Clinique Chirurgicale
du Libournais

LIVRET D'ACCUEIL

SOMMAIRE

PRÉSENTATION DES ACTIVITÉS 04

UNE ÉQUIPE DE PROFESSIONNELS À VOTRE ÉCOUTE 06

VOTRE PRISE EN CHARGE 08

VOTRE SÉJOUR 12

LES DROITS ET LES DEVOIRS DU PATIENT 16

DÉMARCHE QUALITÉ ET GESTION DES RISQUES 24

VOTRE DÉPART 28

MADAME,
MONSIEUR,

L'ensemble des professionnels du GCS Clinique Chirurgicale du Libournais vous remercie de nous accorder votre confiance. Nous vous souhaitons la bienvenue dans notre établissement.

Notre démarche, basée sur une politique dynamique de développement, nous permet de vous proposer des moyens techniques performants, ainsi qu'un engagement de qualité des soins et un accueil personnalisé de la part des médecins et du personnel.

Vous trouverez dans ce livret d'accueil des informations qui vous permettront de préparer et d'accompagner votre séjour parmi nous. Nous vous invitons à conserver ce livret pendant toute la durée de votre hospitalisation.

Très sensibles à la confiance que vous nous accordez, nous vous souhaitons un agréable séjour et formulons tous nos voeux de prompt rétablissement.

Mme ZAMARON, Administrateur GCS
Dr Karim BIHI, Président CME
M. Christophe Catala, Directeur

PRÉSENTATION DES ACTIVITÉS

La Clinique Chirurgicale du Libournais

Fondée en 1942, la Clinique est un établissement d'hospitalisation privé. Structure à taille humaine, elle satisfait aux exigences de qualité et bonnes pratiques professionnelles exigées par la Haute Autorité de Santé et rassemble de nombreuses disciplines.

Depuis 2018, la Clinique se modernise : ouverture d'un Circuit Court ambulatoire, à la pointe des dernières avancées médicales et chirurgicales, agrandissement des consultations externes pour accueillir de nouveaux praticiens.

Conventionnée par la Sécurité Sociale et la plupart des Mutuelles, la Clinique Chirurgicale du Libournais traite plus de 11 000 patients par an, dont 90% en ambulatoire.

Sa capacité d'accueil est de 73 lits et places répartis comme suit :

• Un secteur d'hospitalisation complète

• Un secteur de chirurgie ambulatoire, incluant un circuit court

CONSULTATIONS EXTERNES ET ACTIVITÉS CHIRURGICALES

- Anesthésie
- Cardiologie
- Chirurgie Dentaire
- Chirurgie Digestive et Viscérale
- Chirurgie Ophtalmologique
- Chirurgie ORL
- Chirurgie Orthopédique
- Chirurgie Plastique, Reconstructrice et Esthétique
- Chirurgie Urologique
- Chirurgie Vasculaire
- Endoscopie Digestive
- Gastro-entérologie
- Médecine Vasculaire

UN PLATEAU TECHNIQUE PERFORMANT

• Le bloc opératoire

- 5 salles d'opération
- 1 salle de surveillance post-interventionnelle
- 1 unité de stérilisation centralisée
- 1 salle de soins externes avec traitement d'air

• Les explorations fonctionnelles digestives

- 2 salles d'endoscopie pour fibroscopie et coloscopie.

• L'imagerie médicale

- Radiologie conventionnelle numérisée sur site et exploitée par France Imageries Territoires et échographie
- IRM / Scanner

LES LABORATOIRES

La Clinique a passé une convention avec des laboratoires d'analyses médicales et d'anatomo-pathologie qui se chargent d'assurer l'ensemble des examens courants et spécialisés 24h/24.

LA PHARMACIE

La Pharmacie à Usage Intérieur de la Clinique dispose de locaux, de moyens en personnel et en équipements, lui permettant d'assurer l'ensemble de ses missions.

Elle est chargée, dans le respect des dispositions légales qui régissent son fonctionnement, de gérer, approvisionner, préparer et contrôler la détention et la dispensation des médicaments et des dispositifs médicaux stériles.

Le service pharmacie est placé sous la responsabilité d'un pharmacien.

UNE ÉQUIPE DE PROFESSIONNELS À VOTRE ÉCOUTE

Astreinte médicale

Une astreinte médicale est assurée 24h/24
par les chirurgiens référents et les médecins anesthésistes.

LES CONSULTATIONS

De nombreux spécialistes consultent sur place. Vous trouverez la liste des médecins libéraux exerçant leur activité au sein de la structure, ainsi que leurs spécialités et coordonnées sur le site Internet de la Clinique (www.clinique-libourne.fr).
La prise de rendez-vous en ligne est disponible depuis leur page dédiée.

SCANNEZ-MOI

L'ÉQUIPE MÉDICALE

Les médecins sont des praticiens libéraux qui excercent dans l'établissement. Ils coordonnent les soins dont ils ont la charge. Ils prescrivent les thérapeutiques et les examens. Le médecin, responsable de votre hospitalisation vous donnera toutes les informations sur votre état de santé et pourra également recevoir votre famille. Renseignez-vous auprès de l'infirmier(e) du service.
Le médecin anesthésiste déterminera en fonction de vos antécédents médicaux et chirurgicaux la technique d'anesthésie la plus adaptée.

