

Livret d'accueil

Clinique Herbert

19, chemin de Saint Pôl – 73100 Aix-les-Bains

Tél : 04 79 88 64 64

www.clinique-herbert.fr

Bienvenue

Vous avez été accueilli(e) à la clinique Herbert.

Notre équipe de médecins, chirurgiens, soignants et personnel administratif s'engage à tout mettre en œuvre pour le bon déroulement de votre séjour. Ce livret est destiné à faciliter votre séjour à clinique, vous aider dans vos démarches, répondre à vos besoins, vous faire connaître vos droits, mais aussi les règles de vie commune. Nous sommes à votre entière disposition, n'hésitez pas à nous contacter pour toute demande de renseignements.

Présentation de l'établissement	3
Vous avez réalisé votre préadmission, et maintenant ?	4
Quelles prestations hôtelières choisir pour mon séjour ?	4
Quels sont les frais liés à l'hospitalisation ?	4
Comment préparer votre séjour ?	5
A quoi vous sert la pochette « Mon passeport » ?	5
Quelles sont les différences entre les directives anticipées, la personne de confiance et la personne à prévenir ?	5
L'identitovigilance, qu'est-ce que c'est ?	5
Vous prenez un traitement personnel, que devez-vous faire pour votre séjour ?	5
Votre parcours de soins	6
Votre séjour en ambulatoire	7
La Récupération Améliorée Après une Chirurgie (RAAC), qu'est-ce-que c'est ?	7
Vous allez au bloc opératoire debout, que cela signifie-t-il ?	7
Que devez-vous savoir durant votre hospitalisation ?	8
Quelles sont les modalités de sortie de la clinique ?	8
L'engagement qualité	9
Les Indicateurs Qualité et Sécurité des soins	10
Les droits des usagers	10
Comment sont conservés les dossiers médicaux ?	10
Comment puis-je accéder à mon dossier médical ?	10
Fonctionnement du service d'information médical de l'Etablissement	11
L'organisation interne pour l'examen des plaintes et des réclamations	11
Les associations bénévoles	11
Les représentants des Usagers	11
Les représentants des cultes	11
Le don d'organes	11
La charte de la personne hospitalisée	12
Les règles de vie collective	13
Les contacts	14

Présentation de l'établissement

Historique de la clinique



Créée en 1937 par le docteur Jules Herbert, puis transférée en 1980 dans le quartier Saint Pol sur les hauteurs d'Aix-les-Bains, la clinique Herbert est spécialisée dans la chirurgie du rachis, l'ophtalmologie ainsi qu'en orthopédie et traumatologie.

Depuis le 1er octobre 2017, elle fonctionne sous la forme d'un groupement de coopération sanitaire, établissement privé constitué entre le centre hospitalier Métropole Savoie et les praticiens libéraux de la clinique.



Chiffres de la clinique

Une activité chirurgicale et interventionnelle exclusive : 97 % des séjours sont chirurgicaux ;

Environ 5 000 séjours chirurgicaux réalisés par an

Plus de 60 % des séjours sont réalisés en ambulatoire

Durant toute la durée des travaux, les lits de chirurgies et médecine de la clinique HERBERT sont répartis comme suit sur 2 niveaux sur 3 :

- 28 lits d'hospitalisation conventionnelle de chirurgie et 4 lits de soins continus,
- 14 à 22 places de chirurgie ambulatoire,

Entre 10 et 15 lits d'hospitalisation conventionnelle de chirurgie ouverts durant la saison hivernale pour une activité de traumatologie du ski.

Plateau technique

- 4 salles de chirurgie conventionnelle;
- Une Salle de Surveillance Post Interventionnelle (SSPI) de 8 places,
- Une unité de stérilisation en continuité directe avec le bloc opératoire,
- Une pharmacie à usage intérieure,
- Un cabinet de radiologie indépendant mais localisé au sein de la clinique.

Vous avez réalisé votre préadmission, et maintenant ?

Lors de votre préadmission, l'agent administratif de la clinique a créé votre dossier administratif dans le logiciel de la clinique prévu à cet effet. Les informations qui vous ont été demandées (pièce nationale d'identité, carte vitale, carte mutuelle) nous permettent d'anticiper votre future hospitalisation et votre prise en charge.

