



# Livret d'accueil

# Sommaire

<b>Bienvenue .....</b>	<b>3</b>
<b>L'équipe médico-chirurgicale .....</b>	<b>4</b>
<b>Présentation générale .....</b>	<b>5</b>
Accueil administratif.....	6
Le bloc opératoire .....	6
Le service des urgences .....	7
Le Service de surveillance continue .....	7
Les services d'hospitalisation complète.....	7
Les services ambulatoires .....	8
Les cabinets de consultation .....	8
<b>Votre séjour.....</b>	<b>9</b>
Mon espace santé .....	10
Les formalités d'admission.....	11
Les formalités de sortie.....	12
Les prestations hôtelières et services proposés.....	13
Tarifs.....	15
Vos obligations .....	16
Le Portail Patients .....	17
<b>Les droits des usagers .....</b>	<b>18</b>
La personne de confiance.....	19
Directives anticipées .....	19
Loi informatique et liberté.....	19
Recueil des consentements .....	19
Votre droit d'accès au dossier médical.....	20
Plaintes et Réclamations.....	21
Lutte contre les infections associées aux soins .....	23
Démarche qualité et gestion des risques .....	24
Des soins Palliatifs.....	25
Charte de la personne hospitalisée.....	26
Prise en charge de la douleur .....	27
<b>La polyclinique et l'environnement.....</b>	<b>28</b>
<b>Contacts, accès.....</b>	<b>29</b>
<b>Plan de la clinique .....</b>	<b>30-31</b>



## Bienvenue

Nous vous souhaitons la bienvenue à la Polyclinique Saint Privat. Toute notre équipe est mobilisée pour vous offrir des soins de qualité dans un environnement respectueux, attentif et humain.

Ce livret a été conçu pour vous accompagner tout au long de votre séjour. Il vous présente les services disponibles, les démarches utiles, vos droits en tant que patient, ainsi que les engagements de notre établissement en matière de sécurité, de confort et de bienveillance.

Notre clinique s'inscrit dans une dynamique d'amélioration continue, portée par des professionnels engagés et à l'écoute. Que vous soyez accueilli pour une consultation, une intervention ou un séjour plus long, nous mettons tout en œuvre pour que votre passage parmi nous soit le plus serein possible.

N'hésitez pas à solliciter nos équipes pour toute question ou besoin spécifique. Votre bien-être est notre priorité.

# L'équipe médico-chirurgicale

Liste des praticiens : l'astérisque devant la spécialité indique que tous les praticiens pratiquent des dépassements d'honoraires, sinon l'astérisque n'est que devant les noms des praticiens concernés :

## **Chirurgie urologique \***

- Jean Philippe DIMIER
- Nicolas DRIANNO
- Morgane FLOCHLAY
- Adam GEVORGYAN
- Bernard MARC
- Paulo SOARES

## **Chirurgie générale et viscérale \***

- Michel DAUDE
- Frédéric DAUDE
- Mathieu GONOT
- Jacques MICHEL
- Pierre URBAIN

## **Chirurgie orthopédique \***

- Olivier BRINGER
- Valérie BRUN
- Matthieu CESAR
- Guillaume MIROUSE
- Hervé SILBERT
- Julien TREMLET

## **Chirurgie vasculaire**

- Anthony BROUAT
- Laurent LOMBART

## **Chirurgie plastique et reconstructrice\***

- Alexandre PRUD'HOMME

## **Ophthalmologie \***

- Baptiste DUFAY DUPAR
- Valérie DUNIL-BOURLAUD
- Anne FOURDRIGNIER
- Christian GUIRAUD
- Didier HOA
- François MASCHINO
- Caroline SERNY

## **ORL**

- Louis Alexandre BENARD
- Marion DEVAMBEZ
- Sophie GOROSTIS

## **Anesthésie réanimation équipe 1**

- Sophie ANSELIN \*
- Sidi BENHALIMA \*
- Jordy BONFILS \*
- Arturo CALVIÑO IGLESIAS
- Mohamad CHEHAB \*
- Sertac KARATAS \*
- Fabrice MENGHINI
- Jean Pierre MULLER
- Thibaut PAILLET \*

## **Anesthésie réanimation équipe 2 \***

- François BERLEMONT \*
- Jacques CLAUS \*
- Philippe HEFTEH \*
- Thomas ODONNAT \*

## **Gastroentérologie**

- Isabelle ALEXANDRE PAROLINI
- Solenne BERTRAND HENRION
- Jean Paul CARLE
- Philippe CHASSAGNE
- Thierry COUDERC
- Dimitri CHRISTOPHOROU
- Pierre DALBIES
- Claude DEL VASTO
- Wassim DIB
- Valérie HYRAILLES
- Raluca POP
- Frédérique SEGALAS-LARGEY

## **Dentistes**

- Pierre FERAULT
- Philippe SCHWEIZER

## **Pneumologie**

- Bertrand GUERRERO
- Laurence SAFONT

## **Hématologie**

- Selva DAVID

## **Oncologie Médicale**

- Michael HUMMELBERGER

## **Cardiologie**

- Françoise BOYER
- Jean François BOYER
- Manuela CUREA
- Jean Christophe VIALETTE

## **Radiologie interventionnelle**

- Thibaut LESTRA

## **Laboratoire de biologie médicale**

- INOVIE LABOSUD

## **Médecine d'urgence**

- Olivier CABEZAS
- Patrick HAENSLER
- Olivier JAUSSEME
- Fabienne SENEGAS
- Frédérique SENEGAS

## **Médecin référent en soins palliatifs**

- Christine MAESTRE

## **traitement de la douleur**

- Yves MANGIN

## **Gériatrie**

- Jean Paul BARRAU

## **Neurologie**

- Iona ION
- Alexandre MANIA
- Maria Cristina SIMIAN
- Sandra RODRIGUES-BIENVENU
- Astrid CORLOBÉ



Différentes catégories de professionnels, formés et compétents, participent à votre prise en charge. Leurs fonctions sont distinguées par des tenues spécifiques et des badges d'identification.

## ● Accueil administratif



Dans le hall principal, l'accueil est ouvert 7 jours /7 :

- de 7h à 20h30 du lundi au vendredi
- de 8h à 20h les samedis, dimanches et jours fériés

Les secrétaires vous accueillent, vous renseignent et vous orientent vers le lieu où vous allez être pris en charge.

