Livret d'accueil du patient hospitalisé

POLYCLINIQUE ST PRIVAT

Sommaire

3 Bienvenue

5 L'équipe médico-chirurgicale

8 Présentation générale

11 Votre séjour
- Les formalités d'admission
- Les formalités de sortie
- Les prestations hôtelières et services proposés
- Vos obligations

16 Les droits des usagers

28 La polyclinique et l'environnement

29 Plans de l'établissement

POLYCLINIQUE ST PRIVAT

Bienvenue

Vous avez choisi de vous faire soigner à la Polyclinique Saint-Privat, la Direction et le personnel vous remercient de votre confiance. Nous souhaitons que vous trouviez dans cette brochure tous les renseignements nécessaires pour vous repérer dans l'établissement et vous informer sur son fonctionnement. Nous sommes à votre disposition ; n'hésitez pas à solliciter les professionnels pour un renseignement, un avis, un conseil ou une aide, nous nous engageons à y répondre ou à vous orienter vers un interlocuteur compétent.

Cet établissement qui a ouvert ses portes le 27 août 2007, vous offre un lieu d'accueil innovant, doté d'équipements et d'une infrastructure hôtelière modernes.

Notre projet d'établissement, développé dans le cadre de notre démarche qualité, repose sur une volonté de promouvoir une éthique et les valeurs institutionnelles de « respect et de dignité » des personnes dans l'offre de soins proposée aux patients du biterrois.

Il prend en compte les exigences fixées par le cadre réglementaire et les recommandations de bonnes pratiques pour l'ensemble des secteurs d'activité, dans un souci permanent d'amélioration de la Qualité de la prise en charge des personnes accueillies.

L'environnement sanitaire ne cesse d'évoluer en fonction des besoins des populations, des priorités gouvernementales, nous conduisant ainsi à nous interroger et à nous réorganiser, pour offrir à la population la réponse la plus adaptée aux attentes du présent et du futur. C'est le cas notamment pour le « Plan Cancer », le développement du « Projet de Soins Palliatifs », la lutte contre les infections nosocomiales, la prise en charge de la douleur, la prise en charge médicamenteuse, la gestion des risques… Vous trouverez plus d'informations sur ces thèmes dans cette brochure.

Le projet médical de l'établissement ambitionne d'offrir aux populations du bassin biterrois une prise en charge médicale pluridisciplinaire pour les pathologies médicales et chirurgicales. Notre objectif est de répondre aux be-

soins de santé des populations locales, pour la prise en charge en urgence, comme pour l'activité programmée.

Le concept de soins développé au sein de la Polyclinique Saint-Privat est fondé sur une approche permettant d'appréhender chaque patient comme un être unique et d'apporter une proposition de « prise en charge globale personnalisée » intégrant toutes les dimensions de la personne soignée et répondant à tous les problèmes identifiés.

Il se traduit par une démarche professionnelle reposant sur des valeurs de respect de la personne. Ce concept vise un niveau de prestation de soins répondant aux exigences de sécurité, de qualité, de continuité et d'éthique, attendues par les patients et leur entourage.

Elisabeth Mattéi Bringer, PDG
Nicolas Daudé, Directeur Général

L'équipe médico-chirurgicale

Chirurgie Urologique

*Jean-Pierre BRINGER**
*Nicolas DRIANNO**
*Bernard MARC**
*Paulo SOARES**

Chirurgie Générale et Viscérale

*Michel DAUDÉ**
*Frédéric DAUDÉ**
*Jacques MICHEL**

Chirurgie Orthopédique

*Olivier BRINGER**
Matthieu CESAR
*Christophe COURANT**
*Hervé SILBERT**

Chirurgie Vasculaire et Thoracique

Laurent LOMBART
Patrick MOREAU

Ophtalmologie

Gérald CALAS
Baptiste DUFAY-DUPAR
Anne FOURDRIGNIER
Christian GUIRAUD
François MASCHINO
Dominique MATTEI

O.R.L.

Jean-Marc GUYONNAUD
Dominique PASQUIER

Anesthésie Réanimation

Josette AUGEREAU
Tomas BECKER
Daniel BRIOT
Arturo CALVIÑO IGLESIAS
Philippe DURAND
Alix GASSET
Francis LECAILLE
Henri MICHEL
Jean-Pierre MULLER
Georges STOYANOV

Rhumatologie

Michel FALGUIERES

Stomatologie

Catherine LAPINSKI
*Colette RIQUET**

Gastro-entérologie

Nicole ABITBOL SIMON
Isabelle ALEXANDRE PAROLINI
Solène BERTRAND HENRION
Jean-Paul CARLE
Philippe CHASSAGNE
Thierry COUDERC
Pierre DALBIES
Claude DEL VASTO
Pierre GRANIER
Valérie HYRAILLES BLANC
Marc JACQUOT
Frédérique SEGALAS LARGEY
Angelin TARASCO

Pneumologie

Hervé FAVRE
Bertrand GUERRERO
Dany JAFFUEL
Laurence SAFONT

Médecine Interne Hématologie

Selva DAVID

Oncologie Médicale

Vincenzo GIARDINA
Michaël HUMMELSBERGER
Jean-Marc LEVECQ
Anne Laure RANC ROYO
Sandrine SALAS

Cardiologie

Françoise BOYER
Jean-François BOYER
Bernard GROS
Robert MANNARA
Jean Christophe VIALETTE

Radiologie interventionnelle

Marc COSTE
Alain COTTIN
Bruno ESTEVE
Yvan MENARD

Implantologie dentaire

Philippe SCHWEIZER

Laboratoires d'Analyses Médicales

LABOSUD OC BIOLOGIE

Urgences

Patrick HAENSLER
Frédérique HANSART
Olivier JAUSSEME
Christine MAESTRE
Fabienne SENEGAS
Frédérique SENEGAS

* Les médecins dont le nom est accompagné d'un astérisque exercent dans le cadre du secteur 2 conventionné à honoraires libres.
Ils vous informeront directement des suppléments d'honoraires qu'ils seraient susceptibles de vous demander.

Présentation générale

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

Comment les reconnaître ?