L'ÉQUIPE SOIGNANTE

L'équipe soignante est pluridisciplinaire, elle est composée principalement d'infirmiers et d'aides-soignants.

Des référents sont identifiés dans les services au niveau de l'hygiène, prise en charge de la douleur, prise en charge des plaies et cicatrisation, hypnose, etc.

Les kinésithérapeutes exercent à titre libéral au sein de la Clinique.

Les agents de service hospitalier assurent l'entretien de votre chambre et de votre environnement. Ils se chargent également de la distribution des repas.

Les brancardiers vous accompagnent lors de vos déplacements, de votre chambre aux plateaux techniques et inversement.

VOTRE PRISE EN CHARGE

Horaires d'ouverture

Accueil de la Clinique :
- Lundi au vendredi : 7h - 19h

Bureau des pré-admissions :
- Lundi au jeudi : 8h30 - 17h30
- Email : preadmission@clinique-libourne.fr

Consultation Infirmière (05 57 25 55 73) :
- Lundi au vendredi : 14h - 16h30
- Email : consultationinfirmiere@clinique-libourne.fr

FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

Vous devez vous munir des documents suivants :

• **la fiche de pré-admission** soigneusement complétée par vos soins, remise lors de votre consultation médicale.

• **votre carte d'identité ou votre passeport, ou le cas échéant, votre carte de séjour**. Pour les enfants, il est nécessaire de présenter la pièce d'identité du représentant légal ainsi que le livret de famille ou extrait d'acte de naissance de l'enfant.

• **votre carte vitale et son attestation**, ou votre prise en charge au titre de la couverture maladie universelle si vous en bénéficiez.

• **votre carte de mutuelle en cours de validité**.

• le triptyque fourni par votre employeur si vous êtes victime d'un accident du travail.

• la carte européenne pour les ressortissants de l'Union européenne (valable uniquement dans le cadre de l'urgence).

• une demande de prise en charge par un organisme du pays ou de l'ambassade dont vous dépendez, si vous n'êtes pas ressortissant de l'Union européenne.

LA PRÉ-ADMISSION

Afin de vous éviter tout désagrément lors de votre entrée, nous vous proposons d'effectuer toutes les formalités administratives au moment de votre consultation pré-anesthésique. Vous pouvez également les réaliser à distance en nous écrivant par email à preadmission@clinique-libourne.fr.

LA CONSULTATION PRÉ-ANESTHÉSIQUE

Dès que vous connaissez la date de l'opération ou de l'examen, vous devez immédiatement prendre rendez-vous pour une consultation préanesthésique (en ligne sur Doctolib.fr ou par téléphone au 05 57 74 69 20), qui doit avoir lieu au minimum 48h avant la date de l'intervention.

• Si vous avez eu des examens (prises de sang, électrocardiogrammes ou autres) depuis moins de 3 mois, apportez-les pour la consultation.

• Vous devez apporter l'ordonnance de tous les médicaments que vous prenez.

La consultation pré-anesthésique permet :

• de vous expliquer le déroulement de l'acte anesthésique,

• de choisir ensemble le mode d'anesthésie qui vous convient le mieux,

• de vous donner les consignes pré-opératoires,

• de modifier les prises de médicaments éventuelles pouvant interférer avec l'anesthésie,

• de poser d'une manière générale toutes les questions que vous jugerez utiles.

LA CONSULTATION INFIRMIÈRE

Une consultation est possible avec une IDE (Infirmière Diplômée d'État) par téléphone ou sur rendez-vous pour :

• vous expliquer le déroulement de votre hospitalisation,

• permettre une vérification des documents qui vous ont été remis, des équipements prescrits et des rendez-vous avec les différents intervenants,

• organiser votre hospitalisation et retour à domicile et, si besoin, effectuer une demande de convalescence dans un établissement adapté à vos besoins,

• répondre à vos éventuelles questions.

APPEL AVANT VOTRE ADMISSION

Le matin ou la veille de l'hospitalisation, l'IDE vous appelera pour vous rappeler les consignes pré-opératoires (douche la veille au soir ainsi que le matin de l'intervention, etc.) et vous préciser l'heure de votre arrivée à la Clinique.

SCANNEZ-MOI

VOTRE ARRIVÉE

Veuillez vous munir, lors de votre arrivée, des documents suivants :

- carte de groupe sanguin,
- ordonnances des traitements en cours et tous les documents (analyses, radio…) demandés par le médecin ou l'anesthésiste,
- consentements écrits à la chirurgie et à l'anesthésie le cas échéant,
- le formulaire de désignation de la personne de confiance complété et signé.

LES ENFANTS

L'autorisation d'opérer et de consentement de soins des enfants mineurs doit être signée obligatoirement par les deux parents (sauf justificatif).