Aussi, durant ce rendez-vous, l'agent administratif vous distribue ce livret d'accueil et vous rappelle que plusieurs formulaires sont à renseigner et à apporter à la clinique le jour de l'admission.

Quelles prestations hôtelières choisir pour votre séjour ?

La clinique Herbert vous propose plusieurs formules de séjour, selon le niveau de services hôteliers désiré. Il existe plus de 4 formules et plus de 10 services confort. **Il ne reste plus qu'à faire votre choix !**

Prestations	Chambre double	Chambre individuelle		Chambre individuelle CONFORT	Chambre individuelle CONFORT PLUS
Tarif TTC / jour	Inclus	Hospitalisation 65€	Ambulatoire 40€	80€	168€
Télévision	6€ /jour	Hospitalisation 6€ /jour	Ambulatoire Inclus	Inclus	Inclus
Wifi	Entre 5 et 34€ selon la durée du séjour			Inclus	Inclus
Téléphone	0.15€ selon utilisation			Inclus	Inclus
Déjeuner ou dîner plaisir	x	18€		18€	Inclus
Repas accompagnant	x	15€		15€	Inclus
Petit déjeuner plaisir accompagnant	x	8€		8€	Inclus
Lit accompagnant	x	40€ (petit-déjeuner inclus)			Inclus
Set linge confort	x	x		x	Inclus
Trousse de bienvenue	x	x		x	Inclus
Presse en chambre	x	x		x	Inclus

Quels sont les frais liés à l'hospitalisation ?

Vous êtes assuré social : Les frais liés à l'hospitalisation (actes, séjour, honoraires médicaux, sauf les dépassements d'honoraires) sont pris en charge de 70% à 100% selon les cas, par l'assurance maladie.

Frais pouvant être pris en charge par votre mutuelle ou complémentaire de santé ou restant à votre charge :

- Le ticket modérateur, c'est-à-dire la partie des dépenses de santé qui reste à votre charge après le remboursement de l'assurance maladie.
- Le forfait journalier, qui représente votre contribution aux dépenses hôtelières. Son tarif est national et non remboursé par la sécurité sociale, sauf dans certains cas, prévus par la loi. Il est dû pour chaque journée d'hospitalisation, y compris le jour de sortie.
- Les éventuels suppléments pour votre confort, comme une chambre individuelle, le téléphone, la télévision, etc.
- Les dépassements d'honoraires, certains praticiens exercent en secteur conventionné à honoraires libres (secteur 2). Avec votre accord préalable, ils sont susceptibles de vous facturer des dépassements d'honoraires.

Vous n'êtes pas assuré social : Si vous n'êtes pas assuré social ou si vous ne pouvez pas justifier de vos droits d'assurance maladie, une provision sur le coût de votre hospitalisation vous sera demandée. Les tarifs sont tenus à votre disposition par la clinique et une facture vous sera remise lors de votre départ.

Comment préparer votre séjour ?

A quoi vous sert la pochette « Mon passeport » ?

Lors de votre consultation chirurgicale, le chirurgien ou son secrétariat vous a remis une pochette séjour intitulée « Mon passeport ». Cette pochette est composée de nombreux documents d'information et formulaires à renseigner en préparation de votre admission.

Une liste récapitulative sous forme de « check-list » est disponible à l'intérieur de la pochette séjour intitulé « Mon passeport ». Cette liste vous permettra d'identifier toutes les pièces nécessaires à la préparation de votre séjour.

Quelles sont les différences entre les directives anticipées, la personne de confiance et la personne à prévenir ?

