



Livret d'accueil



Bienvenue

La Clinique Saint Nabor vous remercie de la confiance que vous lui accordez et a à cœur de pouvoir répondre à vos attentes en matière de qualité des soins et de confort hôtelier lors de votre séjour.

La Direction et les équipes médicales, paramédicales, administratives et techniques vous souhaitent la bienvenue et se tiennent à votre disposition pour rendre votre séjour le plus agréable et le plus confortable possible.

En outre, nous veillons tout particulièrement à préserver, dans votre intérêt, les conditions de sécurité et d'hygiène hospitalière.

La Direction se tient à votre entière disposition pour toutes questions, observations ou réclamations que vous souhaiteriez formuler.

Nous vous remercions également de bien vouloir remplir à l'issue de votre séjour, l'enquête de satisfaction qui vous est remise lors de votre admission en même temps que ce livret d'accueil. La prise en compte de vos remarques nous aidera à progresser et améliorer la qualité de prise en charge des patients.

Nous vous souhaitons un séjour paisible et vous formulons d'ors et déjà nos vœux de prompt rétablissement.

La Direction



Sommaire

1 • Plan de l'établissement

2 • La clinique de ses origines à nos jours

4 • Les professionnels de l'établissement

5 • Votre prise en charge

7 • Votre séjour

10 • Votre confort

12 • Vos droits

17 • Votre sortie

18 • Votre dossier médical

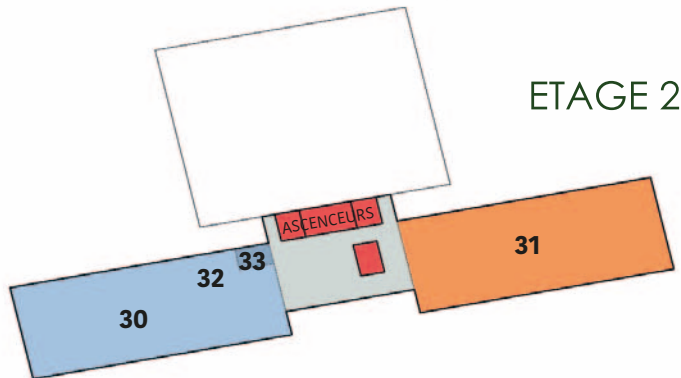
19 • La charte du patient

Le plan de l'établissement

ÉTAGE 2

- 30 - Service chirurgie 1
- 31 - Service chirurgie 2
- 32 - Service surveillance continue
- 33 - Bureau surveillante générale

ETAGE 2



ÉTAGE 1

- 21 - Service maternité
- 22 - Unité de chirurgie ambulatoire
- 23 - Salles d'accouchements
- 24 - Plateau technique
- 25 - Plateau technique
- 26 - Plateau technique
- 27 - Plateau technique
- 28 - Plateau technique
- 29 - Cafétéria

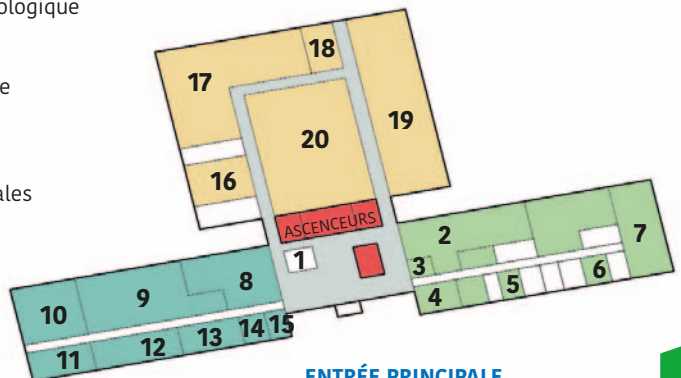
ETAGE 1



REZ DE CHAUSSEE

- 1 - Accueil
- 2 - Administration
- 3 - Cellule qualité
- 4 - Comptabilité
- 5 - PMSI
- 6 - CE
- 7 - Salle de réunion
- 8 - Consultation orthopédique
- 9 - Consultation viscérale et gynécologique
- 10 - Consultation esthétique
- 11 - Consultation ORL
- 12 - Consultation gastro-entérologie
- 13 - Consultation anesthésie
- 14 - Gestion des lits
- 15 - Pré-admission
- 16 - Prélèvements, analyses médicales
- 17 - Cuisine
- 18 - Prestataire ménage
- 19 - Pharmacie
- 20 - Radiologie