VOUS ÊTES UN MAJEUR PROTÉGÉ

Vous devez l'indiquer sur la fiche de préadmission avec les coordonnées de votre tuteur/curateur. Celui-ci devra nous fournir votre jugement de mise sous protection juridique. Une IDE de consultation contactera si besoin votre tuteur/curateur afin d'assurer la complétude de votre dossier en amont de votre hospitalisation.

ANONYMAT

Lors de votre admission, il vous est possible de demander l'anonymat auprès de l'accueil de la Clinique : vous ne recevrez aucun appel téléphonique, aucune visite. Pensez à donner votre code téléphonique à vos proches. Si une personne demande si vous êtes hospitalisé(e), le standard répondra qu'il ne vous connaît pas.

IDENTITOVIGILANCE

La Clinique est engagée dans une démarche d'identitovigilance qui a pour objectif d'éviter les erreurs d'identification de patients. Ainsi, un bracelet d'identification sera posé à votre poignet dès votre arrivée. Il permet à l'ensemble des professionnels participant à votre prise en charge de s'assurer de votre identité tout au long de votre séjour et plus particulièrement lors de la réalisation d'un examen ou d'une intervention hors de votre unité d'accueil.

La création de votre identité numérique dans notre système d'information se fera au regard d'un document d'identification à haut niveau de confiance (pièce d'identité, passeport, titre de séjour).

STATIONNEMENT

La Clinique met à la disposition des patients, de leurs accompagnants et de leurs visiteurs, un parking payant, lequel n'est pas gardé. Il est recommandé de ne laisser aucun objet dans les véhicules. La Clinique décline toute responsabilité en cas de vol.

VOTRE SÉJOUR

Lits et repas accompagnants

Pour les patients occupant une chambre particulière, les visiteurs peuvent bénéficier d'un service de lit et de repas accompagnants. Signalez-le dès la pré-admission. Les tickets permettant d'accéder à ces prestations sont en vente au bureau d'accueil. Les tarifs sont affichés à l'accueil et en chambre.

LES CHAMBRES

La Clinique dispose de chambres particulières et de chambres à 2 lits équipées de climatisation.

La Clinique décline toute responsabilité en cas de détérioration ou de vol d'objets de valeur.

ARGENT ET OBJETS DE VALEUR

Nous vous recommandons de laisser à votre domicile tous vos biens personnels, ainsi que vos objets de valeur tels que les bijoux, montre, argent liquide... Vous avez à disposition un coffre fort situé au niveau du Service Admisitratif le cas échéant.

Si vous en êtes porteur, veillez à apporter un soin particulier au rangement de vos prothèses (auditives et dentaires).

À défaut de ces précautions, la Clinique décline toute responsabilité en cas de vol, de perte ou de casse.

LES REPAS

Les menus du lendemain vous seront présentés afin de vous permettre de faire un choix. Les repas sont confectionnés sur place par un prestataire extérieur.

Si vous suivez un régime pour des raisons médicales :
Signalez-le dès votre arrivée aux infirmiers et aides-soignants, ils en tiendront compte pour vos repas. Le personnel de la Clinique est à votre écoute pour tenir compte, autant que possible, de vos goûts personnels, ainsi que de vos pratiques religieuses. N'hésitez pas à lui en faire part.

Les repas sont servis en chambre aux heures suivantes :

- Petit déjeuner : à partir de 7h30
- Déjeuner : à partir de 12h
- Dîner : à partir de 18h30

EAU MINÉRALE

De l'eau ordinaire est servie. Il est possible de demander de l'eau minérale moyennant paiement.

LES VISITES

Les visites sont autorisées de 11h à 20h.
Il est demandé de limiter à 2 le nombre de visiteurs par patient présents en même temps dans la chambre. La venue des enfants de moins de 12 ans n'est pas recommandée.

POINT DE VENTE

Un distributeur de boissons chaudes et froides, de confiseries, est à votre disposition au 1er étage dans le hall d'accueil.

LA TÉLÉVISION

Un téléviseur est mis à votre disposition moyennant une redevance journalière. Veuillez en faire la demande à

l'accueil, lors de votre admission. Afin de préserver le repos de vos voisins, il convient d'en user avec discrétion. Toute journée commencée est facturée.

LE TÉLÉPHONE

Vous disposez d'un téléphone individuel dans votre chambre vous permettant de recevoir les appels.
Demandez au bureau des admissions que l'on vous attribue une ligne directe (tarifs précisés lors de l'admission) qui vous permettra d'appeler et d'être joignable par vos correspondants directement et à toute heure. Communiquez-le à vos proches.

ACCÈS WIFI

La Clinique met à disposition de ses patients un accès WIFI gratuit.

VOTRE LINGE

Vous devez vous munir de vos objets de toilette : gant, serviette, brosse à dents, peigne, rasoir, savonnette… et de vos effets personnels : pyjama, robe de chambre, pantoufles, serviette de table…

PRISE EN CHARGE DES PERSONNES ATTEINTES D'UN HANDICAP

Des places de stationnement sont réservées aux personnes disposant d'une carte de stationnement pour personne handicapée. Merci de respecter leur disponibilité.