	Qui le demande ?	A quoi sert ce document ?	Quand ?
Directives anticipées	Le corps médical	Conformément à l'article L 1111-11 du Code de la Santé Publique, toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement. Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical.	Tous les 3 ans
Personne de confiance	L'équipe soignante	Vous pouvez désigner par écrit une personne de confiance pour vous accompagner si besoin dans vos démarches et assister aux entretiens médicaux. Elle sera également consultée si une décision médicale devait être prise à un moment où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté.	A chaque hospitalisation
Personne à prévenir	Le personnel administratif	La personne à prévenir est alertée par téléphone en cas d'aggravation de votre état de santé. Ses coordonnées précises vous seront demandées. Les informations qui peuvent être communiquées à la personne à prévenir sont limitées et ne peuvent en aucun cas se situer dans le champ des informations couvertes par le secret médical.	A chaque hospitalisation

L'identitovigilance, qu'est-ce que c'est ?

Vos papiers d'identité (passeport, carte nationale d'identité, carte de séjour) sont essentiels et permettent aux professionnels d'éviter les erreurs liées à votre identité lors des étapes de votre prise en charge. Un bracelet d'identité vous sera également posé lors de votre séjour, celui-ci permettra de vous identifier tout au long de votre parcours, il garantit la **sécurité et la qualité de vos soins**.

Vous prenez un traitement personnel, que devez-vous faire pour votre séjour ?

Lors de votre consultation d'anesthésie, **il vous est demandé d'amener votre traitement personnel à la clinique**. Il sera utile si l'entrée dans l'établissement se fait en fin de journée. La pharmacie à usage intérieur étant fermée, les infirmières pourront vous donner vos médicaments afin d'éviter de perturber l'équilibre d'un traitement bien conduit. **Nous vous demandons d'apporter vos médicaments dans leur conditionnement d'origine et non en vrac dans un pilulier.**

Votre parcours de soins

POINT DE
DEPART DE
LA PRISE EN
CHARGE

Consultation chirurgicale :

En fonction de l'opération, le chirurgien vous informe que votre prise en charge se fera en séjour ambulatoire et fixe la date de l'intervention. En plus des informations orales données par le chirurgien, la secrétaire vous remet un passeport ambulatoire contenant :

- les documents à ramener durant les différents moments de la prise en charge,
- les règles d'hygiène à respecter.

Le séjour en
ambulatoire
(hospitalisation
12H)

Le séjour en
hospitalisation
conventionnelle

Consultation d'anesthésie : Bureau D, rez-de-chaussée

L'anesthésiste confirme la possibilité d'une prise en charge en séjour ambulatoire. Il vous informe sur :

- l'anesthésie proposée,
- le jeûne préopératoire,
- les conditions de sortie,
- le traitement antalgique postopératoire.

X

X

Pré admission : Bureau des entrées/sorties, rez-de-chaussée

La secrétaire des admissions :

- récupère les documents administratifs (cartes d'identité, vitale, mutuelle, dossier administratif...)
- vous remet le livret d'accueil.

X

X

Appel de la clinique :

Une secrétaire médicale vous appelle 48H avant votre intervention pour :

- vous informer de l'heure d'entrée,
- vous rappeler les consignes à respecter (jeûne, préparation de l'opéré, effets personnels, modalités de sortie),
- vous rappeler la liste des documents à ramener (documents administratifs, examens médicaux).

X

X

Accueil préopératoire :

- Vous vous présentez auprès de l'hôtesse d'accueil de la clinique (*entrée principale*) qui vous redirige vers la prochaine étape de votre parcours.
- L'équipe du service ambulatoire vous accueille, vous informe et vous prépare en vue de l'intervention au bloc opératoire.
- Vous descendez au bloc opératoire (*Cf. information « patient debout » page 8*).

X

X

Sortie :

Après avoir pris une collation dans le service et suivant les autorisations données par le chirurgien et l'anesthésiste, vous êtes autorisé(e) à quitter le service le jour même. L'équipe soignante vous donne les dernières recommandations suivant la chirurgie et vous fait signer le « bulletin de sortie ».

Dans certains cas, vous êtes invité(e) à vous rendre auprès du secrétariat médical du chirurgien afin qu'il vous distribue les documents nécessaires pour la continuité de vos soins (ordonnance, prochain rendez-vous, arrêt de travail...).

X

X

Appel de la clinique :

Réalisé par l'équipe soignante du service ambulatoire, cet appel permet à l'établissement de prendre de vos nouvelles dès le lendemain de votre intervention. En cas de problème, les soignants seront en mesure de vous donner des conseils ou préviendront le chirurgien.