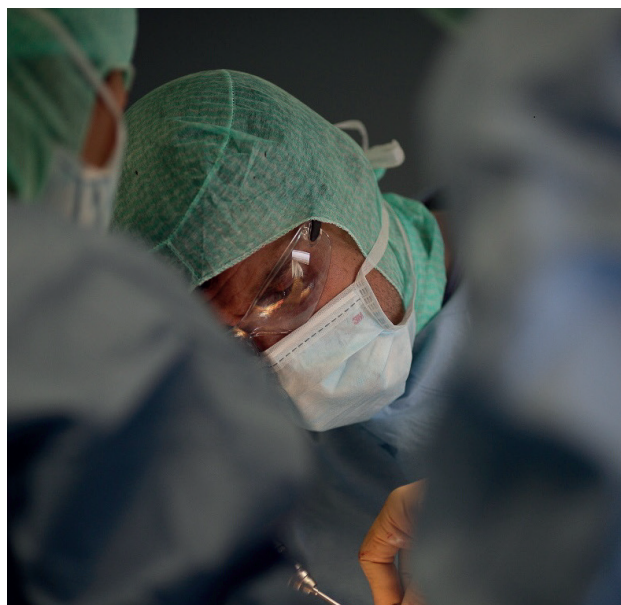
Vous pouvez les contacter par téléphone depuis l'extérieur au 04 67 35 46 00 ou depuis votre chambre au 3600. Des secrétaires vous accueillent dans les boxes situés à droite de la réception, pour effectuer les formalités administratives de préadmission, et lors de votre entrée et sortie de clinique dans le cadre d'une hospitalisation complète.

Un accueil spécifique est organisé pour faciliter la réalisation des formalités administratives, pour le service des urgences situé à l'est du bâtiment, et pour le service ambulatoire situé au premier étage de la Polyclinique (accès hall est).

## ● Le bloc opératoire

Le bloc opératoire est constitué de 15 salles d'opération, 2 salles d'endoscopie, 2 salles de Surveillance Post Interventionnelle, une salle de chirurgie externe. Ce bloc spacieux de plus de 1600 m<sup>2</sup>, bénéficie des équipements les plus modernes, afin de garantir aux patients une prise en charge dans des conditions d'hygiène et de sécurité optimales, en offrant aux praticiens un grand confort d'exercice et le matériel le plus innovant :

- Vidéo-endoscopie, écho endoscopie digestive
- Chirurgie urologique percutanée et par laser
- Dilatations artérielles par sonde
- Lithotritie extra-corporelle
- Chirurgie orthopédique mini invasive et par pilotage informatique
- Phacoémulsificateur pour la chirurgie de la cataracte
- Chirurgie urologique percutanée, par laser et assistée par un robot DA VINCI
- Chirurgie coelioscopique viscérale et urologique avec vision en 3D



## Le service des urgences

Notre service labellisé par l'Agence Régionale de Santé bénéficie de la présence 24/7 de médecins et personnels soignants formés et vous garantit le respect des normes de sécurité et d'une qualité des soins optimale.

La proximité du pôle d'imagerie médicale et du laboratoire de biologie facilite la réalisation d'examens, permettant de faire un diagnostic médical, d'adapter la prise en charge et d'orienter le patient vers le praticien référent en fonction des pathologies. Les chirurgiens, anesthésistes et les autres spécialistes assurent une astreinte afin de pouvoir intervenir sans délai.



## Le Service de surveillance continue

Ce service accueille les patients nécessitant une surveillance rapprochée avec des équipements spécifiques et un environnement favorable au repos.

La réalisation des soins techniques et la surveillance des patients avec une présence constante de l'équipe soignante contraignent à limiter l'accès des personnes extérieures et à imposer des règles d'hygiène spécifiques.

## Les services d'hospitalisation complète

- Médecine :** niveau -1 rez de jardin
- Chirurgie A :** 1er étage : pôle cardio-vasculaire
- Chirurgie B :** 1er étage : chirurgie viscérale
- Chirurgie C :** 1er étage : ambulatoire médical et polysomnographies
- Chirurgie D :** 2ème étage : chirurgie urologique
- Chirurgie E :** 2ème étage : chirurgie orthopédique, urologique et autres spécialités
- Chirurgie F :** 2ème étage : chirurgie orthopédique

## Les services ambulatoires

### Chimiothérapie

Situé au rez de chaussée à proximité immédiate de l'accueil afin de faciliter l'accès des patients, ce service propose un accueil en box individuel ou plusieurs types de salons selon le choix du patient et les conditions d'administration du traitement, dans des conditions de sécurité et de confort optimales.

### Chirurgie ou médecine en hospitalisation de jour

Situé au premier étage près du bloc opératoire et du service d'endoscopie, ce service vous accueille en box individuel, en chambre ou dans un salon selon la pathologie ou les soins devant être prodigués. Le parcours du patient et l'organisation des soins permettent au patient de rejoindre son domicile le jour même.



## Les cabinets de consultation

Plusieurs praticiens ont installé leurs cabinets de consultation dans l'enceinte de l'établissement :

**Pneumologie, épreuves d'effort cardiologiques, algologie** (prise en charge de la douleur),

**Implantologie dentaire** : consultations 1 (accessible sur la droite du hall d'accueil accès hall Est ou directement par l'entrée spécifique sur la droite du bâtiment au niveau -1)

**Chirurgie vasculaire** : consultations 2 (accessible directement de l'extérieur à la gauche du bâtiment)

**Anesthésie, oncologie** : consultations 3 (accessible par l'entrée principale, sur la gauche du hall d'accueil (accès hall Ouest))

**Bâtiment consultations :**

- Rez de chaussée : laboratoire de biologie médicale LABOSUD, plateau technique de consultations urologiques
- Étage 1: Urologie, chirurgie viscérale
- Étage 2 : chirurgie orthopédique, cardiologie



## Mon espace santé

Afin de renforcer la qualité de votre suivi médical et de faciliter la coordination entre les différents professionnels de santé qui participent à votre prise en charge, notre établissement s'appuie sur le service public numérique « Mon espace santé », proposé par l'Assurance Maladie et le Ministère de la Santé et de la Prévention.

### Qu'est-ce que «Mon espace santé»?

Il s'agit d'un espace numérique personnel, **sécurisé et gratuit**, qui vous appartient. Vous pouvez y :

- Conserver tous vos documents médicaux (résultats d'examens, ordonnances, comptes rendus, imageries)
- Partager ces informations uniquement avec les professionnels de santé que vous autorisez
- Accéder à votre profil médical (allergies, antécédents, traitements en cours...)
- Communiquer avec vos soignants via une messagerie sécurisée
- Suivre l'historique de vos soins

### Ce que cela change pour vous

Lors de vos consultations, examens ou hospitalisations, certains documents pourront être directement déposés dans votre espace, avec votre consentement. Vous conservez en permanence la maîtrise de vos données :

- Vous choisissez quels professionnels peuvent consulter vos documents
- Vous pouvez à tout moment masquer ou supprimer une information
- Aucune donnée n'est transmise sans votre accord

### Sécurité et confidentialité

« Mon espace santé » respecte les normes les plus strictes en matière de protection des données personnelles et de secret médical. Seuls les professionnels de santé autorisés et identifiés peuvent consulter vos documents, et uniquement pour assurer votre suivi médical.





## Les formalités d'admission

Les secrétaires d'accueil sont à votre disposition pour vous aider dans toutes vos démarches et vous fournir toute information utile à votre séjour. Le jour de votre préadmission ou au plus tard lors de votre admission, vous devez vous présenter à l'accueil pour la constitution de votre dossier administratif. Cette étape est importante car elle participe à votre sécurité : tous les professionnels de santé qui seront amenés à s'occuper de vous doivent connaître votre identité précise pour assurer la réalisation des actes et soins qui vous sont nécessaires. Dans ce but, il vous sera demandé de présenter une pièce d'identité en plus des documents administratifs.