- Le personnel administratif porte des blouses blanches,
- Les médecins et pharmaciens sont en blouses blanches, les chirurgiens, le personnel de bloc opératoire en tenue bleue ou verte,
- Les surveillants des secteurs d'activités : tenues blanches unies
- Les infirmières : tenue parme avec parement sable
- Les infirmiers : tenue sable avec parement parme
- Les aides-soignantes : tenue verte avec parement sable
- Les aides-soignants : tenue sable avec parement vert
- Les agents de service hôtelier (femme) : tenue bleue turquoise avec parement sable
- Les agents de service hôtelier (hommes): tenue sable avec parement bleu
- Les hôtesses chargées de la commande des repas : tenue fuchsia avec parement sable

- Le personnel remplaçant : tenue unie assortie au personnel titulaire de la même catégorie

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 hôtesses d'accueil 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 pré-admission, 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 (chirurgie, endoscopie, bloc externe) situé au premier étage de la polyclinique (accès hall est).

LE BLOC OPÉRATOIRE

Le bloc opératoire est constitué de 5 salles hyper aseptiques, 7 salles aseptiques, 2 salles d'endoscopie bronchique et digestive, 2 Salles de Surveillance Post Interventionnelle, une salle de chirurgie externe. Ce bloc spacieux de plus de 1500 m², bénéficie des équipements les plus modernes, afin de garantir aux patients une prise

Madame Roselyne Bachelot-Narquin
Ministre de la santé et des sports
a parrainé le 26 avril 2010 l'agrandissement
de la Polyclinique Saint Privat

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 coelioscopique viscérale et urologique « avec vision en 3 dimensions »

LE SERVICE DES URGENCES

La Polyclinique Saint-Privat a obtenu une autorisation officielle des tutelles sanitaires pour faire fonctionner un service d'accueil des urgences. Cette reconnaissance est l'assurance pour le patient d'un strict respect des normes de sécurité et d'une qualité des soins optimale. Des locaux spécialisés sont mis à votre disposition avec la présence, 24h/24 et 7 j / 7, d'un médecin qualifié et de personnel soignant spécifique. La proximité du centre d'imagerie médicale et du laboratoire de biologie médicale facilite la réalisation du bilan de l'état des patients, permettant de faire un diagnostic médical, d'adapter la prise en charge immédiate et d'orienter les patients vers les praticiens référents en fonction des pathologies. Les chirurgiens, les anesthésistes, les autres spécialistes et le personnel soignant assurent une astreinte afin de pouvoir intervenir sans délai.

LE SERVICE DE SOINS CONTINUS

Ce service accueille les patients nécessitant une surveillance rapprochée avec des équipements spécifiques et des conditions environnementales favorables au repos. La réalisation des soins techniques et la surveillance des patients séjournant dans ce service nécessitent une présence constante de l'équipe soignante auprès des patients et contraint à limiter l'accès de personnes extérieures et à imposer des règles d'hygiène spécifiques.

LES SERVICES D'HOSPITALISATION COMPLÈTE :

L'établissement comprend 7 services :

Chirurgie	Niveau 1	A (chambres 101 à 123) B (chambres 124 à 146) C (chambres 147 à 169)
	Niveau 2	D (chambres 201 à 223) E (chambres 224 à 246) F (chambres 247 à 269)
Médecine	Niveau -1	(chambres 1 à 25)

Tous les services bénéficient d'une majorité de chambres individuelles. Toutes les chambres sont climatisées et sont équipées de cabinet de toilette avec douche, d'une télévision à écran plat individuelle, d'un téléphone et d'un accès internet.

LE SERVICE DE CHIMIOTHÉRAPIE AMBULATOIRE :

Situé au rez de chaussée (accès hall ouest) à proximité immédiate de l'accueil afin d'éviter aux patients des déplacements trop longs, ce service permet un accueil en box individuel ou en salle commune selon le choix du patient et les conditions de réalisation du traitement, dans des conditions de confort et de sécurité optimales.

LE SERVICE AMBULATOIRE :

Il accueille les patients pris en charge pour des actes médicaux ou chirurgicaux avec une anesthésie permettant de rejoindre le domicile le jour même. Il est ouvert du lundi au vendredi de 7h à 19h . Le service dispose de chambres individuelles ou à deux lits, ainsi que des boxes individuels. Toutes les chambres sont équipées de douches pour la réalisation de la préparation cutanée préopératoire (douche avant intervention). Des casiers consignes sont disponibles pour le dépôt des effets personnels.

En raison de l'anesthésie subie, le patient doit prendre ses dispositions pour être accompagné pour le retour à domicile ; en cas de difficultés pour respecter cette consigne de sécurité, se renseigner auprès de l'infirmière du service dès l'arrivée pour organiser le départ.

CABINETS DE CONSULTATION :

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

- **Urologie, chirurgie viscérale, pneumologie :** consultations 1 (accessible sur la droite du hall d'accueil accès hall est ou directement par l'entrée spécifique sur la droite du bâtiment du niveau -1)
- **traumatologie :** consultations 2 (accessible directement de l'extérieur à la gauche du bâtiment)
- **chirurgie orthopédique, anesthésie réanimation, épreuves d'effort cardiologiques :** consultations 3 (accessible par l'entrée principale, sur la gauche du hall d'accueil (accès hall ouest)

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 admission, vous devez vous présenter à l'accueil muni des pièces suivantes :

PIÈCES ADMINISTRATIVES

- Carte nationale d'identité ou passeport
- Carte Vitale (possibilité de mise à jour dans l'établissement)
- Carte de mutuelle
- Bon de prise en charge pour les mutuelles et les caisses étrangères
- Le triptyque remis par l'employeur pour les accidents du travail
- Carte européenne ou formulaire E112 pour les étrangers membres de la Communauté Européenne
- Eventuellement le devis qui vous a été remis par le chirurgien, dans le cadre de la chirurgie non conventionnée par les caisses obligatoires.

Pour limiter les risques d'erreur d'identification, un bracelet inviolable portant les renseignements administratifs vous concernant vous sera posé et maintenu durant votre séjour.

PIÈCES MÉDICALES

- Carte de groupe sanguin
- Bilan sanguin et/ou cardiaque (s'ils ont été effectués avant l'entrée en clinique)
- Prescriptions du médecin traitant de votre traitement personnel
- Derniers documents d'imagerie médicale (radios, scanners, …)

EFFETS PERSONNELS

- Trousse de toilette
- Pyjama ou chemise de nuit
- Chaussons
- Linge de toilette

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 demandé : chambre particulière, télévision, téléphone...