Attention, les patients opérés de la cataracte ne sont pas concernés par cet appel car ils ont un rendez-vous chirurgical proche de la chirurgie.

X

X

X inclus dans le parcours

X non inclus dans le parcours

ENTRE LA
CONSULTATION
CHIRURGICALE ET
48H AVANT LA
CHIRURGIE

MEME JOUR
QUE LA
CONSULTATION
D'ANESTHESIE

DEUX JOURS
AVANT LA
CHIRURGIE

JOUR DE
L'INTERVENTION
CHIRURGICALE

JOUR DE
L'INTERVENTION
CHIRURGICALE

LE
LENDEMAIN
DE VOTRE
CHIRURGIE

Nos spécialités

Votre séjour en ambulatoire

Le séjour ambulatoire est une alternative à l'hospitalisation complète dont l'objectif est de permettre le retour à domicile du patient le jour même de son intervention. La durée du séjour (de moins de 24H) peut varier en fonction de la chirurgie et de l'anesthésie pratiquée.

A la clinique, plus de 6 séjours sur 10 sont en ambulatoire !

La Récupération Améliorée Après une Chirurgie (RAAC), qu'est-ce que c'est ?

La Récupération Améliorée Après Chirurgie autrement appelée « récupération rapide » est une approche de prise en charge globale, favorisant le rétablissement précoce de vos capacités après la chirurgie (Réf. Haute Autorité de Santé (HAS)). Ce programme vous met au centre de votre hospitalisation :

**VOUS ETES ACTEUR DES SOINS
AVANT, PENDANT et APRES**

Les objectifs de la RAAC sont :

- Une récupération plus rapide
- Une meilleure satisfaction des patients
- Des complications postopératoires réduites
- Un séjour hospitalier plus court

La démarche RAAC s'appuie sur 5 notions essentielles :

1. L'information du patient
2. La planification des soins et de la sortie
3. La réduction des complications post-opératoires
4. Le contrôle de la douleur
5. Le maintien de l'autonomie

Vous allez au bloc opératoire debout, que cela signifie-t-il ?

Le « patient debout » est une organisation qui vous permet de vous **rendre à pied au bloc opératoire**. Elle fait partie intégrante de la RAAC. Elle permet de préserver votre autonomie jusqu'à l'entrée au bloc opératoire et vous place au centre de votre prise en charge. Elle favorise la diminution du stress préopératoire tout en préservant votre intimité et votre confort.

Pour vous rendre au bloc opératoire, vous porterez une tenue complète à usage unique :

- chemise fermée dans le dos,
- peignoir fermé devant,
- culotte,
- pantalon,
- chaussons.

En entrant au bloc opératoire vous êtes invité à compléter la tenue par :

- des sur-chaussons,
- une coiffe sur les cheveux.

Accompagné(e) par un soignant, vous êtes installé(e) dans une zone d'attente à l'entrée du bloc opératoire, avant d'être pris en charge par l'équipe soignante.

Si votre état de santé ne le permet pas, vous serez pris en charge directement dans votre chambre par un soignant qui vous accompagnera en brancard ou en fauteuil roulant.

99% des patients concernés par la politique « patient debout » sont satisfaits (chiffres du 1er semestre 2018).

Vous l'avez dit :

- « En étant debout, on voit où l'on va donc on est moins stressé »
- « J'ai trouvé cela moins stressant, j'avais l'impression de ne pas être malade »
- « Le temps passe plus vite »



Que devez-vous savoir durant votre hospitalisation ?

Les repas :

Les repas sont servis aux heures définies ci-dessous :

Petit-déjeuner : 08h00

Déjeuner : 12h00

Diner : 18h45

Dès votre entrée, l'équipe soignante vous demandera de signaler vos allergies, intolérances ou souhaits particuliers et en lien avec la cuisine, essaiera de vous satisfaire.

Si l'espace de votre chambre le permet, vous pouvez inviter un accompagnant à prendre le repas avec vous. Merci de le signaler à l'équipe soignante la veille (le prix du repas indiqué en page 4).