N'hésitez pas à informer les équipes d'une quelconque difficulté rencontrée dans l'établissement.

PRISE EN CHARGE LINGUISTIQUE

La Clinique dispose de professionnels parlant différentes langues étrangères. Une liste de noms est disponible dans tous les services.

VIE SPIRITUELLE

Vous pourrez 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. Cependant, ces droits doivent s'exercer dans le respect de la liberté des autres.

BIENVENUE
Clinique Chirurgicale
du Libournais

LES DROITS ET LES DEVOIRS DU PATIENT

QUELQUES CONSIGNES À RESPECTER

• Sécurité et incendie

Toutes les dispositions réglementaires en vigueur en matière de sécurité incendie sont respectées dans l'établissement. Les conditions d'évacuation des locaux sont affichées dans les chambres et dans tous les lieux communs. Les matériels de lutte contre l'incendie doivent être respectés. Les issues de secours des services sont signalées.

Faites part de toute situation anormale ou danger apparent au personnel. En toute situation, il est important de conserver son calme et de suivre les indications du personnel formé à ce type d'incidents.

• Les fleurs

Il est rappelé l'interdiction d'introduire fleurs et plantes dans l'établissement.

• Le silence

Merci de le préserver.

• Alcool, stupéfiants et tabac

L'introduction et la consommation d'alcool sous toutes ses formes sont interdites. La circulation et l'utilisation de stupéfiants ou de drogues sont formellement prohibées. Par ailleurs, ces produits peuvent interagir avec certains de vos médicaments et provoquer des troubles graves.

Aux termes des articles R.3511-1 et R.3511-2 du code de la santé publique, une interdiction totale de fumer et vapoter s'applique à tous les lieux clos et couverts de l'établissement, y compris aux chambres des patients.

Il vous est fortement recommandé, si vous êtes fumeur, de prendre contact avec votre médecin traitant, ou d'en parler lors de la consultation pré-anesthésique, afin de suivre un programme de sevrage avant l'intervention.

INFORMATIONS PRATIQUES

Tabac info service : 39 89

Alcool info service : 0 930 930 930
(appel anonyme et non-surtaxé)

Drogues info service : 0 800 23 13 13
(appel anonyme et gratuit)

LE DOSSIER MÉDICAL

En vertu de la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé : tout médecin désigné par vous peut prendre connaissance de l'ensemble des pièces de votre dossier médical.

L'article L.1111-7 du code de santé publique dispose que : *« Toute personne a accès à l'ensemble des informations concernant sa santé détenues par des professionnels et établissements de santé, qui sont formalisées et ont contribué à l'élaboration et au suivi du diagnostic et du traitement ou d'une action de prévention, ou ont fait l'objet d'échanges écrits entre professionnels de santé, notamment des résultats d'examens, comptes rendus*

de consultation, d'intervention, d'exploration ou d'hospitalisation, des protocoles et des prescriptions thérapeutiques mis en oeuvre ».
Un formulaire de demande d'accès à votre dossier médical est disponible en ligne sur le site de la Clinique.

SCANNEZ-MOI

CONDITIONS D'ACCÈS

Vous avez le droit d'accéder à l'ensemble des informations concernant votre santé. Ces informations sont celles qui ont contribué à l'élaboration et au suivi de votre diagnostic, de votre traitement ou d'une action de prévention.
Vous avez, au choix, accès à ces informations concernant votre santé directement par demande écrite au directeur de la Clinique, ou par l'intermédiaire d'un médecin que vous désignerez à cet effet. Cette communication a lieu au plus tard dans les huit jours à compter de la date de recevabilité de votre demande et au plus tôt après l'observation d'un délai légal de 48h.
Si les informations auxquelles vous souhaitez accéder datent de plus de cinq ans, un délai de deux mois sera nécessaire à leur communication.

Consultation du dossier sur place :

- Elle est possible et gratuite. Vous pouvez exprimer le désir d'être (ou non) assisté(e) par un médecin de l'établissement dans la lecture du dossier.
- Elle est souhaitable en cas de dossier très volumineux de façon à limiter les photocopies payantes aux seules pièces utiles.
- Même si vous vous déplacez pour obtenir communication de votre dossier, la demande préalable doit être adressée au directeur de l'établissement pour en permettre la recherche.

DOSSIER MÉDICAL PARTAGÉ (DMP) / MON ESPACE SANTÉ

Mon Espace Santé, service public numérique mis en place par le Ministère de la Santé, permet à chaque citoyen français de centraliser et de gérer toutes ses données de santé de manière sécurisée. Accessible en ligne (application ou site Internet), cette plateforme offre un accès simplifié et direct à vos informations médicales, vos documents de santé, ainsi que vos résultats d'examens, et ce, en toute confidentialité. Sauf refus de votre part, la Clinique Chirurgicale du Libournais alimentera votre Espace Santé avec vos comptes-rendus opératoires, lettres et ordonnances de sortie.