CONSULTATIONS PRÉ-ANESTHÉSIQUES

Chaque intervention chirurgicale programmée doit être précédée d'une consultation auprès d'un médecin anesthésiste réanimateur.

TRAITEMENT PHARMACEUTIQUE

Si vous suivez un traitement pharmaceutique 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.

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.

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 (prendre un ticket à l'accueil pour la gestion des files d'attente).

DOCUMENTS MÉDICAUX

L'infirmière de votre service organisera votre départ en véhicule sanitaire si nécessaire, et elle vous remettra les documents qui vous reviennent.

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 pourra être proposé à l'accompagnant, uniquement en chambre individuelle, pour des questions de promiscuité et d'hygiène.

ASSISTANCE SOCIALE

Une assistante sociale assure des permanences sur la polyclinique pour aider les personnes accueillies dans l'établissement confron-

tées à des difficultés familiales, financières ou professionnelles en lien avec leur hospitalisation. Si vous souhaitez la rencontrer, vous pouvez demander au surveillant du service d'organiser un rendez-vous.

BIBLIOTHEQUE POUR TOUS

Des bibliothécaires sont à votre disposition les lundis, mercredis et vendredis après midi pour vous proposer le prêt de livres et magasines. 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 MINERALE

Des distributeurs de boissons fraîches, boissons chaudes, confiserie sont à votre disposition dans le hall du rez de chaussée et des distributeurs d'eau minérale sont répartis dans les salons d'accueil des services.

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 surveillant 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.

COURRIER

Le courrier en partance peut être déposé, affranchi, à l'accueil.

CULTE

Le lieu de culte de la clinique est à la disposition des patients et de leurs accompagnants. Il se situe au rez de jardin (niveau -1, accès hall ouest), à l'entrée du service de médecine. Vous pouvez demander le passage de l'aumônier de la clinique ou de tout autre ministre du culte.

INTERNET

Vous pouvez accéder gratuitement au réseau WIFI de la clinique avec votre ordinateur ou votre téléphone. Vous devez demander le code pour la connexion à l'accueil. L'usage d'ordinateurs personnels reste sous la responsabilité des utilisateurs, notamment en cas de vol ou dégradation.

LINGE

Vous devez vous munir de votre linge personnel et en assurer l'entretien.

LIT

Vous disposez d'un lit électrique à hauteur variable sophistiqué et ergonomique. N'hésitez pas à demander des conseils au personnel soignant pour en utiliser toutes les fonctions afin d'améliorer votre confort.

PARKING

Le parking de 350 places non gardé situé devant le bâtiment principal est à votre disposition. Le stationnement de longue durée n'est pas autorisé.

PRESSE

Un distributeur de journaux MIDI LIBRE est à votre disposition dans le hall principal au rez de chaussée de la polyclinique.

PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE

L'ergonomie de certaines chambres permet d'accueillir dans de meilleures conditions les personnes à mobilité réduite. N'hésitez pas à solliciter le Surveillant du service en début ou en cours de séjour en cas de besoin d'adaptation.

REPAS

Ils sont établis en fonction de l'état de santé du patient et préparés avec soin dans la cuisine de la Polyclinique. Pour répondre au mieux à vos besoins, les diététiciennes, les hôtesses 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 dés 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.

Sur la chaine n°28 vous pouvez visionner une vidéo de présentation générale de l'établissement, qui décrit notamment le circuit des patients hospitalisés et certains services spécifiques de la Polyclinique.

COMMERCES ET SERVICES DE PROXIMITÉ

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

- Un restaurant.
- Une boulangerie
- Une esthéticienne
- Un salon de coiffure
- Un prestataire de matériel médical
- Un cabinet de dentiste, un masseur kinésithérapeute, une diété-

ticienne, 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 surveillant de secteur ou a son équipe. Les visites d'enfants en bas âge sont déconseillés.
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.

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 sur la porte de 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

Le décret n° 2006-1386 du 15/11/2006 consacre l'interdiction de fumer dans les établissements de santé. Il est par conséquent strictement interdit de fumer dans les chambres ou dans tout autre lieu de l'établissement.

TÉLÉPHONE MOBILE

En raison des risques de perturbations des dispositifs médicaux fonctionnant avec des systèmes électroniques, il est interdit d'utiliser ces téléphones dans l'établissement (Circulaire ministérielle DH/EM1).

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

Les droits des usagers

Les droits essentiels des personnes malades accueillies dans les établissements de santé ont fait l'objet d'une circulaire le 2 mars 2006 relative aux « droits des personnes hospitalisées » qui comporte une charte dont le résumé figure dans cette brochure. Le résumé de la Charte de la personne hospitalisée est disponible en plusieurs langues à l'accueil et pour les personnes mal voyantes en braille, n'hésitez pas à la demander.

LA PERSONNE DE CONFIANCE (Article L. 1111-6 du Code de la Santé Publique) :

Pendant votre séjour, vous pouvez désigner, par écrit, une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre. Cette personne, que l'établissement considèrera comme votre « personne de confiance », sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Elle pourra en outre, si vous le souhaitez, assister aux entretiens médicaux afin de participer aux prises de décision vous concernant. Sachez que vous pouvez annuler votre désignation ou en modifier les termes à tout moment. 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 préadmission.

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 valables pour une durée de trois ans, et 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.

Si la personne ne peut pas rédiger elle-même ses directives anticipées, la personne de confiance ou une autre personne peut rédiger les directives pour l'auteur. Deux témoins doivent attester que les directives sont l'expression de la volonté de l'auteur. Ces deux témoins indiquent leur nom et qualité. L'attestation est jointe aux directives. L'auteur des directives doit être identifié par ses prénoms, nom, date et lieu de naissance.

LOI INFORMATIQUE ET LIBERTÉ

Toutes les informations concernant le patient font l'objet d'un traitement informatisé dans les conditions fixées par la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la Loi n° 2004-801 du 6 août 2004, et le Décret n° 2005-1309 du 20 octobre 2005, relatifs à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Chaque patient dispose d'un droit d'accès direct aux informations administratives le concernant sur demande écrite, exercée auprès de la

Direction. La loi lui confère par ailleurs un droit de rectification des informations qui pourraient être erronées, incomplètes ou équivoques. Les informations médicales le concernant sont également accessibles au patient selon les modalités prévues par la loi et les dispositions réglementaires en vigueur.
Conformément à l'Article 24 de la Loi du 17 juillet 1978 et au Décret n° 2005-1755 du 30 décembre 2005, l'établissement a désigné Mr Régis Tailhan, Responsable Qualité, comme personne responsable de l'accès aux documents administratifs et des questions relatives à la réutilisation des informations publiques.