Un bracelet d'identification vous sera posé lors de votre admission.

### Frais d'hospitalisation

La Polyclinique Saint-Privat est conventionnée avec les organismes d'assurance et avec certaines mutuelles.

Les frais inhérents à votre hospitalisation et aux soins nécessités par votre état sont réglés directement à la clinique par la Sécurité Sociale.

**Les tarifs des différentes prestations sont affichés à votre attention à l'accueil général, dans les bureaux d'entrées/sorties, à l'accueil des urgences et à l'accueil ambulatoire. N'hésitez pas à appeler l'accueil (poste 3600) pour toute précision utile sur les tarifs.**

Restent à votre charge :

- Le Forfait Journalier et le forfait PAS
- Le Ticket Modérateur éventuel
- Les dépassements d'honoraires de certains médecins
- Les suppléments que vous aurez demandés : chambre particulière, prestations premium, télévision, téléphone...

La Polyclinique Saint Privat a signé une convention de partenariat avec la Mutualité Française visant à apporter aux patients, adhé-rents mutualistes, la garantie d'un accès à des soins hospitaliers de qualité à tarif maîtrisé, et à simplifier les démarches administratives en systématisant le tiers-payant.

## Traitements médicamenteux

Si vous suivez un traitement médicamenteux qui n'est pas en rapport avec votre hospitalisation, informez-en l'équipe qui vous prendra en charge, afin d'identifier d'éventuelles interactions ou redondances de traitements avec les prescriptions décidées dans le cadre de votre séjour. Une organisation est en place pour assurer la continuité de votre traitement personnel et s'assurer de la prise des médicaments, elle vous sera expliquée par le personnel infirmier. Vous devrez indiquer tous les médicaments que vous prenez et remettre l'ordonnance à l'infirmier. Vous préciserez si vous avez des allergies. En cours de séjour, vous devrez également signaler les effets indésirables ressentis après la prise ou l'injection de médicaments.

## Chambres particulières

Si vous souhaitez une chambre particulière, faites-en la demande au bureau des entrées/sorties lors de votre pré admission ou de votre admission ou pendant votre séjour auprès du personnel soignant du service, elle vous sera attribuée dans la mesure du possible en fonction des chambres disponibles.

## Prestations premium

Vous pouvez bénéficier de prestations spécifiques en chambre particulière, telles la mise à disposition d'un téléviseur grand écran, de nécessaire et linge de toilette avec peignoir, d'un choix de restauration à la carte. Vous pouvez vous renseigner à l'accueil en composant le 3600.

## Valeurs

Il est déconseillé d'entrer en clinique avec d'importantes sommes d'argent, des bijoux ou autre objet de valeur. La clinique ne pourra être tenue pour responsable en cas de perte ou de vol de tous objets ou valeurs non déposés au coffre contre reçu. Dans les chambres, des coffres individuels situés dans les placards sont à votre disposition.

## Les formalités de sortie

La date de votre sortie est décidée par le médecin responsable de votre séjour. Le jour de votre sortie, vous ou une personne de votre choix (l'ambulancier dans le cas d'un départ en véhicule sanitaire), devrez accomplir les formalités administratives et régulariser votre dossier au bureau des entrées/sorties à partir de 9h30.



# Les prestations hôtelières et services proposés

## **Accompagnant**

Si vous le désirez, votre accompagnant peut prendre ses repas en même temps que vous, dans votre chambre. Il devra acheter un ticket à la réception :

- avant 10h45 pour le repas de midi
- avant 17h45 pour le repas du soir
- la veille pour le petit-déjeuner

Un lit d'appoint pourra être proposé à l'accompagnant, uniquement en chambre individuelle. Pour respecter l'intimité, la confidentialité et le repos des patients, la présence d'accompagnants en chambre double n'est pas autorisée après 21h.

## **Assistance sociale**

Une assistante sociale assure des permanences sur la polyclinique pour aider les personnes accueillies dans l'établissement confrontées à des difficultés familiales, financières ou professionnelles en lien avec leur hospitalisation. Si vous souhaitez la rencontrer, vous pouvez demander au responsable du service d'organiser un rendez-vous.

## **Soutien psychologique**

Une psychologue est présente dans l'établissement pour aider les patients ou l'entourage à faire face à des situations douloureuses. Si vous souhaitez la rencontrer, vous pouvez demander au responsable du service d'organiser un rendez-vous.

## **Bibliothèque pour tous**

Des bibliothécaires sont à votre disposition les lundis, mercredis et vendredis après midi pour vous proposer le prêt de livres et magazines. Signalez votre souhait d'en bénéficier le jour même au personnel du service, afin de les recevoir à votre chambre. Les livres prêtés devront être remis à l'accueil avant votre départ.

## **Boissons, eau minérale**

Des distributeurs de boissons fraîches, boissons chaudes, confiseries sont à votre disposition dans le hall du rez de chaussée.

## **Chambres**

Il est recommandé aux malades et à leur entourage de veiller au bon ordonnancement des chambres. Toute panne ou défaut de matériel doit être signalé au responsable de service. Si vous avez demandé à l'avance une chambre particulière, nous ferons tout notre possible pour vous l'attribuer, mais en aucun cas cela ne peut être une certitude.

## **Assistance sociale**

Une assistante sociale assure des permanences sur la polyclinique pour aider les personnes accueillies dans l'établissement confrontées à des difficultés familiales, financières ou professionnelles en lien avec leur hospitalisation. Si vous souhaitez la rencontrer, vous pouvez demander au responsable du service d'organiser un rendez-vous.

## **Soutien psychologique**

Une psychologue est présente dans l'établissement pour aider les patients ou l'entourage à faire face à des situations douloureuses. Si vous souhaitez la rencontrer, vous pouvez demander au responsable du service d'organiser un rendez-vous.

## **Bibliothèque pour tous**

Des bibliothécaires sont à votre disposition les lundis, mercredis et vendredis après midi pour vous proposer le prêt de livres et magazines. Signalez votre souhait d'en bénéficier le jour même au personnel du service, afin de les recevoir à votre chambre. Les livres prêtés devront être remis à l'accueil avant votre départ.

## Boissons, eau minérale

Des distributeurs de boissons fraîches, boissons chaudes, confiseries sont à votre disposition dans le hall du rez de chaussée.

## Chambres

Il est recommandé aux malades et à leur entourage de veiller au bon ordonnancement des chambres. Toute panne ou défaut de matériel doit être signalé au responsable de service. Si vous avez demandé à l'avance une chambre particulière, nous ferons tout notre possible pour vous l'attribuer, mais en aucun cas cela ne peut être une certitude.