SCANNEZ-MOI

PROTECTION DES MINEURS ET DES PERSONNES SOUS MESURES DE PROTECTION JURIDIQUE

Les informations concernant la santé des mineurs et des personnes sous mesures de protections juridiques sont délivrées à leurs représentants légaux et aux intéressés de manière adaptée à leur maturité et discernement. Le

professionnel de santé doit tenir compte de l'avis du mineur/majeur protégé et le faire participer, dans la mesure du possible, dans la prise de décision médicale (Art. L.1111-2). Cependant, selon l'article L.1111-5, « *le médecin peut se dispenser d'obtenir le consentement du ou des titulaires de l'autorité parentale sur les décisions médicales à prendre lorsque le traitement ou l'intervention s'impose pour sauvegarder la santé d'une personne mineure, dans le cas où cette dernière s'oppose expressément à la consultation du ou des titulaires de l'autorité parentale afin de garder le secret sur son état de santé* ».

INFORMATION SUR LA PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES ET DONNÉES DE SANTÉ

Le règlement général sur la protection des données (RGPD) est une loi européenne, entré en vigueur le 25 mai 2018, qui régit toute collecte et tout traitement de données à caractère personnel. Ce règlement a pour but d'encadrer le traitement des données et de renforcer les droits des personnes en matière de protection de données et responsabiliser les acteurs traitant ces données. Le RGPD vient compléter la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Utilisation et traitement de vos données

Lors de votre hospitalisation au sein de la Clinique Chirurgicale du Libournais, vos données à caractère personnel, d'identification et de santé, vont faire l'objet d'une collecte et d'un traitement, pour permettre d'assurer votre prise en charge et d'assurer la continuité des soins au sein de l'établissement.

La conservation de vos données

Les dossiers médicaux sont conservés pendant 20 ans à partir du dernier passage dans l'établissement, conformément à l'article R. 1112-7 du code de la santé publique. Les données traitées sont conservées dans des stockages différents, avec un niveau de sécurité nécessaire à la protection et sécurisation.

L'accès à vos données

Les données à caractère personnel sont traitées par des personnes habilitées, soumises à une clause de confidentialité. En fonction des nécessités liées à votre prise en charge, vos données peuvent également être transmises à des laboratoires d'analyses, des centres d'imagerie médicale ou d'autres établissements de santé afin de disposer de toutes les informations nécessaires à la continuité des soins et à votre prise en charge.

Les droits dont vous disposez

Conformément à la règlementation sur la protection des données personnelles, vous pouvez exercer vos droits (accès, rectification, suppression, opposition, limitation et portabilité le cas échéant) et définir le sort de vos données personnelles « post mortem ». Pour ce faire vous pouvez formuler votre demande par email (dpo@clinique-libourne.fr) ou bien par courrier DPO Clinique Chirurgicale du Libournais, 119 rue de la Marne, 33500 Libourne. Afin de nous permettre de

répondre rapidement, nous vous remercions de nous indiquer nom, prénom, email et adresse, nous pourrons procéder à des vérifications d'identité afin de garantir la confidentialité et la sécurité de vos données.
Pour toute question relative à la protection des données, vous pouvez vous adresser au délégué à la protection aux données de la Clinique Chirurgicale du Libournais. Vous disposez par ailleurs, du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), notamment sur son site internet www.cnil.fr.

CONSENTEMENT AUX SOINS

« Toute personne prend, avec le professionnel de santé et compte tenu des informations et des préconisations qu'il lui fournit, les décisions concernant sa santé. […] Aucun acte médical, ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans le consentement éclairé de la personne et ce consentement peut être retiré à tout moment » (Art. L.1111-4).
Il convient de rappeler que le malade est soigné par une équipe soignante et non par un praticien unique, ce qui a notamment des conséquences en terme de secret médical.
Selon l'article L.1110-4, « *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 le malade à l'ensemble de l'équipe* ».

DIRECTIVES ANTICIPÉES

Arrêté du 3 août 2016 relatif au modèle de directives anticipées prévu à l'article L. 1111-11 du code de la santé publique.

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite appelée « directives anticipées » pour préciser ses souhaits concernant sa fin de vie. Ce document aidera les médecins, le moment venu, à prendre leurs décisions sur les soins à donner, si la personne ne peut plus exprimer ses volontés.
Les directives anticipées vous permettent, en cas de maladie grave, de faire connaître vos souhaits sur votre fin de vie, et en particulier :

- limiter ou arrêter les traitements en cours,
- être transféré en réanimation si l'état de santé le requiert,
- être mis sous respiration artificielle,
- subir une intervention chirurgicale,
- être soulagé de ses souffrances même si cela a pour effet de mener au décès.

