

LIVRET D'ACCUEIL



**Clinique
Saint Germain**



Établissement de santé mutualiste

Validé par la Commission des
Usagers et mis à jour le 25/09/2019

- ÉTABLISSEMENT CERTIFIÉ V2010
PAR LA HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ -

SOMMAIRE

ÉDITO	Page 2
VALEURS ET ENGAGEMENTS	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	Page 8
VOTRE SÉJOUR	Page 10
VOTRE SORTIE	Page 12
COMMISSION DES USAGERS	Page 13
QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS	Page 14
DROITS DES PATIENTS	Page 16
CHARTRE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE	Page 18
CHARTRE DE L'ENFANT HOSPITALISÉ	Page 19

ÉDITO

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.

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.

le service qui vous est rendu. Vos 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 directeur de l'établissement

VALEURS ET ENGAGEMENT DE L'ÉTABLISSEMENT

DES VALEURS CENTRÉES SUR LE PATIENT

- Empathie, écoute, respect
- Confiance réciproque
- Techniques peu invasives
- Innovation médicale
- Conseil et accompagnement personnalisés

UN ENGAGEMENT QUOTIDIEN

- Une recherche permanente de performance médicale et paramédicale
- Une politique qualité et sécurité des soins en perpétuelle amélioration
- Une ambition constante de satisfaire nos patients et de promouvoir le respect des droits des patients
- Une dynamique constante d'évolution technologique

LA CLINIQUE SAINT GERMAIN

Clinique Saint Germain
12 , Boulevard Paul Painlevé
19316 BRIVE CEDEX

0 826 305 518

Service 0,15 € / min
+ prix appel

Fax : 05 55 18 55 48
Email : contact@cliniquestgermain.fr
Site internet : www.clinique-saint-germain-brive.fr

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



Fort d'une expérience avérée, le Groupe Mutualité Française Limousine participe à l'offre de santé à travers le territoire.

Présent dans 36 communes de la région (dont 14 en Corrèze), il propose aujourd'hui, grâce à 80 services et établissements et près 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 développement des soins de premier recours (centres de santé, maisons de santé pluridisciplinaires) sur le territoire régional.

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

0 800 01 56 52

Service & appel
gratuits

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

- Réseau du Centre de Coordination de Cancérologie
- HAD
- Ligue contre le cancer
- 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
- Chirurgie urologique
- Chirurgie vasculaire
- Chirurgie plastique
- Chirurgie esthétique
- Chirurgie reconstructrice
- Gastro-entérologie interventionnelle et proctologie
- Chirurgie ORL
- Chirurgie stomatologique
- Chirurgie maxillo-faciale
- Biopsies prostatiques ciblées et traitement des cancers de la prostate par électroporation.
- La prise en charge chirurgicale est adaptée et également proposée aux enfants

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 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
- Ophtalmologie
- 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.



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
- Médecine du sommeil

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 SSR CARDIO-VASCULAIRE

Issue d'un partenariat entre le Centre hospitalier de Brive et la Clinique Saint Germain dans le cadre du Groupement de Coopération Sanitaire des Trois Provinces récemment créé, l'URCA a accueilli ses premiers patients en décembre 2018.

Cette unité assure une prise en charge globale et personnalisée en ambulatoire pour permettre aux personnes porteuses de maladies cardio-vasculaires, d'en réduire les séquelles et de limiter leurs ré-hospitalisations. Cette activité est coordonnée par l'équipe médicale du service de cardiologie du Centre hospitalier de Brive.

La prise en charge en ambulatoire permet au patient de conjuguer vie privée/vie professionnelle et réadaptation cardiaque avec plus de souplesse. Elle est assurée par une équipe pluridisciplinaire (sous la responsabilité d'un médecin cardiologue) composée :

- d'une infirmière
- d'une psychologue
- d'une diététicienne
- d'une secrétaire
- d'un masseur-kinésithérapeute
- d'un professeur en activité physique adaptée

Cette unité assure une prise en charge globale et personnalisée des patients après réalisation d'un bilan cardiovasculaire d'admission :

- **Après** : un syndrome coronarien aigu (infarctus), une chirurgie valvulaire et pontage aorto-coronaire, une angine de poitrine revascularisée ou non, une greffe cardiaque.
- **Lors** : d'une insuffisance cardiaque, d'une artérite des membres inférieurs, d'une cardiopathie congénitale.