Accueil téléphonique :

Pour recevoir des communications : A tout moment, vos proches peuvent vous joindre en composant le numéro de l'accueil de la clinique Herbert et en demandant de vous joindre.

Si vous avez ouvert une ligne, vous pourrez leur communiquer le numéro de votre ligne directe qui vous sera remis à l'entrée.

Pour émettre des appels : Si vous avez ouvert une ligne, vous pourrez émettre des appels depuis votre chambre qui vous seront facturés à la fin de votre séjour.

Les visites :

Vos proches et vos amis sont les bienvenus. Leur présence peut être d'un grand réconfort. Les visites sont autorisées l'après-midi **de 13h00 à 20h00**, en limitant le nombre de visiteurs. Il est demandé à tous les visiteurs :

- de quitter la chambre lors des soins ou des visites médicales,
- de ne pas faire de bruit,
- d'éviter de venir accompagnés d'enfants de moins de 15 ans,
- de ne pas apporter de boissons alcoolisées, ni de plantes.

Les conditions d'hébergement des proches :

Selon la capacité du service et les disponibilités de chambres particulières, un accompagnant peut rester avec vous la nuit.

Les permissions de sortie :

Au cours de votre séjour, des permissions de sortie temporaire peuvent être accordées par un praticien de l'établissement.

Les déplacements :

Vous pouvez circuler librement dans l'enceinte de l'établissement, dans le respect du règlement intérieur et sauf cas particulier lié à votre état de santé.

Quelles sont les modalités de sortie à la clinique ?

La sortie est une décision médicale : Le praticien de l'établissement décide de la date et de l'heure définitive de votre sortie. L'équipe vous aide, vous et vos proches, à organiser votre retour à domicile ou à vous orienter vers les structures adaptées à votre convalescence.

Chirurgie ambulatoire : Un accompagnant majeur devra obligatoirement venir vous chercher dans le service. Ses coordonnées et son identité vous seront demandées dès la préparation de votre hospitalisation.

Mineur : En chirurgie ambulatoire, la présence de deux adultes est obligatoire pour autoriser la sortie de l'enfant de moins de 10 ans. Les personnes responsables de l'enfant devront se munir de leurs pièces d'identité.

Transports sanitaires : Ce transport se réalise uniquement sur prescription médicale du praticien. Renseignez-vous sur les formalités de prise en charge et de remboursement.

Sortie contre avis médical : Si vous souhaitez quitter l'établissement contre l'avis du médecin, il vous sera demandé de rédiger et de signer une décharge.

Quels sont les engagements qualité de la clinique ?

Sécurité transfusionnelle :

Les règles légales en matière de sécurité transfusionnelle sont appliquées. Il existe au sein de l'établissement des moyens permettant de limiter les transfusions par l'utilisation d'un appareil récupérant votre propre sang pendant l'intervention (cell-saver).

Un correspondant médical d'hémovigilance est identifié et anime le Comité de Sécurité Transfusionnelle et d'Hémovigilance (CSTH) et assure le respect des bonnes pratiques transfusionnelles.

Lutte contre les infections nosocomiales :

Une infection est dite nosocomiale si elle est acquise en milieu hospitalier. Le seul moyen de lutte est la prévention. Elle nécessite des règles d'hygiène simples. La transmission des germes par les mains représente le mode principal de contamination en milieu hospitalier.

Le lavage des mains du personnel soignant, des patients et des visiteurs est donc un des moyens les plus efficaces de prévention.

La préparation cutanée avant l'opération (douche) est également un élément principal dans la lutte contre les infections nosocomiales. En cas de pose de matériel, un traitement antibiotique lors de l'intervention réduit aussi le risque infectieux.

Les actions en lien avec l'hygiène hospitalière sont dirigées par le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) composé d'une équipe pluridisciplinaire. Ses missions consistent à :

- **Organiser** la prévention et la surveillance des infections nosocomiales.
- **Participer** à la formation des professionnels et **évaluer** leurs connaissances.
- **Maîtriser** le bon usage des antibiotiques.