Ces directives s'imposent au médecin pour toute décision d'investigation, d'intervention ou de traitement, excepté dans 2 cas :

- En cas d'urgence vitale pendant le temps nécessaire à une évaluation complète de la situation (par exemple, patient à réanimer suite à un accident de santé brutal) ;
- Lorsque les directives anticipées apparaissent manifestement inappropriées ou non conformes à la situation médicale. Dans ce cas, le médecin doit rendre sa décision à l'issue d'une procédure collégiale inscrite dans le dossier médical. La décision de refus d'application des directives anticipées est portée à la connaissance de la personne de confiance ou, à défaut, de la famille ou des proches.

La personne majeure sous tutelle peut rédiger des directives

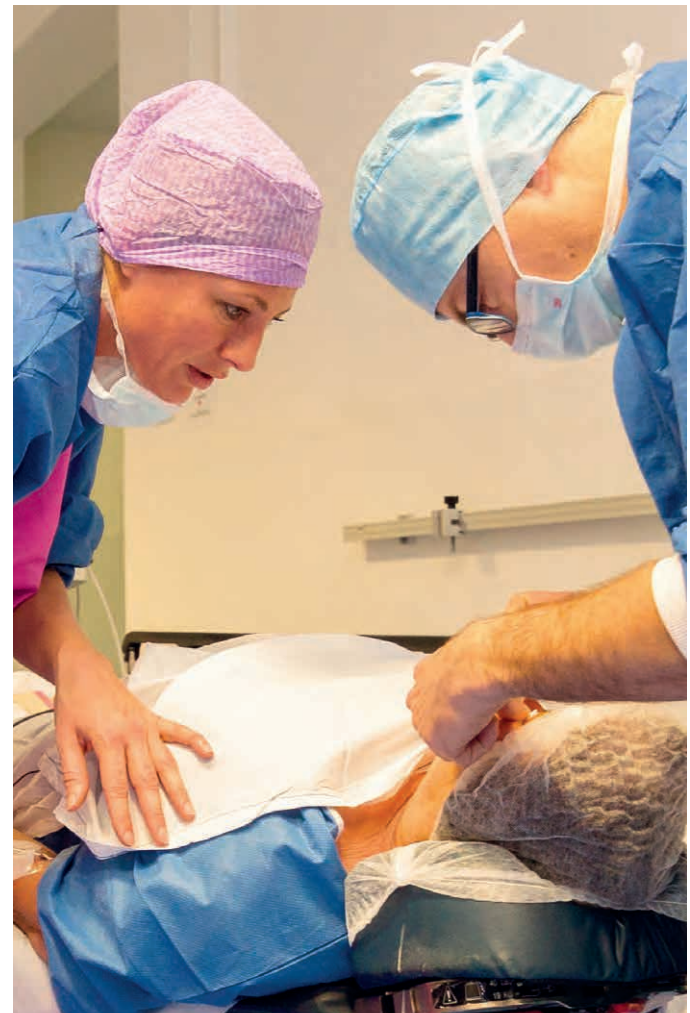
anticipées avec l'autorisation du juge ou du conseil de famille, s'il existe.
Vous pouvez demander des modèles de directives anticipées, ainsi que des renseignements complémentaires, à l'infirmière du service ou au médecin.

LA PERSONNE DE CONFIANCE

Selon l'article L.1111-6 du code de la santé publique, vous pouvez désigner, pendant votre séjour, 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.

PRÉLÈVEMENTS D'ORGANES ET DE TISSUS

Selon l'article L.671-7 du code de la santé publique (loi bioéthique 94-654 du 29 juillet 1994 relative au don et à l'utilisation des éléments et produits du corps humain, à l'assistance médicale à la procréation et au diagnostic prénatal), des prélèvements peuvent être effectués sur une personne majeure décédée dès lors qu'elle n'a pas fait connaître, de son vivant, son refus d'un prélèvement.
Vous pouvez faire connaître votre volonté, acceptation ou opposition, à votre famille ou au personnel médical verbalement, ou mieux, par écrit.



USAGER, VOS DROITS - CHARTE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE
DES SOLIDARITES
ET DE LA SANTÉ

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.

Principes généraux*

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 oeuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet : www.sante.gouv.fr*
Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.

DÉMARCHE QUALITÉ ET GESTION DES RISQUES

Amélioration continue de la qualité

La Clinique Chirurgicale du Libournais s'est engagée dans une démarche d'assurance qualité et de gestion des risques centrée sur le patient, visant à promouvoir l'amélioration continue de la qualité et à s'assurer que les conditions de sécurité, de qualité des soins, de prise en charge des patients, sont prises en compte. Ainsi, les instances et les groupes de travail oeuvrent au quotidien pour assurer des soins de qualité.

La certification est une procédure d'évaluation réalisée par la Haute Autorité de Santé (HAS), organisme externe à l'établissement de santé.

Elle vise à assurer la sécurité et la qualité des soins donnés au patient, et à promouvoir une politique d'amélioration continue de la qualité au sein des établissements.

Les visites sont effectuées par des professionnels qui évaluent l'ensemble du fonctionnement et des pratiques de l'établissement de santé.