REZ DE CHAUSSEE



ENTRÉE PRINCIPALE

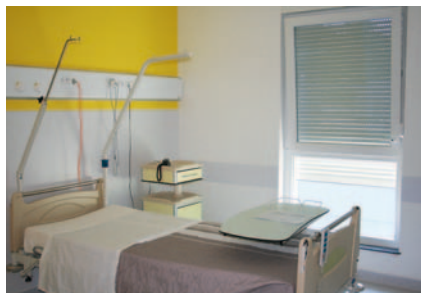


La clinique de ses origines à aujourd'hui

Créée en 1961, la Clinique Saint Nabor comptait à l'origine une maternité et un service de chirurgie générale. La maternité répondait à un fort besoin et se situait dès l'ouverture comme le principal site de naissances de l'agglomération naborienne.

- En 1977, l'établissement prenait un nouvel essor avec la création d'un service d'orthopédie. La Clinique Saint Nabor constitue un élément important du réseau de soins et est actuellement le seul établissement privé de Moselle-Est.
- A partir de 1985, le service de maternité connaît une augmentation de son activité et l'équipe médicale sera renforcée. Le service de chirurgie générale et digestive assure une importante part des soins régionaux.
- En 2006, les praticiens de la Clinique apportent une nouvelle dynamique suite à l'acquisition de la S.A. Clinique Saint Nabor.
- En janvier 2008, la Clinique Saint Nabor commence une nouvelle activité : la chirurgie plastique et reconstructrice.
- Le 1^{er} mai 2010, un cabinet de radiologie ouvre à la clinique Saint Nabor.
- Enfin, en 2016, après 55 ans passés sur les hauteurs de la ville, une clinique neuve de 10000 m² et 15 millions d'euros ouvre ses portes le lundi 22 février.

Établissement privé à but lucratif, conventionné avec la CPAM, le système du tiers payant y est pratiqué. Ainsi, les organismes d'assurance maladie et certaines mutuelles complémentaires règlent directement à votre place le montant des frais d'hospitalisation.



L'établissement offre une palette d'activités chirurgicales et médicales au service de votre santé qui se décline au travers de diverses spécialités :

- Chirurgie orthopédique
- Chirurgie reconstructrice esthétique et plastique
- Chirurgie abdominale et bariatrique
- Chirurgie gynécologique et obstétrique
- Endoscopies digestives
- Ophtalmologie
- ORL
- Médecine générale
- Cardiologie
- Stomatologie
- Vasculaire

La Clinique dispose des autorisations suivantes :

- Chirurgie
- Obstétrique
- Surveillance continue
- Médecine
- Chirurgie ambulatoire
- Chirurgie esthétique

avec un total de 122 lits

PRISE EN CHARGE EN CHIRURGIE AMBULATOIRE

L'évolution des techniques anesthésiques et chirurgicales permet souvent de réduire à une journée ou quelques heures la durée d'hospitalisation tout en offrant des conditions de sécurité et de confort identiques à celle d'une hospitalisation conventionnelle.

L'ÉQUIPE DE DIRECTION

- Monsieur le Docteur Pascal HUTTIN - Président Directeur Général
- Monsieur le Docteur Romuald CHECINSKI - Directeur Général Délégué, Pharmacien
- Madame Odile PAULUZZI - Surveillante Générale
- Madame Nicole KANNAPEL - Chef Comptable

Les professionnels de l'établissement

De nombreux professionnels exercent leur activité à la Clinique Saint Nabor.
Un badge sur leur tenue vous permet de les identifier :