Le CLIN est assisté par l'Equipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH) qui met en place et assure le **respect des règles d'hygiène**.

Prise en charge de la douleur :

Aujourd'hui, de nombreux moyens existent pour assurer la prise en charge de la douleur (pré et post opératoire). Les équipes médicales et paramédicales l'adaptent tout au long de votre séjour.

La Clinique Herbert s'engage dans la prévention de la douleur. Tous les professionnels de santé qui vous prendront en charge vous aideront à :

- **Evaluer** la douleur (mesure de l'intensité par une échelle numérique entre 0 et 10, 0 étant l'absence de douleur et 10 l'intensité la plus forte),
- **Prévenir** la douleur (les traitements sont plus efficaces si on les prend avant que la douleur ne s'installe),
- **Reconnaitre** la douleur (aiguë, chronique ou induite par certains soins),
- **Adapter votre traitement antalgique**.

Vous êtes l'un des acteurs de votre prise en charge, n'hésitez pas à signaler au plus tôt à l'équipe soignante l'apparition ou la modification de votre douleur.

Une bonne gestion de votre douleur permet un rétablissement et une reprise des activités de la vie quotidienne plus rapide.

Certification HAS et satisfaction des usagers :



En 2017, la clinique Herbert a été certifiée par la Haute Autorité de Santé **en niveau B** « **Certification avec recommandation(s) d'amélioration**. La prochaine visite de certification devrait avoir lieu en 2021.

76/100

Satisfaction des patients hospitalisés plus de 48h en chirurgie et ayant participé à l'enquête nationale e-Satis (2019).

79/100

Satisfaction des patients hospitalisés en chirurgie ambulatoire et ayant participé à l'enquête nationale e-Satis (2019).

Les Indicateurs Qualité et Sécurité des Soins (IQSS)

Dossier patient (dernier audit en 2018)



Qualité du document de sortie pour les séjours de + de 48H.
Qualité du document de sortie pour les séjours ambulatoire.

Les lettres de sortie des chirurgiens ne disposent pas de tous les items règlementaires, notamment le nom de naissance...



Evaluation de l'éligibilité à l'admission.
Consentement du patient retrouvé.

Organisation de la sortie (dernier audit en 2018)



Evaluation du patient pour la sortie de la structure.
Contact entre la structure et le patient, entre J+1 et J+3.
Qualité du dossier d'anesthésie.
Dépistage des troubles nutritionnels.

Evaluation de la douleur (dernier audit en 2018)



Traçabilité de l'évaluation de la douleur durant le séjour.
Traçabilité de l'évaluation de la douleur en post-opératoire.

Lutte contre les infections nosocomiales (dernier audit en 2017 et 2018)



Prévention des infections nosocomiales.
Hygiène des mains.
Prévention des infections en chirurgie.
Maîtrise des bactéries multi-résistantes.
Bon usage des antibiotiques.

Tous les indicateurs sont disponibles sur le site internet scopesante.fr

Les droits des usagers

Comment sont conservés les dossiers médicaux ?

Art. R.1112-7 du Code de la Santé Publique (CSP) : « Dans les établissements de santé privés ne participant pas à l'exécution du service public hospitalier, ces informations sont conservées dans l'établissement sous la responsabilité d'un ou de plusieurs médecins désignés à cet effet par la conférence médicale. »

« Dans tous les cas, le directeur de l'établissement veille à ce que les dispositions soient prises pour assurer la garde et la confidentialité des informations de santé conservées dans l'établissement. »

La durée légale de conservation des dossiers médicaux est de 20 ans, à compter de la date du dernier séjour.

Comment puis-je accéder à mon dossier médical ?

Seul le patient lui-même, un représentant légal ou un ayant-droit (en cas de décès), peut avoir accès au dossier médical. La demande se formule à l'aide d'un formulaire disponible sur demande auprès des professionnels de la clinique ou par courrier.