RECUEIL DES CONSENTEMENTS

L'intangibilité de l'intégrité corporelle de chaque personne et l'indisponibilité du corps humain sont des principes fondamentaux auxquels il ne peut être dérogé que par nécessité médicale pour la personne et avec son consentement préalable. Pour cette raison notamment, 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 (IM 926) sera rempli est conservé dans le dossier du patient.

VOTRE DROIT D'ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL

(articles L. 1111-7 et R. 1111-2 à R. 1111-9 du code de la santé publique) :
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.
Si vous souhaitez obtenir copie de tout ou partie des éléments de votre dossier, les frais, limités au coût de reproduction (et d'envoi, si vous souhaitez un envoi à domicile) sont à votre charge.

Votre dossier médical est conservé pendant vingt ans à compter de la date de votre dernier séjour.
Si vous souhaitez en savoir plus sur les règles d'accessibilité à votre dossier médical, une fiche informative est à votre disposition à l'accueil.

PLAINTES ET RÉCLAMATIONS

(articles R. 1112-79 à R. 1112-94 du code de la santé publique) :
Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement au responsable concerné. Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction 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, ou adresser un courrier à l'adresse de la clinique, à l'attention de la Direction.
La permanence de la CRU 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 Régionale de Conciliation et d'Indemnisation (CRCI).

MISSIONS DE LA CRU (Commission des Relations avec les Usagers) :

- Veiller au respect des droits des usagers.
- Contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches.
- Contribuer à l'amélioration de la prise en charge.
- Faciliter les démarches des patients et de leurs proches.

Veiller à ce qu'ils puissent, le cas échéant, exprimer leurs griefs auprès des Responsables de l'établissement, entendre les explications de ceux-ci et être informés des suites de leurs demandes.

COMPOSITION :

	TITULAIRE	SUPPLEANT
Président	Nicolas Daudé	Yves Chatelard
Médiateur médical	Jean Marie Granier	Angelin Tarasco
Médiateur non médical	Valérie Guillou	Joëlle Riche
Médecin représentant la CME	Philippe Durand	Henri Michel
Représentant des usagers	Simone Chabbert	Laurence Thomas

LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES

Dans le cadre de la démarche Qualité mise en œuvre dans notre établissement et conformément au programme national de lutte contre les infections nosocomiales, nous mettons en place tous les moyens nécessaires pour réduire les risques infectieux liés aux soins ou à l'environnement. 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 nosocomiales
- 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 pour en limiter la transmission
- Participer à des réseaux de surveillance
- Suivre et transmettre aux tutelles des indicateurs comparables à l'échelon national (score ICALIN : voir tableau ci-après)

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.

INDICATEURS QUALITÉ

Résultats du tableau de bord des infections nosocomiales pour l'année 2011 :

- **Score agrégé 2011 :** 94/100 classe A
- **Indice composite des activités de lutte contre les infections nosocomiales (ICALIN2) :** 94/100 classe A
- **Indicateur de consommation de produits hydro alcooliques (ICSHA2) :** 90/100 classe A
- **Indicateur composite de lutte contre les infections du site opératoire (ICALISO) :** 96/100 classe A
- **Indice composite de bon usage des antibiotiques (ICATB) :** 95/100 classe A
- **Indice composite de maîtrise de la diffusion des bactéries multi résistances (ICA-BMR) :** 94/100 classe A
- **Indice triennal de Staphylococcus aureus résistant à la méticiline (SARM) :** 0,55

Résultats du tableau de bord de la qualité de la prise en charge pour l'année 2011 :

- **Tenue du dossier patient (TDP) :** 66/100 classe C
- **Délai d'envoi du courrier de fin d'hospitalisation :** 16/100 classe C
- **Traçabilité de l'évaluation de la douleur :** 91/100 classe A
- **Dépistage des troubles nutritionnels :** 81/100 classe B
- **Tenue du dossier anesthésiques :** 71/100 classe C
- **Prescriptions médicamenteuses après un infarctus du myocarde :** 71/100 classe B
- **Sensibilisation aux règles hygiéno-diététiques après un infarctus du myocarde :** 79/100 classe B
- **Réunion de concertation pluridisciplinaire en cancérologie :** 47/100 classe C

DEMARCHE QUALITE ET GESTION DES RISQUES

DEMARCHE QUALITE

La Polyclinique Saint Privat a entrepris en 1999 une démarche d'Assurance Qualité selon le modèle d'organisation de la Haute Autorité de Santé. Le programme d'Assurance Qualité est un engagement pour assurer le patient d'une organisation, de compétences, de méthodes, de matériels, de produits, de contrôles mis en œuvre, afin d'obtenir de façon constante un niveau de qualité et de sécurité satisfaisant. Un comité de pilotage a été mis en place pour assurer le suivi de la démarche. La démarche est formalisée dans un manuel qualité, composé de procédures, instructions, imprimés et modes opératoires. Le suivi du niveau de qualité s'effectue par la réalisation d'audits périodiques menés en interne et grâce à un tableau de bord composé d'indicateurs qualité périodiquement analysés, afin que la démarche tende vers une amélioration continue des prestations. Un plan d'action qualité (PAQ) centralise l'ensemble des actions à mettre en œuvre.

GESTION DES RISQUES

La gestion des risques associés aux soins vise l'implication des responsables des secteurs d'activité et référents d'activité dans la promotion de la culture gestion des risques, et dans la mise en œuvre du programme d'actions sur la qualité et sécurité des soins.
La modélisation des processus de prise en charge des patients et des processus afférents permet :

- de définir le champ d'application de la démarche gestion des risques par type de prise en charge
- d'établir la cartographie des risques propres à l'établissement en fonction des activités pratiquées.

La gestion des risques est réactive et préventive. Elle combine en effet :

- Une approche réactive qui s'intéresse a posteriori aux événements indésirables survenus ou avérés. Elle vise à limiter le nombre des événements (incidents, accidents) ou à réduire les conséquences dommageables de ceux-ci par la mise en place d'actions correctives.
- Une approche préventive ou anticipative, qui identifie a priori les événements redoutés ou événements indésirables par une analyse du système et de ses dangers. Elle comprend l'identification des situations dangereuses et des vulnérabilités de l'établissement puis la mise en place d'actions de prévention et le suivi de leur efficacité.