Personnel médical	Ce sont les chirurgiens, médecins anesthésistes réanimateurs, obstétriciens, pharmaciens et sage-femmes.
Gestionnaire des soins et du personnel soignant	Organise l'activité paramédicale, anime et coordonne les services de soins, en veillant à la sécurité et à la qualité des soins.
Infirmière surveillante de service	Organise l'activité paramédicale de son service, veille à la qualité et sécurité de votre prise en charge.
Kinésithérapeute	Prend en charge votre rééducation.
Infirmièr(e)	Réalise les soins infirmiers afin de maintenir ou de restaurer la santé de la personne et l'accompagner. Participe à la prévention et au traitement.
Aide-soignant(e)	Réalise, en collaboration et sous la responsabilité de l'infirmièr(e), des soins de prévention, de maintien, d'éducation à la santé et participe au bien-être et à l'autonomie de la personne.
Auxiliaire de puériculture	Prend en charge le nouveau-né et conseille la maman.
Brancardier	Assure le transport des patients.
Personnel administratif	Participe à votre prise en charge.

LA QUALITÉ ET LA SÉCURITÉ DES SOINS

Le programme d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins rassemble des plans d'actions à mettre en œuvre en application de la politique définie par la Commission Médicale d'Établissement (CME).

La Clinique Saint Nabor a régulièrement été certifiée par la Haute Autorité de Santé (HAS). Le rapport de certification est consultable sur le site : www.has-santé.fr

La Clinique Saint Nabor s'est engagée dans le recueil annuel d'indicateurs de qualité en santé et vous communique ses résultats par voie d'affichage dans le hall d'accueil de la Clinique et sur son site internet : www.clinique-st-nabor.fr

Votre prise en charge

A VOTRE ARRIVÉE :

Un certain nombre de formalités sont à accomplir lors de votre arrivée dans l'établissement, dont l'objectif est double :

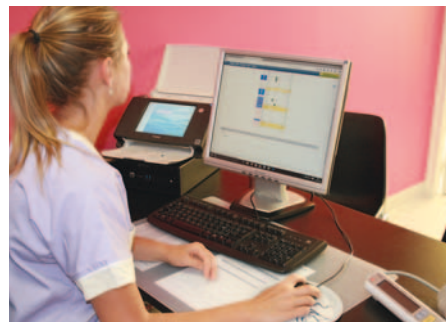
- Assurer la sécurité des soins et le respect des droits de la personne hospitalisée.
- Assurer la prise en charge financière de vos soins par les organismes sociaux (selon la situation individuelle de chaque personne hospitalisée).

S'assurer de votre identité sécurise votre prise en charge. Afin de prévenir les événements indésirables liés aux erreurs d'identité, la Clinique Saint Nabor a défini une procédure d'identitovigilance. Elle est appliquée par les soignants avant la réalisation de tout acte.

Ainsi, les soignants sont amenés à vous demander de décliner votre identité, éventuellement plusieurs fois par jour.

L'équipe hospitalière est constituée de divers professionnels qui s'occupent de vous et doivent être sûrs de votre identité. Il y va de votre sécurité, de votre confort mais aussi de notre efficacité. Votre identité (carte d'identité, passeport) vous est demandée dès la consultation du chirurgien.

Un bracelet d'identification est posé à tous les patients hospitalisés, bracelet conservé jusqu'à la sortie.



Votre prise en charge

FORMALITÉS ADMINISTRATIVES À ACCOMPLIR

Dans le cas d'une hospitalisation programmée :

vous devez vous présenter le jour de votre consultation pré-anesthésique, muni des documents suivant :

- carte d'identité, passeport ou carte de séjour ;
- carte vitale à jour de vos droits ;
- carte de la mutuelle complémentaire.

> **Si vous êtes sans emploi** : votre carte vitale ou le dernier relevé de paiement du « pôle emploi »

> **Si vous êtes mutualiste** : votre prise en charge

> **Si vous êtes accidenté du travail** : le volet de la « déclaration d'accident du travail » délivré par votre employeur

> **Si vous êtes ressortissant européen** : la carte européenne d'assurance maladie

> **Si vous êtes affilié à une caisse d'assurance maladie étrangère** : une avance des frais proportionnelle aux soins dispensés vous sera demandée.

Ces pièces sont indispensables à la constitution de votre dossier administratif. Nous vous remercions de votre compréhension.