Article L. 1112-1 du CSP : « Les établissements de santé, publics ou privés, sont tenus de communiquer aux personnes recevant ou ayant reçu des soins, sur leur demande, les informations médicales définies à l'article L. 1111-7. »

Article L. 1111-7 du CSP : « Toute personne a accès à l'ensemble des informations concernant sa santé détenues par des professionnels et établissements de santé. »

Fonctionnement du service d'information médical de l'Établissement

Le traitement informatisé des renseignements administratifs et médicaux vous concernant respecte la loi informatique et liberté du 06 janvier 1978 mis à jour par la loi relative à la protection des données personnelles du 20 juin 2018. Vous disposez d'un droit d'accès et de rectification à vos informations nominatives. Les informations qui représentent un caractère médical sont protégées par le secret médical et sont sous la responsabilité du médecin en charge de l'information médicale. A l'issue de votre séjour, vous pouvez demander que les données relatives à celui-ci demeurent anonymes en adressant votre demande écrite et motivée au directeur de l'établissement.



L'organisation interne pour l'examen des plaintes et des réclamations

Vous pouvez **exprimer oralement** vos remarques au responsable du service de votre hospitalisation ou en vous adressant au référent interne de la relation avec les usagers.

En cas d'impossibilité de faire valoir oralement vos signalements ou si les explications qui vous sont données ne vous satisfont pas vous conservez la faculté d'adresser **une plainte ou une réclamation écrite** au directeur de l'établissement. Votre demande sera examinée et un courrier de réponse vous sera adressé dans les meilleurs délais.



Les associations bénévoles

Trois associations sont représentées au sein de la clinique Herbert par le biais de nos représentants des usagers suite à leur nomination par l'Agence Régionale de la Santé (ARS) :

- **UFC Que Choisir** est au service des consommateurs pour les informer, les conseiller et les défendre.
- **Ligue Nationale contre le cancer** a pour mission la prévention et la promotion des dépistages des cancers, de l'accompagnement des personnes malades et du soutien financier à la recherche publique.
- **FNAIR** est une fédération nationale d'aide aux insuffisants rénaux.



Les représentants des Usagers

Vous pouvez faire appel à un représentant des usagers à tout moment avant, pendant et après votre séjour. Afin de connaître leurs identités et leurs coordonnées, adressez-vous au référent interne de la relation avec les usagers, par téléphone au 04 79 88 65 80 ou par courrier à l'adresse de la clinique.

La Commission Des Usagers (CDU) a pour mission de veiller au respect des droits des usagers, de contribuer à l'amélioration de la qualité de la prise en charge et de l'accueil des patients et de leurs proches. La composition de la commission des usagers est affichée dans les lieux de passage de la clinique (consultations, hospitalisation, soins externes...).



Les représentants des cultes

Vous pouvez faire appel à un représentant de votre confession religieuse à tout moment lors de votre séjour. Pour ce faire, veuillez-vous adresser au cadre de santé du service qui vous fournira la liste disponible au sein de la clinique.



Le don d'organes

En France, 20 000 patients attendent des greffes d'organes (cornée, foie, rein...) pour vaincre leur maladie. Chacun de nous est considéré comme un donneur potentiel à moins de s'y être opposé de son vivant.

Faites-vous inscrire sur le registre national des refus : *Agence de Biomédecine, Registre national des refus, 1 avenue du Stade de France, 93212 Saint-Denis La Plaine Cedex*, si vous souhaitez que soit connu votre refus de faire don de vos organes.

La charte de la personne hospitalisée

Circulaire n°DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/2006/90 du 02 mars 2006.



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.

Les règles de vie collective

Le personnel est chargé d'appliquer et de faire respecter le règlement intérieur de l'établissement. Ces règles doivent être suivies par les patients ainsi que par les accompagnants et les visiteurs.

Les règles d'ordre général

- Il vous est demandé de respecter le repos de chacun et de veiller à ne procurer aucune gêne à votre entourage.
- Les accompagnants sont invités à quitter la chambre des patients lors des soins.
- Des places de parking sont prévues pour les personnes handicapées, merci de les respecter.
- La clinique est soumise au principe de laïcité, vos convictions religieuses et votre liberté de culte sont respectées sous réserve de compatibilité avec les exigences de soins et d'hygiène et avec le fonctionnement normal du service.
- L'introduction de boissons alcoolisées et de produits illicites est interdite dans l'établissement.
- L'ensemble de l'équipe médicale et paramédicale est soumis au principe du secret professionnel.