MANAGEMENT DE LA QUALITE DE LA PRISE EN CHARGE MEDICAMENTEUSE

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, ap-

propriée 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 qualitative et quantitative des processus, des dispositifs intégrés à la prise en charge médicamenteuse au moyen d'indicateurs
- Un dispositif de signalement des évènements 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 proposer aux patients et à leur entourage une prise en charge globale (physique, psychologique, sociale, spirituelle, …) personnalisée, adaptée à leurs besoins et à leur demande.
Pour améliorer la qualité de vie des patients par une prise en charge des symptômes difficiles, en particulier la douleur.

AVEC QUI ?

Une équipe multidisciplinaire (médecin, infirmière, psychologue, assistante sociale, diététicienne) est présente dans l'établissement et peut intervenir dans l'ensemble des services avec l'accord du médecin référent du patient.
L'association « Accompagnement Soutien Présence » (ASP Béziers Hérault) peut apporter un soutien au cours du séjour par un accompagnement approprié par des bénévoles formés, aux cotés des équipes soignantes, dans la confidentialité et le respect de la liberté de chacun.

DROIT DES MALADES

QUE DIT LA LOI LEONETTI ?

Votée le 22 avril 2005, la loi relative au droit des malades et à la fin de vie, dite « Loi LEONETTI », précise les droits des patients et organise les pratiques à mettre en œuvre quand se pose la question de la fin de vie.

Quels sont les grands principes de cette loi ?
1/ L'acharnement thérapeutique.
2/ Le malade a le droit de refuser un traitement
3/ Le médecin doit tout faire pour assurer le confort du patient
4/ Chacun peut exprimer par avance ses choix sur sa fin de vie et choisir une personne de confiance pour le représenter en cas de besoins.

1/ L'acharnement thérapeutique Qu'est-ce que c'est ?
Lorsque des actes médicaux apparaissent inutiles, disproportionnés, ou n'ayant d'autre effet que le seul maintien artificiel de la vie, il s'agit d'obstination déraisonnable ou acharnement thérapeutique.

2/ Qui décide ?
- Si le patient est conscient, c'est lui qui décide d'un éventuel arrêt des traitements.
Le médecin doit l'écouter, l'informer des conséquences, lui accorder un délai de réflexion. Il peut faire appel à un collègue pour d'autres explications. Cette démarche doit être inscrite dans le dossier médical.
- Si le patient n'est pas conscient, c'est au médecin que revient la décision d'un éventuel arrêt des traitements.
Il s'agit d'une décision collégiale (plusieurs médecins) en concertation avec l'équipe soignante, en tenant compte des directives anticipées si elles existent et en consultant la personne de confiance désignée par le malade.
Le médecin s'efforce de prendre la décision qui aurait été celle du patient s'il avait pu le faire.

3/Le soulagement des symptômes :
Douleur, difficultés respiratoires, souffrance psychologique ou sociale …
Dans tous les cas, le médecin est tenu par la loi **de tout mettre en œuvre pour assurer la meilleure qualité de vie possible et pour préserver la dignité du patient.**

Peut on soulager les douleurs au risque de provoquer la mort ?
Oui. La loi Léonetti permet d'utiliser des médicaments pour traiter la souffrance des patients en fin de vie même au risque d'abréger la vie. Le médecin doit informer le patient ou sa famille et l'intention du praticien doit être inscrite dans le dossier médical.

La sédation :
Lorsqu'une situation est vécue comme trop pénible alors que tous les moyens disponibles ont été proposés sans permettre un soulagement on peut, avec l'accord du patient ou de ses proches, mettre en place une sédation : il s'agit de rechercher, avec des médicaments, une diminution de la vigilance pour réduire ou faire disparaître le symptôme en cause.

4/Comment être sûr que votre volonté sera respectée :
En désignant une personne de confiance et en rédigeant par avance des directives anticipées.
- La personne de confiance :
Elle sera votre représentant si un jour vous n'êtes plus en capacité d'exprimer votre volonté. Le médecin devra recueillir son avis avant toute décision. Il vous suffit d'indiquer le nom et l'adresse de la personne que vous avez choisie en datant et signant votre courrier. Cette décision est révocable à tout moment.
- Les directives anticipées :
La loi vous permet de donner par avance des instructions pour le cas où vous seriez dans l'incapacité d'exprimer votre volonté. Elles sont valables pour une durée de 3 ans, modifiables et révocables à tout moment. Il vous suffit d'indiquer vos noms, prénoms, lieu de naissance, vos souhaits, de dater et de signer.

Conclusion :
Cette loi, courte et lisible, a été élaborée après de longues auditions au parlement. Elle doit contribuer à donner aux patients plus d'autonomie pour prendre les décisions qui les concernent. Elle concerne toutes les personnes majeures confrontées à la fin de vie, si possible hors situation d'urgence.
N'hésitez pas à en parler avec vos proches, et avec les soignants qui s'occupent de vous.

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Ministère de la Santé et des Solidarités

Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Texte intégral en plusieurs langues et en braille accessible sur internet à l'adresse www.sante.gouv.fr et consultable à l'accueil de la clinique.

La douleur n'est pas une fatalité.

Soulager la douleur de votre enfant, c'est possible.

Dans cet établissement, les équipes soignantes s'engagent à prendre en charge la douleur de votre enfant et à vous donner toutes les informations utiles.

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Prévenir et soulager la douleur, c'est possible.

Votre enfant est hospitalisé, toutes ses douleurs doivent être prises en compte et soulagées :

- celles provoquées par la maladie elle-même et qui empêchent ses activités habituelles.

- celles qui sont prévisibles et nécessaires pour le soigner : les douleurs lors de gestes quotidiens (déplacer l'enfant, faire sa toilette…), lors de certains soins et examens (piqûres, pansements, pose de sondes…) ou lors d'une opération.

Comment savoir que votre enfant a mal ?

Tous les enfants ne réagissent pas de la même manière devant la douleur. Pour traiter la douleur il faut d'abord l'évaluer.

Cette évaluation permet ensuite de vérifier l'efficacité des traitements.