Les comptes rendus ainsi que les informations concernant les certifications et indicateurs sont disponibles sur le site de la Haute Autorité de Santé :

www.has-sante.fr

LES INSTANCES RÉGLEMENTAIRES

• La conférence médicale d'établissement (CME) : composée des praticiens médicaux de l'établissement, elle donne ses avis sur l'organisation de la permanence médicale et les orientations stratégiques de l'établissement de santé.

• Le comité des vigilances et de gestion des risques :

- développe l'information et la communication sur les vigilances et les risques sanitaires,

- s'assure du respect des dispositions réglementaires,

- coordonne les actions entre les différentes vigilances,

- identifie et évalue les risques qui nécessitent des mesures correctives et préventives,

- propose des recommandations en termes de prévention des risques.

• Le comité de lutte contre les infections nosocomiales (CLIN) : l'établissement s'est engagé depuis de nombreuses années dans la lutte contre les infections nosocomiales.

Le comité de lutte contre les infections nosocomiales est une commission regroupant des professionnels médicaux et paramédicaux de la clinique qui définit la politique en matière d'hygiène.

Elle définit des programmes d'actions basés sur la surveillance des infections, notamment post-opératoires, la lutte contre les bactéries multirésistantes, la formation du personnel et la prévention des risques infectieux liés à l'environnement.

L'hygiène des mains est l'affaire de tous. Des solutions hydro-alcooliques sont disponibles dans tous les couloirs et les chambres de l'établissement pour être utilisées par tous.

• Le comité de sécurité transfusionnelle et d'hémovigilance : il met en oeuvre les conditions de fiabilité de la transfusion sanguine, en relation avec l'Établissement Français du Sang.

• Le comité de lutte contre la douleur : selon l'article L.1110-5 du code de la santé publique : *« (...) toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée »*. Ainsi, le CLUD veille à améliorer la prise en charge de la douleur en coordonnant les actions de l'ensemble des services et en proposant des orientations adaptées aux situations.

Notre établissement s'engage à mettre en oeuvre tous les moyens mis à sa disposition pour soulager votre douleur.

• Le comité du médicament et des dispositifs médicaux stériles : la mission du COMEDIMS est de définir la politique du médicament dans l'établissement. Il assure ainsi l'évaluation de la

consommation du médicament, leurs effets iatrogènes, les besoins et le suivi de certaines thérapeutiques.

• La commission des usagers (CDU) : elle est composée de professionnels de l'établissement, de deux médiateurs (médical et non médical) et de deux représentants des usagers. La composition de la CDU est affichée à l'accueil de l'établissement et sur le site internet de la Clinique.

SCANNEZ-MOI

La CDU veille au respect des droits des patients et à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des patients et de leurs proches. Si vous souhaitez formuler des observations ou une réclamation, merci d'adresser un courrier à l'attention de la Direction de l'établissement qui vous mettra en contact avec la personne chargée des relations avec les usagers.

DÉVELOPPEMENT DURABLE

La Clinique Chirurgicale du Libournais est engagée dans une véritable politique de développement durable et de respect de l'environnement.

Notre engagement vise à mieux gérer les impacts environnementaux de nos activités et à rechercher une amélioration permanente de nos performances environnementales.

En effet, l'engagement dans une éco-politique est la poursuite logique de la démarche d'amélioration continue initiée au préalable par la Haute Autorité de Santé, et, est en parfaite adéquation avec la raison d'être et les missions d'un établissement de santé.

VOTRE DÉPART

Votre sortie

La sortie est décidée par le médecin responsable de votre hospitalisation.

LES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES

Vous devrez accomplir (ou faire accomplir par un proche) les formalités administratives suivantes auprès du bureau des entrées-sorties :

- Retirer les dépôts et valeurs que vous auriez éventuellement déposés.
- Vérifier et compléter éventuellement votre dossier administratif.
- Régler, avant votre départ, le restant à votre charge (non-couvert par votre complémentaire). Une facture acquittée et un bulletin de situation vous seront remis.

LES FRAIS D'HOSPITALISATION

• Les frais de séjour

Ils correspondent à l'ensemble des prestations exécutées par l'établissement.

Si vous êtes assuré(e) social(e) : soit les frais de séjour sont pris en chage à 80% (20% des frais sont alors à votre charge ou à celle de votre mutuelle, il s'agit du ticket modérateur), soit les frais de séjour sont pris en charge à 100% selon l'intervention réalisée (acte supérieur ou égal à 120€) ainsi que dans certains cas particuliers (accident du travail, invalidité, longue maladie, maternité, etc.).

Si vous n'êtes pas assuré(e) social(e) : renseignez-vous au bureau des admissions.

• Le ticket modérateur forfaitaire

Un ticket modérateur forfaitaire est fixé par voie réglementaire, pour tout acte médical supérieur ou égal à 120€.

• Le forfait journalier obligatoire

Il constitue votre contribution directe dans tous les établissements de santé privés comme publics depuis 1983. Son montant est fixé par voie réglementaire.

• Le forfait administratif

Ce forfait rémunère les démarches effectuées par le service administratif de l'établissement pour votre compte (suivi des prises en charge, appel des différentes caisses, régime obligatoire ou complémentaire, etc.).