Le jour de votre admission merci d'apporter les pièces suivantes :

- radios, examens de laboratoire et carte de groupe sanguin, liste des traitements en cours ;
- Le Dossier d'Information Préopératoire complété et signé
- La Déclaration de consentement éclairé de votre chirurgien complété
- Enfant mineur : les documents doivent être obligatoirement signés par les deux parents ou le tuteur légal.

Votre séjour

Un accueil téléphonique permanent (24h/24 ; 7 jours/7) est assuré au sein de la clinique.

CHAMBRES



Les chambres disposent d'un cabinet de toilette, d'une douche et sont équipées de téléphone et d'une télévision.

Les chambres individuelles sont attribuées selon les disponibilités moyennant un supplément souvent pris en charge par votre mutuelle complémentaire.

Si la présence d'un proche est souhaitable et bénéfique, un hébergement peut être proposé. Les modalités d'attribution sont consultables dans la fiche d'admission.



VISITES

Les visites sont autorisées tous les jours de 13h à 20h30.

En unité de surveillance continue, elles sont limitées de 11h à 12h, de 14h30 à 15h30 et de 19h à 19h30.

Le respect des horaires est indispensable à la qualité des soins et au bien-être des patients.

LINGE

Pour votre séjour, prévoyez du linge personnel y compris le linge de toilette ainsi que le nécessaire de toilette.



Votre séjour

WIFI

La Clinique Saint Nabor met gracieusement à disposition un réseau WIFI. Les modalités de connexion vous seront communiquées à l'accueil.

TÉLÉPHONE

Toutes les chambres d'hospitalisation disposent d'un téléphone à accès direct. Ce service vous est proposé par l'hôtesse d'accueil.

TÉLÉVISION

Toutes les chambres disposent d'un téléviseur couleur.

OBJET DE VALEUR

Nous vous recommandons de ne pas apporter de bijoux, objets de valeur ou argent. L'établissement ne pourra être tenu responsable des vols et pertes dont vous pourriez être victime.





DIÉTÉTIQUE - RESTAURATION

Petit déjeuner : à partir de 7h

Déjeuner : à partir de 12h

Diner : à partir de 18h30

Une diététicienne est chargée de composer et d'équilibrer les menus. Une attention particulière sera portée aux personnes nécessitant une alimentation adaptée à leur état de santé sur prescription médicale. La diététicienne pourra rencontrer pendant le séjour pour un bilan et des conseils nutritionnels. Dans la mesure du possible, la composition des repas respectera vos préférences alimentaires. La diététicienne assure également des consultations externes à la Clinique du lundi au vendredi. Une prise de rendez-vous en ligne est possible sur le site Doctolib ou par téléphone.

Les repas sont préparés au sein de notre établissement par un prestataire de service.

Accompagnants : il est possible de prendre un repas. Pour les modalités de réservation et de paiement de cette prestation, veuillez-vous adresser au personnel du service.



Votre confort

LUTTE ANTI-TABAC

La Clinique Saint Nabor lutte particulièrement contre le tabac chez la femme enceinte ou ayant de jeunes enfants. Lors de l'entretien pré-natal et des cours de préparation à la naissance, les femmes sont sensibilisées aux méfaits du tabac. Les informations et les contacts nécessaires leur sont délivrés.

La Protection Maternelle et Infantile en partenariat avec le Conseil Général propose une prise en charge médicale globale pour arrêter de fumer (Centre Médico-Social, Tél. : 03 87 21 53 30).

Nous vous rappelons qu'il est rigoureusement interdit de fumer dans l'enceinte de l'établissement (intérieur et extérieur), décret du 15 novembre 2006 qui prévoit le paiement d'une amende pour les contrevenants.

LE BRUIT ET LE RESPECT D'AUTRUI

Comme tout un chacun, vous devez traiter avec égard le personnel qui participe à votre prise en charge ainsi que les autres patients et leur entourage.

Afin de respecter la tranquillité et le repos de chacun, vous devez :

- limiter le niveau sonore, notamment de la télévision,
- limiter le nombre de personnes vous rendant visite en même temps.
Les horaires de visite peuvent être limités selon la prise en charge du patient,
- respecter le sommeil et le repos de vos voisins,
- éviter les conversations bruyantes,
- **le silence dans les couloirs est de rigueur.**

RESPECT DE LA LAÏCITÉ/CULTES

L'établissement respecte les croyances et les convictions des personnes accueillies, Toutefois, l'expression de celles-ci ne doit porter atteinte ni au fonctionnement du service, ni à la qualité des soins, ni aux règles d'hygiène, ni à la tranquillité des autres personnes hospitalisées ou de leurs proches.