## Repas

Ils sont établis en fonction de l'état de santé du patient et préparés avec soin dans la cuisine de la clinique. Pour répondre au mieux à vos besoins, les diététiciennes, les hôtesse et l'équipe soignante se tiennent à votre disposition pour adapter le choix de menus aux restrictions alimentaires liées à votre état de santé. Les menus établis sur trois semaines sont mis à votre disposition dans la chambre. Selon vos préférences, vous pouvez demander un changement dans le respect de la carte de remplacement.

Les repas sont servis aux heures suivantes :

- Petit-déjeuner 8h00
- Déjeuner 11h45
- Goûter 15h30
- Dîner 18h45

## Standard téléphonique

Notre établissement est équipé d'un standard automatique à reconnaissance de la parole. Il faut énoncer clairement le nom du service ou de la personne que vous cherchez à joindre, à défaut vous serez mis en communication avec la standardiste au bout de trois échecs d'acheminement. Nous nous excusons du caractère impersonnel de cet accueil, destiné à gérer dans les meilleurs délais les nombreux appels que nous recevons.

## Téléphone

Toutes les chambres sont équipées de lignes directes. Vous pouvez donc appeler ou être appelé sans passer par le standard 24h/24.

Pour bénéficier de cette faculté, vous devez demander au standard la communication de votre code.

Vous pourrez dès lors :

- vous faire appeler de l'extérieur au numéro que l'on vous communiquera
- appeler l'extérieur en composant le 0 et le code confidentiel créé pour vous puis le numéro de votre correspondant.

## ATTENTION :

tous les appels téléphoniques passés de votre chambre vous seront facturés. Préservez donc la confidentialité de votre code. En cas de problème, adressez-vous au standard en composant le 3600.

## Télévision

Tous les lits sont équipés de téléviseur à écran plat. La facturation se fait à la journée. L'ouverture et la fermeture des téléviseurs sont réalisées à l'accueil. Un casque est à votre disposition afin de vous permettre de regarder la télévision sans déranger votre voisin en chambre à deux lits. Il vous sera fourni à l'accueil.

## Commerces et services de proximité

Vous disposez à proximité de la clinique (après le centre de radiologie) des services suivants:

- Un Restaurant
- Une boulangerie
- Un institut de beauté
- Un salon de coiffure
- Un prestataire de matériel médical
- Un cabinet de dentiste, un masseur kinésithérapeute, une diététicienne, un cabinet infirmier.
- Un hôtel peut recevoir les accompagnants à proximité, les coordonnées sont à votre disposition à l'accueil

## Visites

Vous pouvez recevoir des visites en chambre tous les jours de 11h30 à 20h30. Toutefois, pour faciliter les soins, et respecter le repos des patients, il est préférable de les prévoir l'après-midi, et de limiter les visites à deux personnes. Ces horaires peuvent toutefois être aménagés, dans des situations particulières ou à votre demande. Merci de vous adresser au responsable de secteur ou à l'équipe soignante. Les visites d'enfants en bas âge sont déconseillées.

Dans le service de soins continus les visites sont restreintes aux proches désignés par le patient. Elles sont limitées en temps et en nombre pour respecter le repos du patient et l'organisation des soins : 2 personnes maximum par patient, 15 minutes maximum, de 13h00 à 15h00 et de 17h00 à 19h00. Un interphone situé à l'entrée du service permet aux accompagnants de signaler leur présence afin d'être accueillis par un membre de l'équipe soignante qui explicitera les règles d'habillage.

## Tarifs

		Prix (€)
<b>Hospitalisation</b>	<b>Chambre particulière hospitalisation (par jour)</b>	<b>88</b>
	<b>Forfait prestations premium (par jour)</b>	<b>128</b>
	<b>Forfait prestations hôtelières (par jour)</b>	<b>98</b>
	<b>Forfait prestations restauration (par jour)</b>	<b>108</b>
	<b>Chambre particulière ambulatoire</b>	<b>30</b>
	<b>Télévision (par jour)</b>	<b>6</b>
	<b>Taxe téléphone (l'unité)</b>	<b>0.2</b>
<b>Cautions</b>	<b>Caution séjour</b>	<b>150</b>
	<b>Caution avec chambre particulière</b>	<b>300</b>
<b>Autres frais</b>	<b>Frais de communication d'un dossier patient</b>	<b>25</b>
<b>Accompagnants</b>	<b>Petit-déjeuner</b>	<b>4.5</b>
	<b>Repas du midi</b>	<b>9</b>
	<b>Repas du soir</b>	<b>8</b>
<b>Forfaits</b>	<b>Forfait journalier</b>	<b>20</b>
	<b>Forfait PAS</b>	<b>24</b>
	<b>Forfait Patient Urgences (FPU)</b>	<b>19.61</b>
	<b>Forfait SE1</b>	<b>78.62</b>
	<b>Forfait SE2</b>	<b>62.91</b>
	<b>Forfait SE3</b>	<b>41.92</b>
	<b>Forfait SE4</b>	<b>20.96</b>
	<b>Forfait SE5</b>	<b>137.79</b>
	<b>Forfait SE6</b>	<b>283.88</b>
	<b>SRC – Supplément Surveillance Continue</b>	<b>277.45</b>

# Vos obligations

Le patient et les accompagnants sont tenus au respect de certaines consignes de sécurité et de savoir vivre pour permettre le repos des personnes hospitalisées. Ces consignes figurent notamment dans le règlement intérieur de l'établissement et dans les consignes incendie, affichés dans chaque chambre.

## **Alcool et denrées alimentaires**

Il est rigoureusement interdit d'apporter des boissons ou de la nourriture dans l'établissement sans l'autorisation du personnel soignant, car elles peuvent être contre-indiquées.

## **Animaux**

Pour des raisons d'hygiène, ils ne sont pas admis dans l'établissement.

## **Bruit**

Nous vous demandons de vous abstenir de faire du bruit dans l'établissement.

## **Fleurs**

Par mesure d'hygiène, les plantes en pot sont interdites dans l'ensemble de l'établissement, et les fleurs coupées sont interdites dans le service de médecine et de soins continus, ainsi que pour certains patients.

## **Tabac et vapotage**

Il est strictement interdit de fumer ou de vapoter dans les chambres ou dans tout autre lieu de l'établissement.

## **Détention de stupéfiants**

La détention illicite de produit stupéfiant est une infraction pénale, punie et réprimée par l'article 222-37 du code pénal.

Elle expose le patient concerné à l'application par l'établissement de l'instruction du 13 avril 2011, relatives à la conduite à tenir en cas de détention illégale de stupéfiants par un patient accueilli en établissement de santé.

## **Téléphone mobile**

En raison des risques de perturbations des dispositifs médicaux, il peut être demandé de ne pas utiliser de téléphones portables dans certains services de l'établissement.

## **Salons d'attente**

Des salons d'attente sont à la disposition des accompagnants afin de libérer les chambres des patients lors de la réalisation des soins ou du bionettoyage.

## **Consignes incendie**

Elles sont affichées dans toutes les chambres.