NOS DISCIPLINES TRANSVERSALES

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*
- Echographie
- Cardiologie
- Biologie médicale
- Anatomopathologie
- Psychologie
- Kinésithérapie
- Médecine du sommeil

* La clinique pratique l'anesthésie chez les enfants.

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.

SANTÉ PUBLIQUE

■ 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
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 ÉDUCATION À 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 du cancer colorectal et du cancer du sein, hygiène des mains, bon usage des antibiotiques, don du sang et des 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 : 8h - 18h

■ BUREAU DES ADMISSIONS

Lundi au vendredi : 7h45 - 17h45

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. 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

Une identité fiable et unique pour chaque patient constitue une étape majeure pour améliorer la qualité, la sécurité et la continuité des soins.

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
- 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 (pour les enfants, signature des deux représentants légaux)
- 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 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) :

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

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 20h30 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.

■ Une affiche dédiée aux prestations avec tarifs est consultable dans chaque chambre.

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. Ces prestations, en partenariat avec Sothys pour les produits utilisés, sont prioritairement proposées aux personnes en chirurgie bariatrique. N'hésitez pas à vous renseigner auprès du personnel soignant.



■ BIBLIOTHÈQUE

Une distribution de livres est organisée gratuitement à tous nos patients pour vous offrir un moment de détente. Vous avez la possibilité de garder le livre remis si vous le souhaitez. N'hésitez pas à vous renseigner auprès de l'équipe soignante si vous désirez bénéficier de ce service en dehors des distributions réalisées. Une bibliothèque mobile est disponible également pour les enfants et permettra de les distraire le temps de leur hospitalisation. L'équipe soignante reste à votre disposition pour toute question

SERVICES OPTIONNELS

■ COIFFEUR, 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 le décret n° 2006-1386 du 15 novembre 2006 et le décret n° 2017-633 du 25 avril 2017, il est formellement interdit de fumer et de vapoter dans les locaux de la clinique.

VOTRE SORTIE

HORAIRES DU BUREAU DES SORTIES

Lundi au vendredi : 8h30 - 18h

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 ou la psychologue se chargera de contacter selon vos besoins les services sociaux ou de vous apporter tous les renseignements utiles.

■ 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.

Un dispositif national de mesure de la satisfaction patients « e-satis » est en place pour recueillir votre avis sur l'accueil, la prise en charge dans notre établissement, la chambre, les repas et la sortie. Pour participer, deux gestes simples :

- Donnez votre mail lors de votre admission à la clinique
- Répondez au questionnaire national e-Satis que vous recevrez par mail après votre hospitalisation (uniquement pour les séjours de 48h et plus)



COMMISSION DES USAGERS

Conformément à la loi santé du 26/01/2016 et au décret du 01/06/2016, la Commission des Usagers est en place.

■ Ses missions sont les suivantes :

- Veiller au respect des droits des usagers.
- Contribuer à l'amélioration de l'accueil et de la prise en charge du malade et de ses proches.
- 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.
- Participer au suivi des événements indésirables graves survenus ainsi qu'aux actions correctives mises en place par l'établissement pour y remédier, dans le respect de l'anonymat des patients
- Assurer le recueil des observations des associations de bénévoles ayant signé une convention avec l'établissement
- Proposer un projet des usagers au directeur en vue de l'élaboration du projet d'établissement, de la politique médicale ou du projet institutionnel.

■ 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.

La CDU est une instance indépendante de la direction de l'établissement.

Elle est composée d'un médecin titulaire, d'un médecin suppléant, de deux représentants des usagers titulaires, deux représentants des usagers suppléants (faisant partie d'une association agréée par le ministère), de représentants infirmiers, du responsable qualité-sécurité (réfèrent usagers) et de la direction.

La psychologue, l'infirmière douleur-éthique, le Président de la conférence médicale de l'établissement, une infirmière coordinatrice chirurgie et un représentant du prestataire bionettoyage participent également aux séances.

La liste des membres détaillée est consultable aux bureaux des admissions et des sorties, et sur demande, auprès de la personne déléguée par la direction pour être mis en relation avec un des membres.