Les règles d'hygiène

- Les plantes sont interdites, seules les fleurs coupées sont autorisées (hors soins continus).
- Aucun animal n'est accepté dans l'enceinte de l'établissement.
- Il vous est demandé, ainsi qu'à vos visiteurs, d'utiliser la solution hydro-alcoolique pour vous désinfecter les mains, en entrant et sortant de la chambre afin d'éviter la transmission de germes. Il est demandé aux visiteurs de ne pas s'asseoir sur les lits.

Les consignes de sécurité

- Il est strictement interdit de fumer dans les établissements de santé en application de la loi Evin. La présence d'oxygène médical dans les chambres accroît le risque d'incendie. Il est également interdit de vapoter dans l'enceinte de l'établissement en application du règlement intérieur.
- Dans l'établissement, toutes les dispositions réglementaires en vigueur en matière de sécurité incendie sont respectées. Les consignes d'évacuation des locaux sont affichées dans tous les lieux communs. En toute situation, il est important de rester calme et de suivre les indications du personnel formé à ce type d'incidents.
- En raison des risques de perturbations pouvant intervenir sur certains équipements médicaux, l'utilisation des téléphones portables est interdite à l'intérieur de l'établissement. Nous vous remercions de bien vouloir mettre votre appareil en mode arrêt.

Les dépôts de valeur

Nous vous déconseillons de venir dans l'établissement avec des bijoux ou objets de valeurs. Merci de bien vouloir les remettre à votre entourage ou de les déposer dans le coffre-fort du service. Un récépissé de dépôt vous sera remis, vous devrez le donner lors de votre sortie pour récupérer votre dépôt. L'établissement décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol.

Le directeur de l'établissement peut prononcer la sortie d'un patient ne se conformant pas au règlement intérieur.

Contacts téléphoniques

Standard : 04 79 88 64 64

Consultations à la clinique

CHIRURGIE ORTHOPEDIQUE ET TRAUMATOLOGIQUE

Membre supérieur

Dr GREGOIRE Olivier : 04 79 34 61 88

Dr MASSON Nelly : 04 79 88 65 68

Membre inférieur

Dr SADOK Boumediene : 04 79 68 95 70

Dr GRANGE Yves : 04 79 88 65 72

Dr PAILLOT Jean-Luc : 04 79 88 65 72

NEUROCHIRURGIE, CHIRURGIE DU RACHIS

Dr LOUVEAU Alain : 04 79 88 65 70

Dr RICHET Alaa : 04 79 88 65 70

Dr MONTESSUY Renaud : 04 79 88 65 70

CHIRURGIE PEDIATRIQUE

Dr MIRCEA Liliana Laura : 04 50 83 74 39

ANESTHESIE : 04 79 35 09 46

Dr BELLIER Marc

Dr CHOLLEY Gilles

Dr JOURDAN Rémi

Dr ROZIER Pascal

Consultations en cabinet externe

CHIRURGIE OPHTALMOLOGIQUE

Dr BOUKAKA Michel : 04 79 96 12 67

Dr KOUPRIANOFF Sabine : 04 79 35 14 73

Dr MANON Laurent : 04 79 88 17 52

CHIRURGIE PLASTIQUE, RECONSTRUCTRICE ET ESTHETIQUE

Dr GOURARI Azouz : 04 79 34 43 67

MEDECINE ET CHIRURGIE VASCULAIRE

Dr COCHET Philippe : 04 77 34 03 94

Dr PRÜFER Mickaël : 04 79 25 16 00

Dr SALEM Tewfik : 04 79 35 58 00

MEDECINE

Dr LADO Stéphane, neurologue : 04 80 47 01 20

Dr DROMER Christelle, médecin du sport : 04 79 88 65 47

RADIOLOGIE 04 79 61 63 37

Clinique Herbert

19, chemin de Saint Pôl – 73100 Aix-les-Bains

Tél : 04 79 88 64 64

www.clinique-herbert.fr