En cas d'incendie :

- Gardez votre calme
- Ne criez pas «Au feu»
- Prévenez le personnel de l'étage ou donnez l'alerte avec l'appel malade
- En cas d'évacuation, suivez les ordres donnés par le personnel
- N'utilisez pas l'ascenseur
- Si vous êtes valide, aidez ceux qui ne le sont pas

# Le Portail Patients

La Polyclinique Saint Privat met à votre disposition sur Internet un Portail Patient simple et gratuit. SAINTPRIV'APP : pour faciliter vos démarches administratives, vous pouvez préparer votre dossier d'hospitalisation sur Internet en toute tranquillité.

Les avantages du Portail Patient :

- Réaliser les formalités de pré-admission et gagner du temps le jour de l'admission ;
- Effectuer une demande de prise en charge mutuelle automatisée ;
- Choisir des prestations hôtelières : chambre particulière, prestation premium ... ;
- Joindre directement les copies des justificatifs à fournir au format numérique (JPG ou PDF) :
- Pièce d'identité (Carte d'identité, passeport...)
- Carte de mutuelle
- Préparer votre séjour : remplir la check list préopératoire ;
- Renseigner le questionnaire post-opératoire ;
- Interagir avec l'établissement via une messagerie

La marche à suivre :

- Je me connecte sur [www.polyclinique-saintprivat.fr](http://www.polyclinique-saintprivat.fr)
- Je clique sur l'onglet guide du séjour puis sur le bouton SAINTPRIV'APP
- Je crée mon compte en 2 minutes
- Je complète mon dossier en ligne



## Connexion à mon espace

### Suivi médical en ligne

Recherchez le nom de votre établissement  
Vous pouvez aussi entrer le nom de la ville

Accéder

Saint PrivApp est une application qui permet aux patients de la Polyclinique Saint-Privat d'être connectés avec leur établissement de santé et d'échanger de manière sécurisée des informations administratives et médicales tout au long du parcours de soins. Avant le séjour hospitalier, les patients sont guidés et accompagnés pour préparer l'hospitalisation et organiser le retour à domicile. Après l'hospitalisation, Saint PrivApp permet à l'équipe soignante d'exercer un suivi médical sécurisant le patient à distance via des questionnaires médicaux.



## 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 mé-dicaux afin de participer aux prises de décision vous concernant. Si vous souhaitez en savoir plus sur la personne de confiance, une fiche informative est à votre disposition à l'accueil.

La fiche de désignation de la personne de confiance est remise lors de la pré-admission.

## Directives anticipées

Toute personne majeure, en état d'exprimer sa volonté, peut rédiger des directives anticipées. Il s'agit d'une déclaration écrite, afin de préciser ses souhaits quant à sa fin de vie, prévoyant ainsi l'hypothèse où elle ne serait pas, à ce moment-là, en capacité d'exprimer sa volonté. Un formulaire type peut vous être fourni à l'accueil de la clinique. Ces directives anticipées sont prises en considération pour toute décision concernant un patient hors d'état d'exprimer sa volonté chez qui est envisagé l'arrêt ou la limitation d'un traitement inutile ou le maintien artificiel de la vie.

Les directives anticipées sont modifiables et révocables librement à tout moment. Elles doivent être écrites, datées et signées par leur auteur, qui s'identifie en indiquant ses prénom, nom, date et lieu de naissance.

## Loi informatique et liberté

Toutes les informations concernant le patient font l'objet d'un traitement informatisé.

Chaque patient dispose d'un droit d'accès direct et de rectification aux informations administratives le concernant sur demande écrite auprès de la Direction. Les informations médicales le concernant sont également accessibles au patient selon les modalités prévues par la loi et les dispositions réglementaires en vigueur.

L'établissement a désigné Mr Nicolas Daudé, Directeur Général, comme personne responsable de l'accès aux documents administratifs et des questions relatives à la réutilisation des informations publiques.

## Recueil des consentements

Aucun acte médical ne peut être pratiqué sans le consentement de l'intéressé. Lorsque la personne n'est pas en état d'exprimer sa volonté, sauf urgence ou impossibilité, le médecin ne pourra réaliser aucune investigation ni traitement sans avoir consulté au préalable la personne de confiance, la famille ou, à défaut, un de ses proches.

Toute personne hospitalisée, apte à exprimer sa volonté, peut aussi refuser tout acte diagnostique ou tout traitement ou en demander l'interruption à tout moment. Toutefois, si par ce refus ou cette demande d'interruption de traitement, la personne met sa vie en danger, le médecin tenu par son obligation d'assistance, doit tout mettre en œuvre pour le convaincre d'accepter les soins indispensables. L'expression de ces consentements, refus de soins et demandes d'interruptions doit être recueillie dans le dossier du patient.

Un formulaire spécifique au recueil de ces consentements ou refus sera rempli et conservé dans le dossier du patient.

## 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 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.

Votre dossier médical est conservé pendant vingt ans.



## Plaintes et Réclamations

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, vous pouvez contacter la Direction de l'établissement pour recueillir votre plainte ou réclamation.

Vous pouvez laisser un message téléphonique au poste 4700, de l'extérieur 0467354700 (laisser un message sur le répondeur téléphonique écouté au plus tard le lendemain).

Vous pouvez également envoyer un courriel à l'adresse [contact@stprivat.fr](mailto:contact@stprivat.fr), ou adresser un courrier à l'adresse de la clinique, à l'attention de la Direction.

La permanence de la CDU (commission des usagers) est assurée du lundi au vendredi de 9h à 12h au secrétariat de Direction, où se trouve le registre des réclamations.

La Direction de la Polyclinique veillera à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique :

### **Article R1112-91**

Tout usager d'un établissement de santé doit être mis à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.

### **Article R1112-92**

L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine.

Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

### **Article R1112-93**

Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, le rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.

### **Article R1112-94**

Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant.

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

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

## Dispositif public d'indemnisation des victimes d'accidents médicaux

La Loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades a prévu un dispositif de réparation des conséquences des accidents médicaux graves en permettant aux victimes de s'adresser à la Commission de Conciliation et d'Indemnisation (CCI).

### Missions de la CDU (Commission des Usagers)

- Veiller au respect des droits des usagers et faciliter leurs démarches ;
- Contribuer par ses avis et propositions à la politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches.

### Composition

Membres	Titulaire	Suppléant
Président (représentant légal établissement)	Nicolas Daudé	Elisabeth Mattéi Bringer
Médiateur médical	Dr Laurence Safont	
Médiateur non médical	Valérie Guillou	Joëlle Riche
Médecin représentant CME	Dr Jean François Boyer	Dr Matthieu César
Représentant des usagers	Laurence Thomas (Vice-Présidente) 06 22 44 26 99 l.thomas@bessan.fr VMEH > Association de Visiteurs de Malades en Etablissements Hospitaliers	Danièle Esperou 06 30 90 53 15 berda1982@hotmail.fr FNATH > Fédération Nationale des Accidentés du Travail et des Handicapés
Représentant des usagers	Marie Claude Ferrères Salvaire 04 67 23 88 58 mariects1918@orange.fr LCC > Ligue Contre le Cancer	
Un représentant commission des soins infirmiers / rééducation / médico-techniques	Anne Line Rousselet	Caroline Bakri

## Lutte contre les infections associées aux soins

Dans le cadre de la démarche Qualité mise en œuvre dans notre établissement et conformément au programme national de lutte contre les infections associées aux soins, nous mettons en place tous les moyens nécessaires pour réduire les risques infectieux. Dans ce domaine, l'instance compétente est le COLIAS (Comité de Lutte contre les Infections Associées aux Soins). Il est constitué de professionnels médicaux, paramédicaux et de la Direction. Il assure l'élaboration, la mise en place et le suivi d'un programme actualisé annuellement en fonction des évolutions des exigences réglementaires.