QUALITÉ ET SECURITÉ DES SOINS

DÉMARCHES D'ÉVALUATION ET DE CERTIFICATION

Depuis sa création, la Clinique Saint Germain est engagée dans une démarche d'amélioration continue de la qualité, de la sécurité des soins et de la gestion des risques. Cette recherche constante de progrès accorde une place centrale aux usagers. Dans ce cadre, des objectifs et actions sont définies et 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.

De nouvelles approches centrées sur le patient sont développées, avec notamment l'introduction de méthodes et outils comme le patient traceur ou encore le compte qualité. La Clinique est inscrite dans cette procédure. Pour consulter les résultats de nos visites de certification, n'hésitez pas à consulter le site Internet www.has-sante.fr.

Des démarches internes d'évaluation, y compris évaluations des pratiques professionnelles, sont aussi réalisées pour mesurer l'efficacité de notre politique et assurer une amélioration constante de la qualité et sécurité de la prise en charge des patients et de nos activités. Des indicateurs sont suivis. Des données sont consultables sur www.scopesante.fr.

Pour la sécurité des soins,
nous vous remercions de bien
vouloir respecter les périodes
sensibles pendant
la préparation et
l'administration des
médicaments.

ÉDUCATION THÉRAPEUTIQUE DU PATIENT (ETP)

Définition : mieux connaître sa maladie pour mieux la gérer, telle pourrait être la définition de l'éducation thérapeutique du patient (ETP), qui est aujourd'hui reconnue par l'ensemble des acteurs de santé comme une priorité.

Tout au long de votre parcours de soins, vous recevrez des informations orales et écrites sur votre prise en charge, votre maladie et votre traitement.

Pour toute question, le personnel de santé reste à votre disposition.

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.

Vous aussi vous pouvez déclarer directement un effet indésirable lié à un médicament sans passer par un professionnel de santé sur www.ansm.sante.fr

- 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 (IAS).
- Réactio-vigilance : surveillance des incidents et risques d'incidents résultant de l'utilisation d'un dispositif médical de diagnostic in vitro.
- Addictio-vigilance : surveillance des cas d'abus et de dépendance liés à la prise de toute substance ayant un effet psychoactif, qu'elle soit médicamenteuse ou non, à l'exclusion de l'alcool éthylique et du tabac
- Identito-vigilance : 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

Un programme d'actions est défini, mis-en-œuvre et suivi annuellement. Des évaluations et des indicateurs sont suivis avec une diffusion publique de données sur le site www.scopesante.fr. Un dispositif de déclaration interne et externe des infections associées aux soins est aussi en place.

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 la mise en place d'un comité interne DD et la réalisation d'actions concrètes (ateliers santé-environnement, organisation de journées nationales thématiques, sensibilisation sur les éco-gestes...).

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 PATIENTS

BIENTRAITANCE

Selon l'ANESM, la bientraitance est considérée comme une démarche collective qui permet d'identifier l'accompagnement le meilleur possible pour l'utilisateur, dans le respect de ses choix et dans l'adaptation la plus juste à ses besoins.

Chaque jour, nos équipes s'engagent à mettre tout en œuvre pour :

- Vous rendre acteur de votre parcours de soin
- Etablir une relation de confiance, d'écoute et de respect avec vous et vos proches
- Être dans une démarche de soutien
- Avoir une attitude bienveillante
- Respecter vos droits

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 choisirez 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

La loi du 2 février 2016 crée de nouveaux droits en faveur des malades et des personnes en fin de vie en obligeant les médecins à tenir compte de la volonté des patients.

Vous pouvez donner vos directives concernant les décisions médicales à prendre dans le cas où vous seriez en phase terminale d'une maladie ou dans un état végétatif irréversible et dans l'incapacité de vous exprimer. Cet écrit précise vos volontés concernant le maintien artificiel ou non de vos fonctions vitales, l'arrêt ou non des traitements médicaux ou chirurgicaux inutiles ou disproportionnés, la mise en place d'un traitement antalgique associé ou non à une sédation.

Cet écrit est valable sans limite de temps et peut être modifié ou annulé à tout moment. Sachez le rendre accessible et confiez en un exemplaire à votre personne de confiance (cf. : article L 1111-11 et L 1111-12 du code de la santé publique).