Les enfants ne savent pas toujours dire où, décrire comment et "combien" ils ont mal. Selon l'âge de l'enfant et ses capacités à communiquer, on utilise différentes méthodes :

- pour les plus jeunes enfants ou les enfants handicapés ce sont les soignants qui évaluent la douleur en remplissant régulièrement des "grilles d'observations".

- à partir de 5-6 ans, l'enfant peut dire lui-même "combien" il a mal en répondant aux questions de l'équipe soignante ou grâce à une réglette et au "dessin du bonhomme".

Comment le soulager ?

Il existe différents moyens : souvent un seul suffit, mais il faut parfois en utiliser plusieurs.

L'enfant ressentira moins la douleur s'il est bien entouré, s'il a confiance et s'il comprend ce qui se passe. Quand on a moins peur, on a moins mal…

Les médicaments qui agissent contre la douleur sont classés en trois catégories selon leur puissance (depuis le paracétamol jusqu'à la morphine).

On les utilise en fonction de l'intensité de la douleur : modérée, importante ou intense.

Les médicaments sont donnés sous des formes variées : comprimé, sirop, suppositoire, pommade, perfusion, inhalation…

Pour certains soins douloureux, (piqûres, pansements, points de suture…) l'équipe soignante peut utiliser d'autres méthodes telles que :

- pratiquer une anesthésie locale (spray, crème anesthésiante, injections…)

- faire respirer un mélange gazeux (oxygène et protoxyde d'azote) qui permet d'avoir moins mal et moins peur.

- ou encore, faire une anesthésie générale.

Dans tous les cas, il est important de faire part à l'enfant de la décision médicale et de lui expliquer le déroulement des soins afin de favoriser sa participation : il peut par exemple enlever lui-même un pansement, tenir le masque…

Votre rôle est essentiel.

Vous qui connaissez votre enfant mieux que quiconque, soyez son porte-parole.

Vous connaissez son comportement habituel et la façon dont il exprime ses douleurs ; signalez à l'équipe soignante ses modifications de comportement, ses douleurs, ses peurs, ses pleurs et ses peines.

Votre présence à côté de lui et en particulier lors des soins douloureux, est un soutien pour votre enfant surtout lorsqu'il est petit. Vous pouvez le rassurer, le distraire, l'encourager, le consoler.

N'oubliez pas !

Plus l'enfant est jeune moins il comprend pourquoi il a mal ou pourquoi "on lui fait mal, pour le soigner…"

Tous les enfants ressentent la douleur, même les nouveau-nés et les bébés.

Dire que l'on a mal n'est pas un signe de faiblesse.

Certains enfants n'osent pas dire qu'ils ont mal, pour ne pas inquiéter leurs parents, par peur d'avoir une piqûre ou de rester à l'hôpital.

Le dialogue est essentiel.
L'équipe soignante est là pour vous écouter et vous aider, vous et votre enfant.

Scan 00173 3

Vous avez peur d'avoir mal...
Prévenir, traiter ou soulager votre douleur c'est possible.

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.

Vous avez mal...
Votre douleur, parlons-en.
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 règlette.

Nous allons vous aider à ne plus avoir mal ou à avoir moins mal.
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…

Votre participation est essentielle. Nous sommes là pour vous écouter, vous soutenir, vous aider.

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..."

L'HYGIÈNE CORPORELLE ET LA GESTION DU RISQUE INFECTIEUX

COMMENT PRATIQUER LA DOUCHE À LA BÉTADINE® SCRUB ?

1. Enlever le vernis, couper les ongles et curer les ongles.

2. Se mouiller le corps et les cheveux.

3. Appliquer le savon antiseptique en commençant par les cheveux.

4. Faire mousser jusqu'à ce que la mousse devienne blanche.

5. Laver le visage et le cou en insistant derrière les oreilles.

6. Insister sur les aisselles, le nombril, les plis de l'aine, les pieds.

7. Savonner en dernier la région génitale puis la région anale.

8. Rincer abondamment toujours de haut en bas. Renouveler les opérations de lavage en respectant le même protocole, puis rincer.

9. Se sécher avec une serviette propre, mettre des vêtements propres et attendre le départ au bloc dans un lit avec des draps changés.

La douche est destinée à éliminer la majorité des germes normalement présents sur la peau avant toute intervention chirurgicale.
La bonne réalisation de cette douche est une mesure nécessaire destinée à améliorer la sécurité et la qualité des soins.

Quantités à utiliser :