La liste des ministres des cultes est disponible auprès des responsables des services.

LA BIENTRAITANCE

Ecoute *Dignité* Valeurs
Liberté Confidentialité Entourage
Confiance **Patient** Information
Participation *Accompagnement*
Respect mutuel et rapports cordiaux entre soignants et soignés

LA BIENTRAITANCE

Dans l'établissement, la bientraitance est avant tout un climat de respect et de bienveillance qui implique tout individu (soignants, personnel, patients et visiteurs). Nous nous inscrivons dans une recherche d'équilibre entre les obligations d'un établissement de soins et la prise en compte du vécu de chacun.

PAR MESURE D'HYGIÈNE

Les denrées périssables et les boissons alcoolisées sont interdites.

Les animaux ne sont pas admis dans l'enceinte de l'hôpital, sauf exception (chien accompagnant un aveugle).

Les fleurs coupées ou les plantes en pots sont interdites dans les services de chirurgie en raison des bactéries ou des champignons qui se développent dans l'eau ou dans la terre de ces végétaux.

Nous vous remercions d'en avertir vos visiteurs.

SÉCURITÉ INCENDIE

Les consignes de sécurité sont affichées à chaque étage, nous vous demandons de les lire attentivement.

Afin d'éviter toute panique, en particulier en cas d'incendie, des consignes de sécurité ont été données au personnel de la Clinique.

Nous vous recommandons de suivre ces consignes.

Toutefois, si vous constatez un début d'incendie, composez le 9 de n'importe quel poste téléphonique et indiquez votre nom et le service concerné par le le sinistre.

Vos droits

VOS DROITS ET OBLIGATIONS PENDANT VOTRE HOSPITALISATION

Pendant toute la durée du séjour, vous devez pouvoir exercer vos droits en parfaite connaissance de cause ; d'autre part, il vous est demandé de respecter les obligations et le règlement de l'établissement.

Vos droits sont exprimés dans la charte de la personne hospitalisée dont les principes généraux sont reproduits à la fin de ce livret. Ce document est disponible en braille et langues étrangères. Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site internet :

www.social-sant.gouv.fr

L'ÉQUIPE OPÉRATIONNELLE D'HYGIÈNE (EOH)

L'équipe opérationnelle d'hygiène travaille en étroite collaboration avec les « correspondants en hygiène » de chaque service.

Son rôle :

- Organiser et coordonner les actions de lutte contre les infections
- Informer et former le personnel soignant en matière d'hygiène hospitalière
- Assurer une surveillance des infections nosocomiales

L'hôpital est un lieu de soins, mais c'est aussi un lieu à risque, tout particulièrement pour les patients les plus fragilisés par leur maladie ou leur traitement.

Le renforcement de la sécurité des soins vis-à-vis du risque infectieux est, bien sûr, une véritable priorité pour tous les professionnels de notre établissement, et les équipes conjuguent leurs efforts pour éviter, autant que possible, la survenue des infections.

Vous pouvez, en tant que patient hospitalisé ainsi que vos proches, contribuer activement à la prévention des infections en respectant certaines consignes d'hygiène (lavage des mains, utilisation des solutions hydro-alcooliques disponibles dans les chambres et couloirs...)

LE COMITÉ DE LUTTE CONTRE LA DOULEUR (CLUD)

Ce comité a pour mission de mettre en place les outils pour une prise en charge optimale de la douleur, notamment de promouvoir et de mettre en œuvre une politique de soins cohérente en matière de prise en charge de la douleur, d'évaluer les actions réalisées, d'informer et de former le personnel soignant.

Dans notre établissement, nos équipes soignantes s'engagent à prendre en charge votre douleur. Tous les moyens sont mis en œuvre pour la soulager, même si nous ne pouvons pas garantir son absence totale.

Le personnel médical et infirmier des services est investi dans le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD).

LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

Le décret n°2005-213 du 2 mars 2005, inclus dans le code de la santé publique, précise le droit de tout usager de porter réclamation et en définit les modalités.

Ainsi, au sein de l'établissement, vous avez la possibilité de faire connaître vos observations ou doléances :

- dans le service, auprès de l'infirmière surveillante ou du médecin,
- auprès de la direction, en adressant un courrier au directeur de l'établissement (une réponse circonstanciée vous sera adressée dès les conclusions de l'enquête diligentée),
- en complétant l'enquête de satisfaction,
- auprès des représentants des usagers.

Une commission des Usagers est constituée au sein de l'établissement.

Elle a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des personnes malades et de leurs proches.

MEMBRES DE LA CDU

- Docteur Pascal HUTTIN - Président de la commission
- Docteur Romuald CHECINSKI - Médiateur non médecin
- Docteur Alban CASTEUR - Médiateur médecin
- Docteur Christine HUTTIN-MARQUELET - Président de la commission médicale d'établissement
- Madame Patricia ZIMMER - Représentante du personnel infirmier ou aide-soignant
- Monsieur Jean-Marie KIEFFER
Représentant des usagers
Tél. : 03 87 92 01 30
jmkieffer.afsa@wanadoo.fr
- Monsieur Bernard LALOUX
Représentant des usagers
Tél. : 03 87 92 24 15
bernard-laloux@orange.fr
- ASSOCIATION FAMILIALE
Maison des Associations
Route de Düdweiler
57500 SAINT AVOLD

Vos droits

LA COMMISSION RÉGIONALE DE CONCILIATION D'INDEMNISATION (CRCI)

Cette commission est chargée de faciliter le règlement amiable des litiges ou difficultés relatifs notamment aux accidents médicaux, aux infections iatrogènes et aux infections nosocomiales à l'occasion d'un acte de prévention, de diagnostic ou de soins. Si vous souhaitez la saisir, vous devez adresser une demande écrite à l'adresse suivante : Commission Régionale de Conciliation et d'Indemnisation des Accidents Médicaux – 1 rue de Turique – 54006 NANCY Cedex

Tél. : 03 83 57 46 00

DROIT À L'INFORMATION ET AU CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ

Le patient a droit à une information intelligible, claire et loyale, comme rappelé par la charte de la personne hospitalisée. Cette information qui s'adresse en priorité au patient, peut porter sur les soins, les frais engagés ou les événements indésirables qui se seraient éventuellement produits au cours de la prise en charge.

Par ailleurs, le patient doit pouvoir exprimer son consentement avant la réalisation de tout acte médical. Ce consentement doit être libre et éclairé, notamment par l'information donnée en amont par le professionnel.

La famille ou les proches des personnes hospitalisées qui souhaitent rencontrer le médecin pourront prendre rendez-vous auprès de son secrétariat médical.

LA PERSONNE DE CONFIANCE

Conformément à la loi du 4 mars 2002, lors de votre admission, vous avez la possibilité de désigner une « personne de confiance ».

Cette personne peut être un parent, un proche ou votre médecin traitant et elle sera consultée si vous n'êtes pas apte à exprimer votre volonté et à recevoir des informations médicales. Elle peut vous accompagner dans vos démarches et assister aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions. Le nom de cette personne est noté dans votre dossier et est révocable à tout moment.

LA CONFIDENTIALITÉ

L'équipe hospitalière a le devoir de vous accueillir, de vous soigner avec sollicitude et égard et de respecter en permanence la discrétion professionnelle vous concernant, non seulement pendant les heures de travail, mais également en toutes circonstances.

Vous-même avez une obligation de discrétion et de confidentialité envers les autres patients du service et le personnel pendant votre séjour et après votre sortie de l'hôpital.

> Vous avez la possibilité de demander la confidentialité de votre séjour. Dans ce cas, aucun renseignement, même téléphonique, concernant votre présence dans l'établissement ne sera donné.

DONS D'ORGANES ET DE TISSUS À VISÉE THÉRAPEUTIQUE

Dans le cadre du programme de Santé Publique, tous les établissements de santé doivent promouvoir le don d'organes et de tissus à visée thérapeutique. Un grand nombre d'organes peuvent être donnés et permettre ainsi de sauver des vies humaines ou en améliorer grandement la qualité.