Ce programme comprend plusieurs objectifs relayés par l'équipe opérationnelle d'hygiène, notamment :

- Promouvoir la formation des professionnels sur la lutte contre les infections associées aux soins
- Améliorer l'organisation des soins et les pratiques professionnelles
- Mieux informer les patients et communiquer sur le risque infectieux lié aux soins
- Informer les patients lors de la nécessité de mettre en place des mesures d'isolement pour des infections dépistées lors de leur séjour afin d'en limiter la transmission
- Participer à des réseaux de surveillance
- Suivre et transmettre aux tutelles des indicateurs comparables à l'échelon national

Des professionnels motivés et compétents ont été identifiés, formés et participent au développement des actions concourant à l'amélioration continue de la qualité des soins centrée sur la prise en compte du risque infectieux.



## Démarche qualité et gestion des risques

La sécurité sanitaire représente un enjeu majeur pris en compte par la clinique et figure dans les priorités stratégiques de son projet d'établissement.

La Polyclinique Saint Privat est engagée depuis 1999 dans une démarche d'amélioration continue selon les critères d'exigences fixés par la Haute Autorité de Santé au travers des démarches de certification. La Direction déploie des moyens, des méthodes et des ressources pour atteindre le niveau optimal de qualité et de sécurité des soins et satisfaire les usagers.

La coordination des vigilances et des risques au sein de l'établissement a pour objectifs d'améliorer les organisations et de mobiliser chaque acteur pour améliorer la sécurité des patients, composante fondamentale de la qualité des soins.

La sécurité des soins repose sur une démarche collective de gestion des risques préventive et réactive visant à éviter la survenue d'événements indésirables (incidents, accidents) ou à en réduire les conséquences.

Identification à toutes les étapes de votre prise en charge :

Pour éviter toute erreur d'identité, les professionnels seront amenés régulièrement à vous questionner sur votre identité. De plus, dès l'admission à la clinique, un bracelet d'identification vous sera posé pour permettre de vous identifier chaque fois que votre état ne vous permettra pas de confirmer votre identité.

### **Management de la qualité de la prise en charge médicamenteuse**

La prise en charge médicamenteuse en établissement de santé est un processus combinant plusieurs étapes (prescription, dispensation, administration, information du patient...) et impliquant de nombreux acteurs visant un objectif commun : l'utilisation sécurisée, appropriée et efficiente du médicament chez le patient pris en charge.

Le management de la qualité de la prise en charge médicamenteuse regroupe les activités coordonnées pour orienter et contrôler l'organisation visant à fournir des prestations conformes aux attentes des patients et aux exigences réglementaires applicables.

Il repose sur :

- La définition d'une politique de prise en charge médicamenteuse précisant les orientations stratégiques de l'établissement
- L'identification des acteurs, de leurs responsabilités et de leurs missions
- La formulation d'objectifs déclinés en plan d'actions
- L'évaluation des processus, des dispositifs intégrés à la prise en charge médicamenteuse au moyen d'indicateurs
- Un dispositif de signalement des événements indésirables, des erreurs médicamenteuses ou des dysfonctionnements liés à la prise en charge médicamenteuse en vue de leur analyse et de la détermination des actions d'amélioration.

# Des soins Palliatifs

## **Pour qui ?**

Pour tous les patients accueillis dans l'établissement et atteints d'une maladie grave et évolutive, dans le respect des principes éthiques fixés par les sociétés savantes reconnues dans ce domaine.

## **Pour quoi faire ?**

Pour améliorer la qualité de vie des patients par une prise en charge des symptômes difficiles, en particulier la douleur.

Pour proposer aux patients et à leur entourage une prise en charge globale personnalisée, adaptée à leurs besoins et à leur demande, en prenant en compte la souffrance psychologique, sociale et spiri-tuelle.

## **Avec qui ?**

Une équipe multidisciplinaire (médecin, infirmière, psychologue, as-sistante sociale, diététicienne) est présente dans l'établissement et peut intervenir dans l'ensemble des services avec l'accord du méde-cin référent du patient.

L'association « Accompagnement Soutien Présence » (ASP Béziers Hérault) peut apporter un soutien au cours du séjour par un accom-pagnement approprié par des bénévoles formés, aux cotés des équipes soignantes, dans la confidentialité et le respect de la liberté de chacun.

## **Selon quels principes éthiques ?**

La loi relative au droit des malades et à la fin de vie, dite Loi Leonetti, a été prolongée en février 2016 par la Loi Claeys – Leonetti. Elle précise les droits des patients et organise les pratiques à mettre en œuvre quand se pose la question de la fin de vie, en particulier en cas de décisions délicates, de conflits de valeurs auxquels, autour du patient, les équipes médicales et parfois les familles peuvent se trouver confrontés.

Cette loi précise notamment :

- La prohibition de l'obstination déraisonnable. On parle d'obstination déraisonnable lorsque l'on met en place ou maintient un traitement (ou un acte médical), alors qu'il apparaît inutile, dispro-portionné ou n'ayant d'autre effet que le seul maintien artificiel de la vie.
- Le droit pour un patient de refuser un traitement. Le médecin doit respecter cette volonté après avoir informé le patient des conséquences de ses choix et de leur gravité. Le suivi du patient reste intégralement assuré, notamment son accompagne-ment palliatif.
- Le devoir pour l'équipe médicale d'assurer au patient une fin de vie digne, accompagnée et apaisée. Celle-ci s'appuie sur une prise en charge optimale de la souffrance (même en cas de refus de soins), en assurant la meilleure qualité de vie possible.
- Le droit pour le patient d'exprimer par avance ses choix concer-nant sa fin de vie :
  - En rédigeant des directives anticipées
  - En désignant une personne de confiance

Cette nouvelle loi conforte votre volonté dans le processus décisionnel concernant votre prise en charge à la Polyclinique, vous conférant plus d'autonomie dans le cadre des décisions délicates de fin de vie.

N'hésitez pas à en parler avec vos proches et avec les soignants qui s'occupent de vous.

# Charte de la personne hospitalisée

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 bio-médicale 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.

Texte intégral en plusieurs langues et en braille accessible sur internet à l'adresse [www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr) et consultable à l'accueil de la clinique.



