des raisons légitimes.



## STAGIAIRES

---

Pendant le temps de votre hospitalisation, des stagiaires paramédicaux peuvent pratiquer des soins sous la responsabilité du personnel habilité et de l'encadrement.

En cas d'opposition, veuillez l'indiquer dès votre arrivée dans le service.

## MINEURS & MAJEURS SOUS TUTELLE

---

Les informations des mineurs ou des majeurs sous tutelle et les soins qu'ils doivent recevoir sont délivrés à leurs représentants légaux (autorité parentale ou tuteur). Cependant, le professionnel de santé doit informer les intéressés de manière adaptée à leur maturité ou à leur discernement. Il doit dans la même mesure les faire participer à la prise de décision les concernant.

## RESPECT DE LA VIE PRIVÉE

---

Le respect du secret professionnel est un aspect essentiel de la relation de confiance entre le patient et le monde de la santé. Il concerne tous les professionnels de la clinique. Tout est mis en oeuvre pour que vos conditions d'hébergement et l'organisation des soins respectent votre intimité.



## RESPECT DE LA CROYANCE

---

Vous pouvez vous livrer aux activités religieuses ou philosophiques de votre choix, dans le respect de l'ordre public et des bonnes moeurs ainsi que celui d'autrui.



## Charte de la personne hospitalisée

### Principes généraux

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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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

\* Le document intégral et la charte de la personne hospitalisée est disponible en plusieurs langues et en braille sur le site internet :

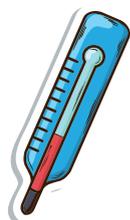
[www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr)

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

# LA CHARTE DE L'ENFANT HOSPITALISÉ



## PRINCIPES GÉNÉRAUX



**1** L'admission à l'hôpital d'un enfant ne doit être réalisée que si les soins nécessités par sa maladie ne peuvent être prodigués à la maison, en consultation externe ou en hôpital de jour.

**2** Un enfant hospitalisé a le droit d'**avoir ses parents ou leur substitut** auprès de lui jour et nuit, quel que soit son âge ou son état.



**3** On encouragera les parents à rester auprès de leur enfant et on leur offrira pour cela toutes les **facilités matérielles**, sans que cela entraîne un supplément financier ou une perte de salaire. On informera les parents sur les règles de vie et les modalités de fonctionnement propres au service afin qu'ils participent activement aux soins de leur enfant.



**4** Les enfants et leurs parents ont le droit de recevoir une **information sur la maladie et les soins, adaptée à leur âge** et leur compréhension, afin de participer aux décisions les concernant. On essaiera de réduire au maximum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.



**5** Les enfants et les parents ont le **droit d'être informés** pour participer à toutes les décisions concernant la santé et les soins. On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable.



**6** Les enfants ne doivent pas être admis dans des services adultes. Ils doivent être **réunis par groupes d'âge** pour bénéficier de jeux, loisirs, activités éducatives adaptées à leur âge, en toute sécurité. Les visiteurs doivent être acceptés sans limite d'âge.



**7** L'hôpital doit fournir aux enfants un **environnement correspondant à leurs besoins physiques, affectifs et éducatifs**, tant sur le plan de l'équipement que du personnel et de la sécurité.



**8** L'équipe soignante doit être formée à répondre aux besoins psychologiques et émotionnels des enfants et de leur famille.

**9** L'équipe soignante doit être organisée de façon à assurer une continuité dans les soins donnés à chaque enfant.

**10**

**L'intimité de chaque enfant doit être respectée.** Il doit être traité avec tact et compréhension en toute circonstance.



*Charte Européenne des Droits de l'Enfant Hospitalisé adoptée par le Parlement Européen le 13 mai 1986. Circulaire du Secrétariat d'Etat à la Santé de 1999 préconise son application.*