• Le supplément pour une chambre particulière

• Les honoraires médicaux

Le mode d'exercice des médecins exerçant au sein de l'établissement est libéral. Les praticiens qui assurent vos soins peuvent avoir opté pour le secteur conventionnel à honoraires libres (secteur 2). Dans ce cas, ils sont autorisés à pratiquer des compléments d'honoraires qui relèvent de

leur seule discrétion et qui resteront à votre charge ou à celle de votre mutuelle (renseignez-vous auprès de votre médecin avant l'hospitalisation).
Vos praticiens vous préviendront dès la consultation préopératoire. Mais n'hésitez pas à en parler avec eux et à leur signaler toute difficulté.
Vous trouverez ces renseignements (noms, spécialités et coordonnées des différents médecins exerçant leur activité au sein de la Clinique) sur une fiche annexée au présent livret, ainsi que sur le panneau d'affichage à l'accueil de l'établissement et sur le site Internet de la Clinique (www.clinique-libourne.fr).

SCANNEZ-MOI

Ces frais (suppléments hôteliers et dépassements d'honoraires) sont à votre charge ou à celle de votre mutuelle.

LES AUTRES FRAIS À VOTRE CHARGE (Téléphone, TV...)

Ils doivent être réglés au bureau des sorties.

LA SORTIE CONTRE AVIS MÉDICAL

Si le médecin responsable de votre hospitalisation estime que cette sortie est prématurée et présente un danger pour votre santé, vous ne serez autorisé(e) à quitter l'établissement qu'après avoir rempli une attestation établissant que vous avez eu connaissance des dangers que cette sortie présente pour vous.
Si vous refusez de signer cette attestation, un procès-verbal de ce refus sera dressé.

LE REFUS DE SOINS

Selon l'article R.1112-43 du code de santé publique, *« lorsque les malades n'acceptent pas le traitement, l'intervention ou les soins qui leur sont proposés, leur sortie, sauf urgence médicalement constatée nécessitant d'autres soins, est prononcée par le directeur après signature par l'hospitalisé d'un document constatant son refus d'accepter les soins proposés.*
Si le malade refuse de signer ce document, un procès-verbal de ce refus est dressé ».

TRANSPORT SANITAIRE

Sur prescription médicale, le transport en Véhicule Sanitaire Léger (VSL) peut être pris en charge. Le personnel du service de soins se chargera de contacter l'entreprise agréée de votre choix.
Informez-vous auprès de votre caisse de Sécurité Sociale et de votre Assurance complémentaire maladie sur l'étendue de vos droits aux remboursements et demandez une prise en charge.

QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

La HAS (Haute Autorité de Santé – organisme indépendant de la Clinique) a mis en place un dispositif national de mesure en continu de la satisfaction et de l'expérience des patients. Quelques jours ou semaines après votre intervention, la HAS vous enverra par email un questionnaire de sortie (enquête e-Satis). Surveillez vos emails et n'oubliez pas d'y répondre ! Vos remarques et vos suggestions nous seront précieuses afin d'améliorer notre démarche qualité.

Tout au long de votre séjour, n'hésitez pas également à faire part de vos retours à l'équipe soignante ou à un responsable. Vous pouvez aussi partager votre expérience en flashant le QR-code ci-contre :

HAS
HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

SCANNEZ-MOI

REMARQUES

• Pensez à vous adresser au secrétariat du chirurgien si celui-ci ne vous a pas remis les documents dont vous pourriez avoir besoin : ordonnances, lettre à votre médecin traitant, arrêt de travail, bon de transport le cas échéant…

• Avant de quitter votre chambre et le service où vous avez été hospitalisé(e) :

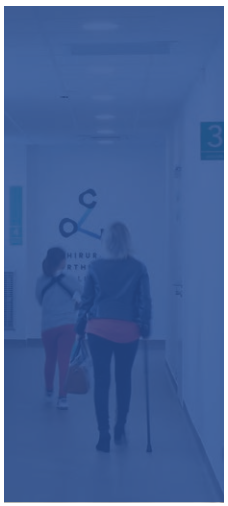
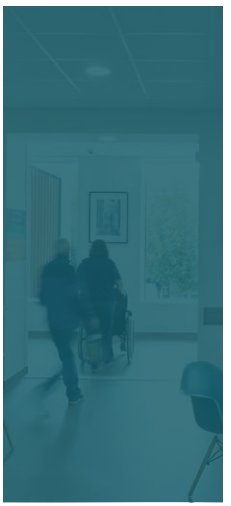
> Vérifiez que vous n'y oubliez aucun effet personnel ;

> Demandez au personnel les documents que vous lui avez confiés : carte de groupe sanguin, résultats de laboratoire, radiographie, échographie, scanner, électrocardiogramme, etc.

NOTES

NOTES

NOTES

Clinique Chirurgicale du Libournais

119 rue de la Marne, 33500 Libourne
Tél. : 05 36 280 280 | www.clinique-libourne.fr