tête et cheveux : 10 ml

tronc et membres supérieurs : 10 ml

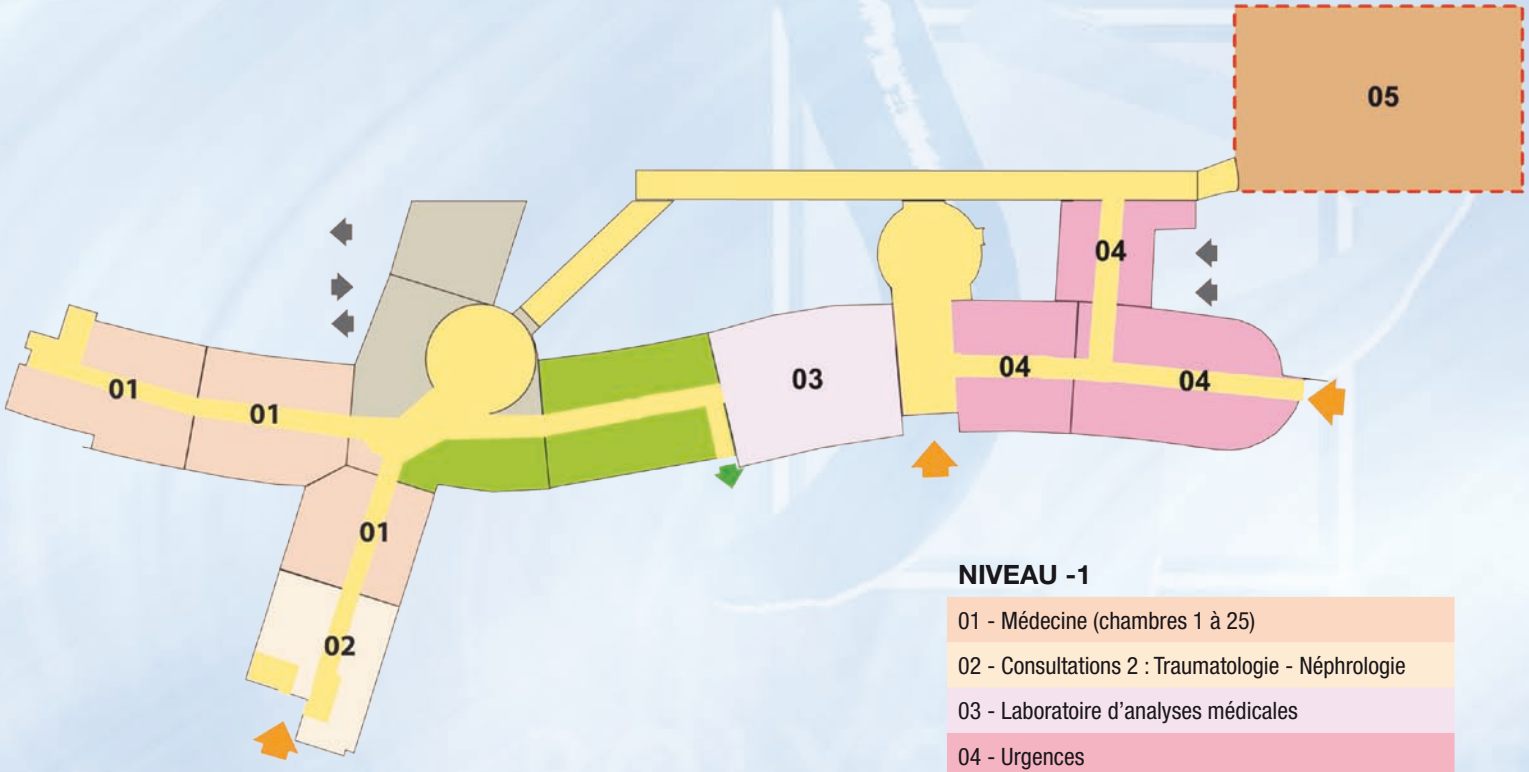
région génitale et membres inférieurs : 10 ml

La polyclinique et le développement durable

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.
Depuis plusieurs années, nous engageons 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.

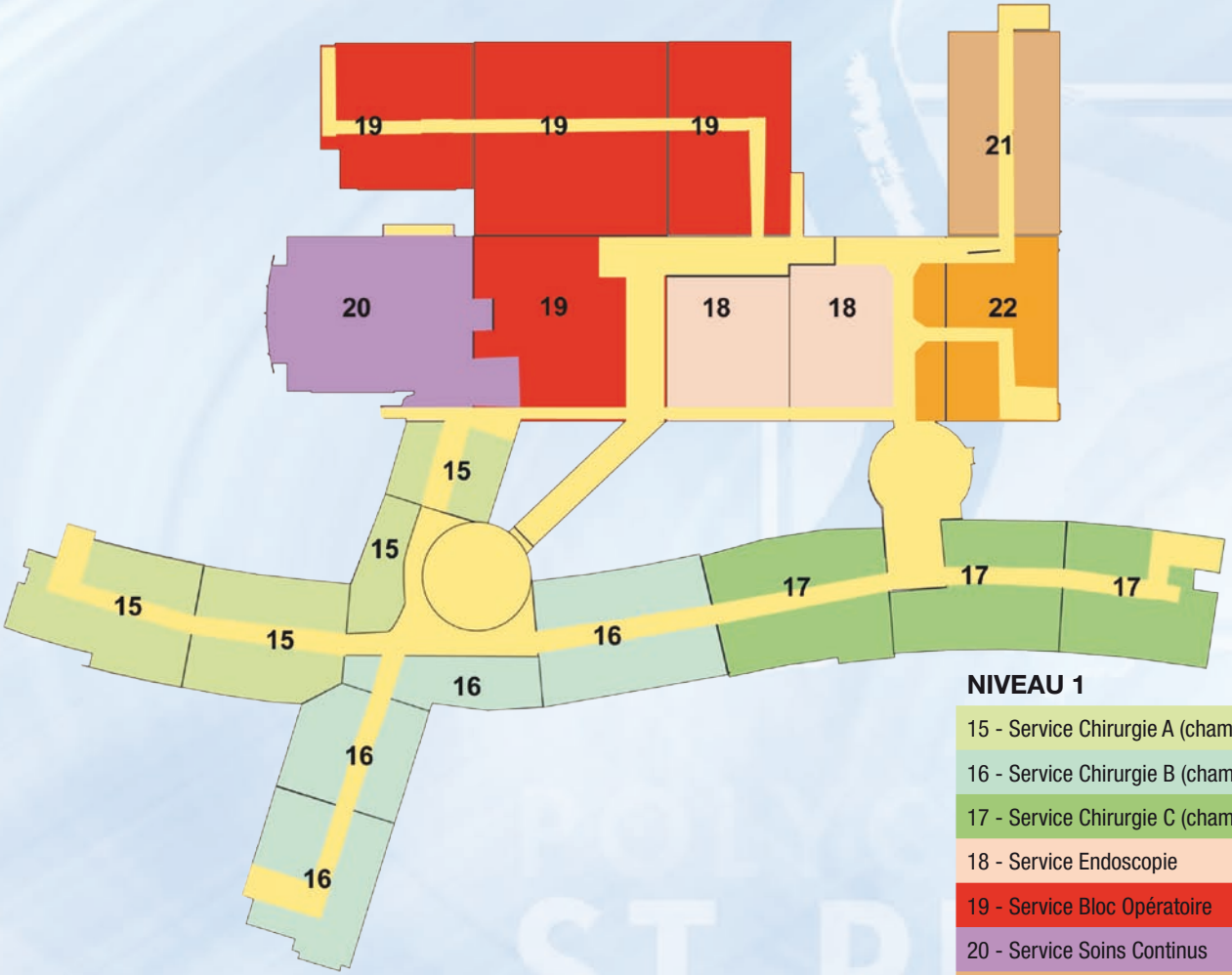
En œuvrant pour la prise en charge des patients, la Polyclinique Saint Privat est productrice de soins pour notre territoire de santé et joue un rôle économique et social évident. Notre activité est consommatrice d'eau, d'énergie, et induit du fret de marchandise, des transports de personnes. Nous sommes 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.