## ● Prise en charge de la douleur

### **Prévenir**

Les douleurs provoquées par certains soins ou examens : piqûres, pansements, pose de sondes, de perfusion, retrait de drains... Les douleurs parfois liées à un geste quotidien comme une toilette ou un simple déplacement...

### **Traiter ou soulager**

Les douleurs aiguës comme les coliques néphrétiques, celles de fractures...

Les douleurs après une intervention chirurgicale.

Les douleurs chroniques comme le mal de dos, la migraine, et également les douleurs du cancer, qui nécessitent une prise en charge spécifique.

Tout le monde ne réagit pas de la même manière devant la douleur ; il est possible d'en mesurer l'intensité.

Pour nous aider à mieux adapter votre traitement, vous pouvez nous indiquer "combien" vous avez mal en notant votre douleur de 0 à 10 ou en vous aidant d'une réglette.

- en répondant à vos questions ;
- en vous expliquant les soins que nous allons vous faire et leur déroulement ;
- en utilisant le ou les moyens les mieux adaptés.

Les antalgiques sont des médicaments qui soulagent la douleur. Il en existe de différentes puissances. La morphine est l'un des plus puissants. Mais certaines douleurs, mêmes sévères, nécessitent un autre traitement.

D'autres méthodes non médicamenteuses sont efficaces et peuvent vous être proposées comme par exemple la relaxation, les massages, le soutien psychologique, la physiothérapie...

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..."

## ● La polyclinique et l'environnement

Le fondement du développement durable est que :

« Les besoins des générations actuelles doivent être satisfaits, sans compromettre la capacité des générations futures à répondre aux leurs ».

Il appelle donc un changement de comportement de chacun (citoyens, entreprises, collectivités territoriales, gouvernements, institutions internationales...) face aux menaces qui pèsent sur les hommes et la planète.

Nous avons souhaité engager notre établissement dans le sens d'une écologie humaniste, et ainsi faire le choix d'une démarche qui met l'homme au centre de tout projet. Cette approche est créative, pragmatique, imaginative, et confiante dans l'avenir de l'homme.

En œuvrant pour la prise en charge des patients, la Polyclinique Saint Privat est productrice de soins pour notre territoire de santé et joue un rôle économique et social évident.

Notre activité induit du fret de marchandise, des transports de personnes. Nous sommes aussi producteurs de déchets et de rejets. Pour ces raisons nous souhaitons raisonner à long terme pour que nos actes n'hypothèquent pas notre avenir.

Nous engageons des actions qui permettent de concilier protection de l'environnement, efficacité économique et équité sociale, pour assurer la pérennité de notre activité et la continuité d'un service de qualité qui réponde aux besoins de la population.

Nous mettons en place depuis 2010 des actions et démarches visant à réduire notre empreinte carbone, à maîtriser les énergies, à réduire nos consommations d'eau, à acquérir des équipements et produits éco-responsables, et nous sommes mobilisés dans l'éco-conception des soins pour des pratiques toujours plus responsables à l'égard des humains et de l'environnement.