Des modèles sont disponibles sur www.has-sante.fr.

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)

Une fiche d'information complémentaire est disponible en téléchargement sur le site internet de la clinique.

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.
- Le Règlement Général de Protection des Données (RGPD) sur la protection des données à caractère personnel est entré en vigueur le 25 mai 2018 et renforce les règles de protection des données au sein de la Clinique.

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.





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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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

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

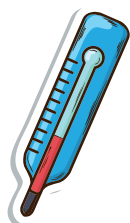
www.sante.gouv.fr

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

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.

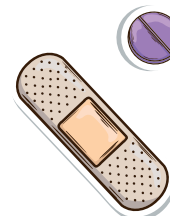
9 L'équipe soignante doit être organisée de façon à assurer une continuité dans les soins donnés à chaque enfant.

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

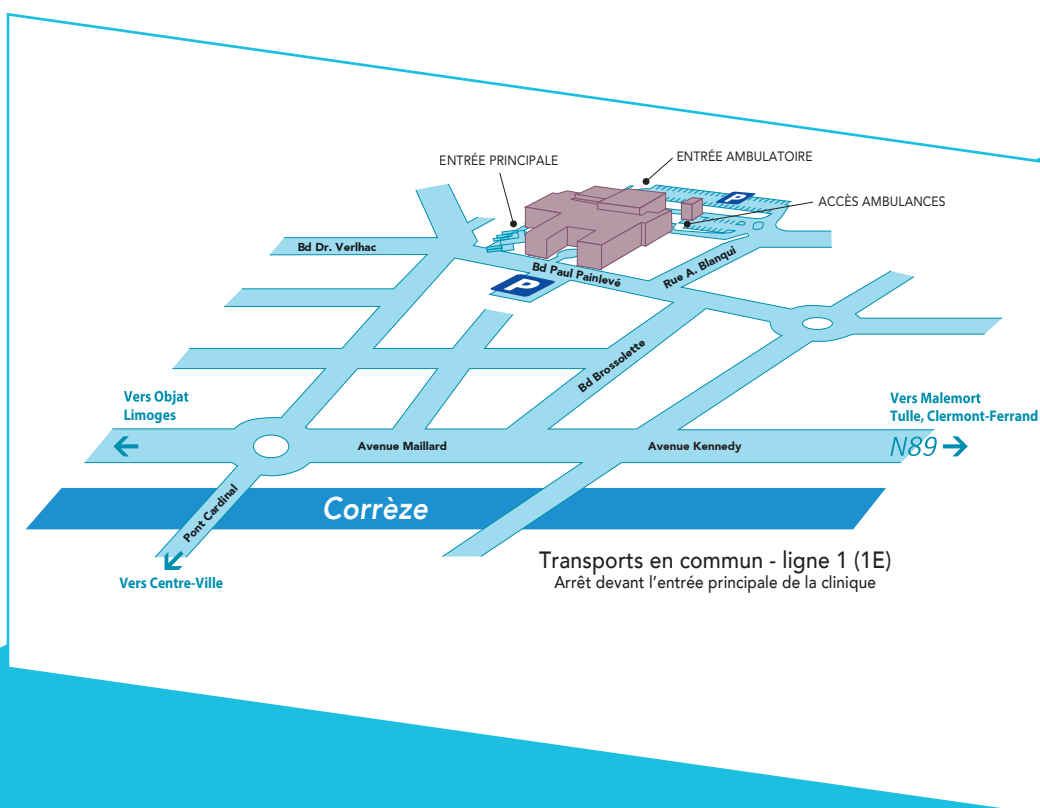


Charte Européenne des Droits de l'Enfant Hospitalisé adoptée par le Parlement Européen le 13 mai 1986. Circulaire du Secrétariat d'Etat à la Santé de 1999 préconise son application.

Pour tout complément, n'hésitez pas à consulter www.service-public.fr



NOTES



**Clinique
Saint Germain**
Établissement de santé mutualiste



12, Boulevard Paul Painlevé - 19316 BRIVE CEDEX
Tél. : 0826 305 518 (0,15€/mn) - Fax : 05 55 18 55 48 - Email : contact@cliniquestgermain.fr
Site internet : www.clinique-saint-germain-brive.fr