On peut réaliser des prélèvements sur personnes vivantes (rein, foie, tête du fémur, veines saphènes, moelle osseuse, sang) et sur personnes décédées.

Pour en savoir plus sur les dons d'organes, de moelle et de tissus humains, nous vous invitons à consulter les sites officiels :

www.agence-biométrique.fr

www.france-adot.org

www.greffedevie.fr

www.dondorganes.frconventionnelle.



La clinique Saint Nabor, de par son activité de chirurgie orthopédique, participe au prélèvement de tête de fémur au cours de l'arthroplastie de hanche (prothèse de hanche).

Ce prélèvement ne peut se faire qu'avec le consentement éclairé du patient (signature d'un document).

Votre dossier médical

Les informations relatives au traitement et aux soins qui vous ont été délivrés sont rassemblées dans un dossier personnalisé dont le contenu est couvert par le secret médical. Conformément à la loi du 4 mars 2002, vous avez le droit d'accéder directement ou par l'intermédiaire d'un médecin que vous désignerez à cet effet, à l'ensemble de ces informations. La procédure d'accès à votre dossier vous sera remise sur simple demande.

Vous devez adresser la demande de votre dossier, par écrit, auprès du Directeur, accompagnée d'une copie de votre pièce d'identité. Si vous souhaitez en obtenir la photocopie, les frais de reproduction et le cas échéant, les frais d'envoi seront à votre charge.

Les données figurant dans votre dossier médical font l'objet d'un traitement informatique. Sauf opposition de votre part, certains renseignements vous concernant recueillis au cours de votre consultation ou hospitalisation pourront faire l'objet d'un enregistrement informatique réservé à l'usage exclusif de votre médecin ainsi que pour les données administratives à notre service administratif.

Conformément à la déontologie médicale et aux dispositions de la loi informatique et liberté, vous pouvez exercer vos droits d'accès et de rectification auprès du médecin responsable de l'information médicale, par l'intermédiaire de votre praticien. Ces informations seront archivées et conservées de façon confidentielle par l'établissement, pendant la durée légale de conservation (article R.1112-7), sous la responsabilité du Directeur.



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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

* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

www.sante.gouv.fr

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

Votre sortie

Si vous décidez de quitter l'établissement contre l'avis d'un médecin, vous devez signer une attestation par laquelle vous reconnaissez prendre cette décision malgré l'information reçue sur les risques encourus.

AVANT DE QUITTER LA CLINIQUE

Quels sont les documents qui vous sont remis ?

• Au service :

- Les documents médicaux nécessaires à la poursuite des soins : ordonnances, rendez-vous ultérieurs, consignes postopératoires éventuelles, lettre de sortie, etc...

• A l'accueil :

- Le bulletin d'hospitalisation (destiné à votre employeur ou à un autre organisme de sécurité sociale notamment)

- La facture des éventuels suppléments (téléphone, télévision).

Le personnel de l'accueil procédera à l'encaissement de ces frais.

EVALUATION DE VOTRE SATISFACTION

Afin de connaître votre avis sur l'ensemble de votre séjour, un questionnaire de satisfaction vous a été remis à l'admission. Une fois renseigné, vous pouvez soit le déposer dans la boîte aux lettres mise à votre disposition à l'accueil ou dans les services, soit l'adresser à la Direction.

Après lecture par la gestionnaire des risques, vos suggestions et remarques, sont transmises à la Direction et vers les services concernés pour information et mise en place d'actions correctives si nécessaire. La qualité de la prise en charge des patients et de leur famille est l'un de nos principaux objectifs.

L'établissement participe également à l'enquête en ligne e-Satis pilotée par la Haute Autorité de Santé pour les patients hospitalisés.

Nous vous remercions de votre confiance.



Ce livret d'accueil vous délivre
les clés nécessaires au bon
déroulement de votre séjour.

À conserver précieusement !

Clinique Saint Nabor
75, rue des Généraux Altmayer - 57500 Saint-Avold
Tél. : 0825 13 57 57 - Fax : 03 87 92 11 20
www.clinique-st-nabor.fr