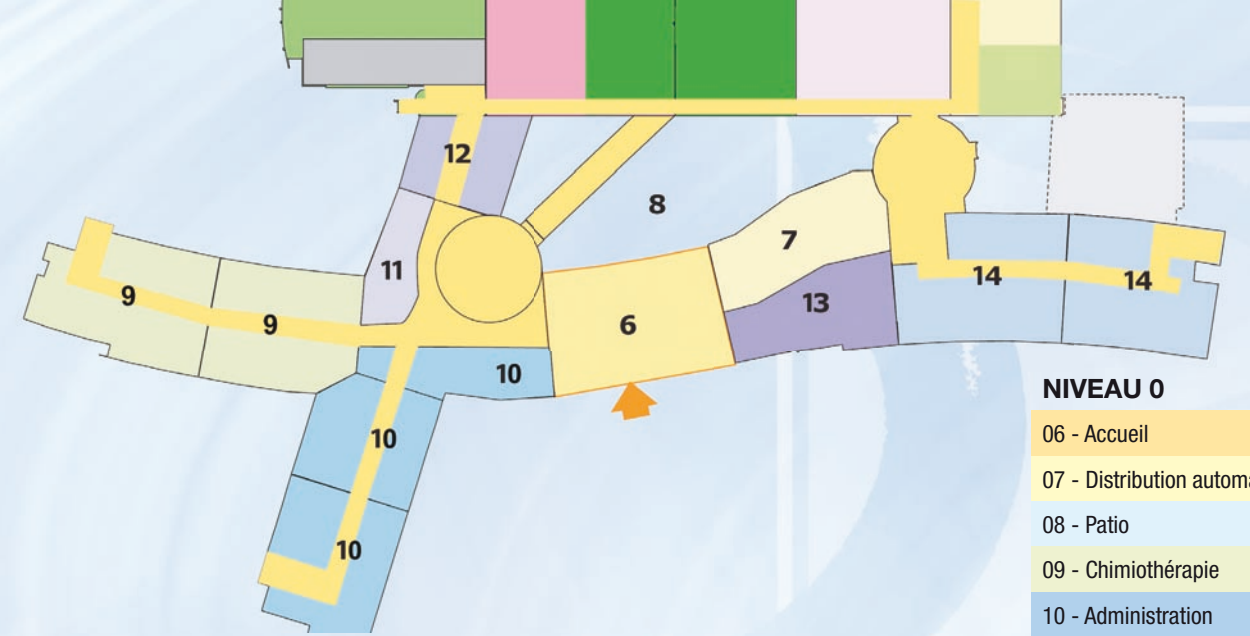
NIVEAU -1

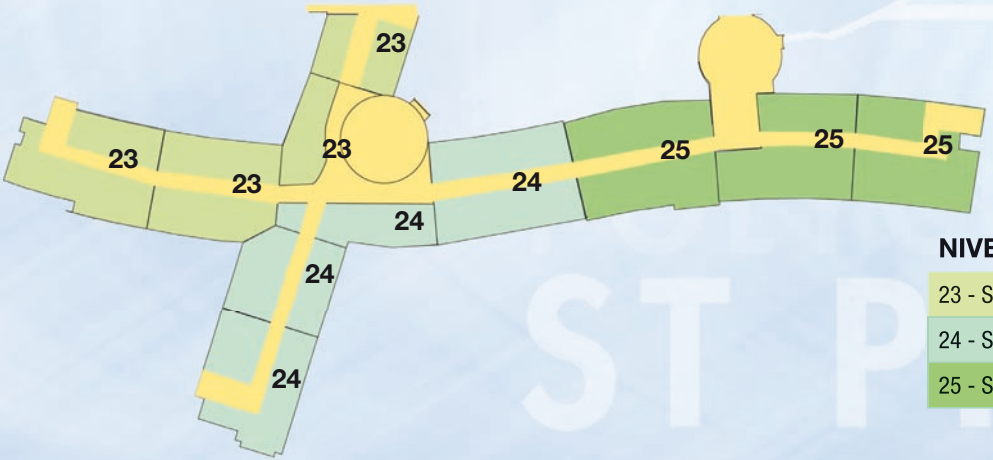
01 - Médecine (chambres 1 à 25)
02 - Consultations 2 : Traumatologie - Néphrologie
03 - Laboratoire d'analyses médicales
04 - Urgences
05 - Radiologie



NIVEAU 1

15 - Service Chirurgie A (chambres 101 à 123)
16 - Service Chirurgie B (chambres 124 à 146)
17 - Service Chirurgie C (chambres 147 à 169)
18 - Service Endoscopie
19 - Service Bloc Opératoire
20 - Service Soins Continus
21 - Ambulatoire
22 - Bloc Externe





NIVEAU 0

- 06 - Accueil
- 07 - Distribution automatique - Espace détente
- 08 - Patio
- 09 - Chimiothérapie
- 10 - Administration
- 11 - Consultations Anesthésie
- 12 - Consultations Orthopédie
- 13 - Consultations Pneumologie
- 14 - Consultations Urologie - Chirurgie Viscérale

NIVEAU 2

- 23 - Service Chirurgie D (chambres 201 à 223)
- 24 - Service Chirurgie E (chambres 224 à 246)
- 25 - Service Chirurgie F (chambres 247 à 269)

POLYCLINIQUE
ST PRIVAT

10, Rue de la Margeride - BP 90051
34761 Boujan-sur-Libron
Tél. 04 67 35 46 00 - Fax 04 67 35 46 64
e-mail : contact@stprivat.fr
www.polyclinique-saintprivat.fr

Béziers HaD

Une nouvelle structure d'Hospitalisation A Domicile a été ouverte à Béziers depuis 2009, associant les cliniques Champeau et Saint Privat. Elle offre une alternative à l'hospitalisation complète, dans un rayon de 30 km autour de Béziers, avec une continuité des soins et médicale 24h/24, 7j/7.

En pratique, un patient est admis en HAD sur prescription médicale,
soit sur demande du médecin traitant,
soit après une consultation hospitalière,
soit à la suite d'une hospitalisation dans un établissement de santé avec hébergement.

➜ **Renseignements**
HAD : 04 67 26 13 52

Conception et réalisation : Nicolas Lapetina Communication Impression nicolas.lapetina@gmail.com- Crédits photo : Nicolas Lapetina, Aline Caldwell, Images Vivantes