## Contacts, accès

### **Polyclinique Saint-Privat**

10, Rue de la Margeride - BP 90051

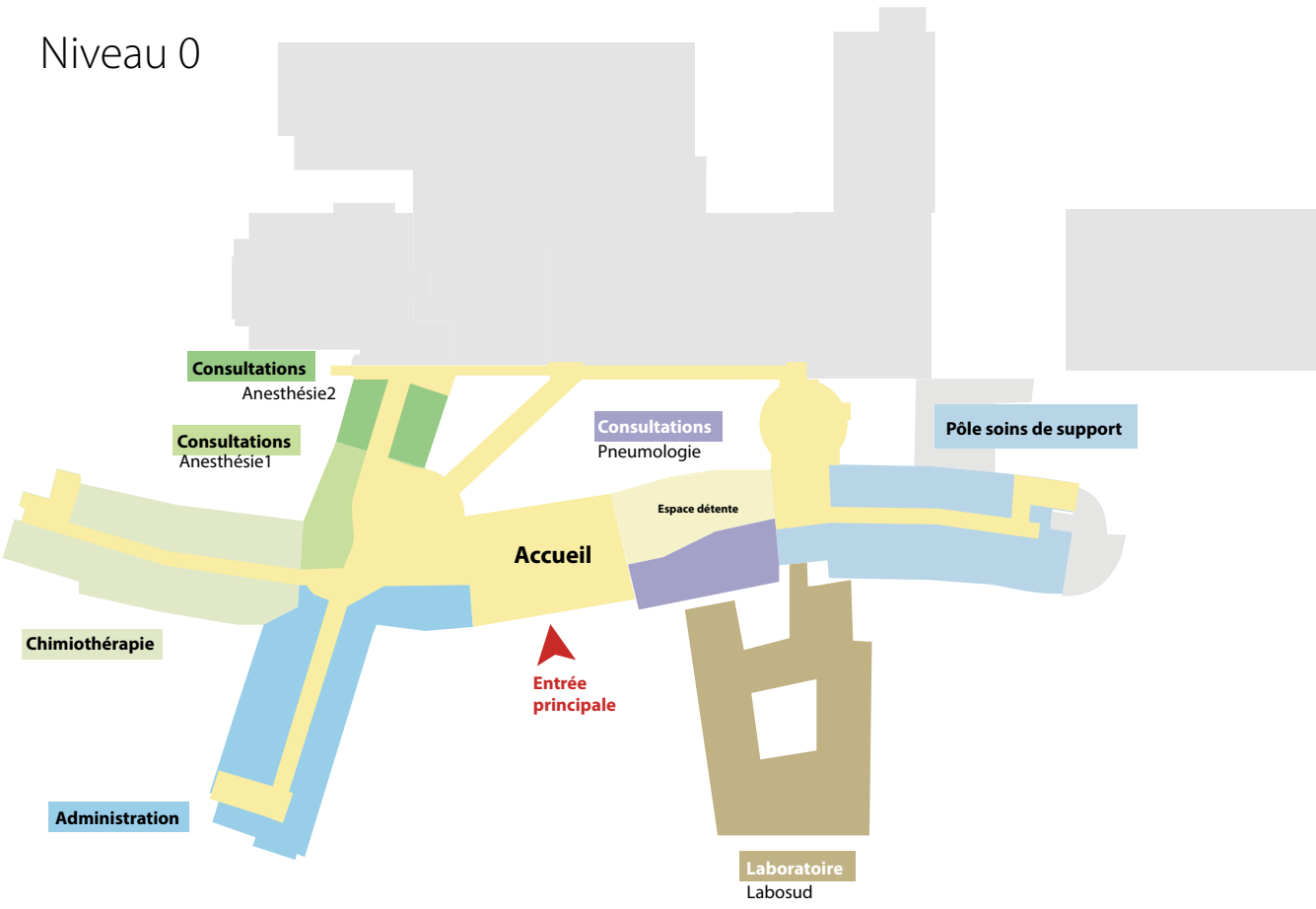
34761 Boujan-sur-Libron

Tél. 04 67 35 46 00

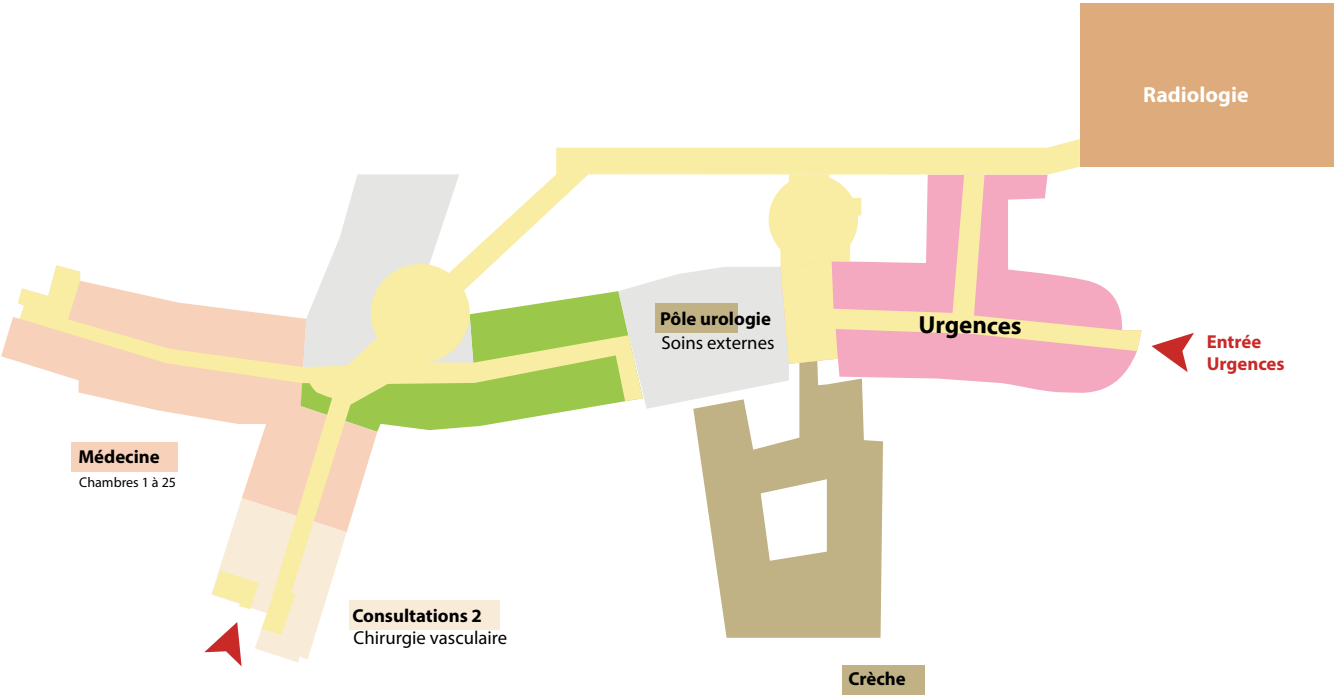
e-mail : [contact@stprivat.fr](mailto:contact@stprivat.fr)

[www.polyclinique-saintprivat.fr](http://www.polyclinique-saintprivat.fr)

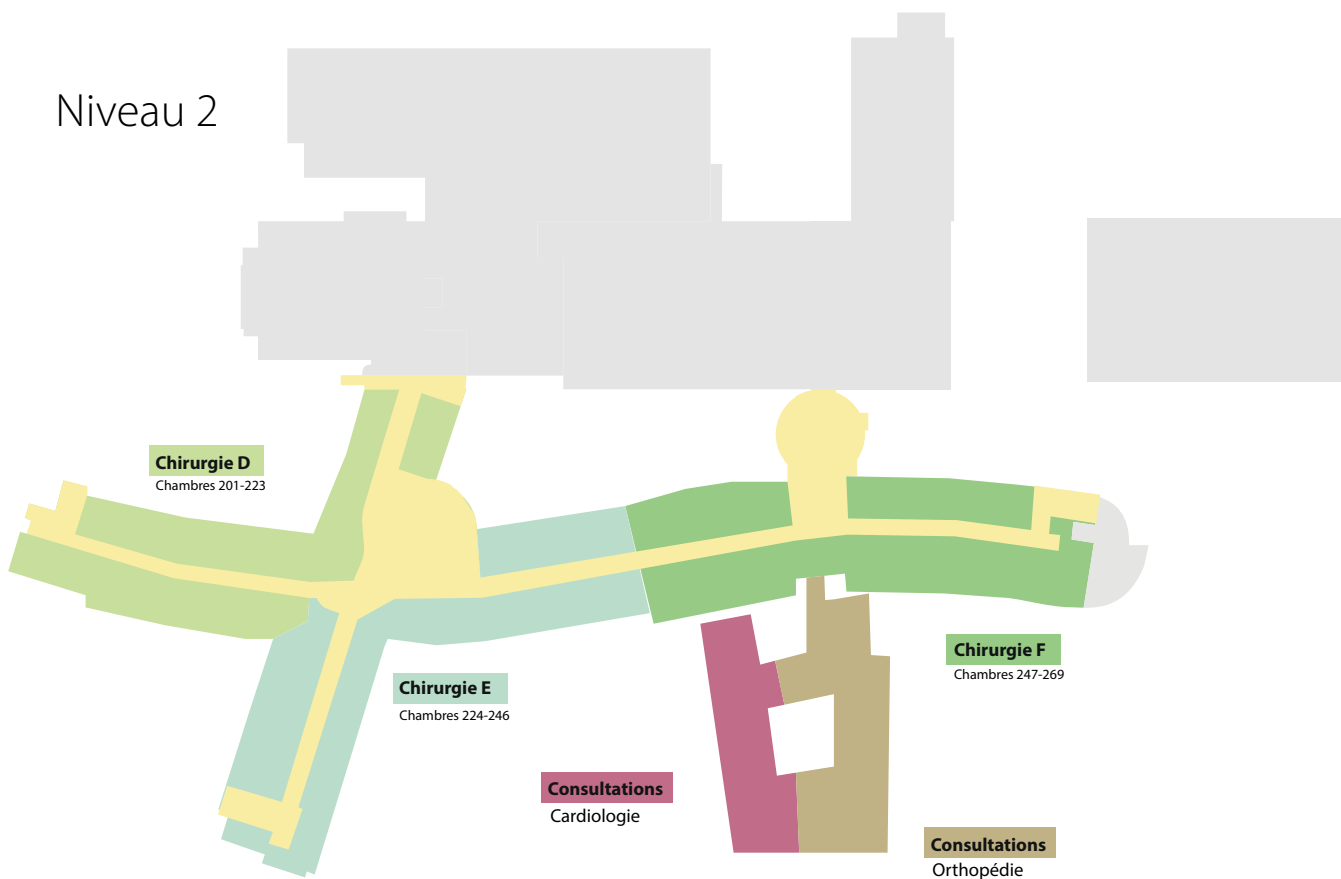
Niveau 0



Niveau -1



## Niveau 2



## Niveau 1

