

Liuret d'accueil

Bienvenue dans notre clinique !

· · · ·
· · · ·
· · · ·

Chère patiente, cher patient,

Nous sommes heureux de vous accueillir à la Clinique Saint-Léonard.

Dédiée aux chirurgies orthopédiques, la Clinique Saint-Léonard est un établissement de santé pensé et dirigé par ses praticiens. Notre indépendance nous permet de tenir la promesse d'une santé hyperspécialisée, au plus près des besoins et des attentes de nos patients.

Vous arrivez aujourd'hui à la clinique, et vous ressentez peut-être un peu d'anxiété à l'idée d'être hospitalisé(e). Ce sentiment est naturel, mais sachez que nous mettrons tout en œuvre pour vous garantir les meilleurs soins et veiller à votre confort. Votre bien-être et votre prompt rétablissement sont nos priorités.

Vous trouverez dans ce livret toutes les informations utiles pour que votre séjour se déroule au mieux.

Nous restons à votre écoute tout au long de votre séjour à la clinique.

*L'équipe de la Clinique
Saint-Léonard*

Clinique Saint-Léonard

Standard téléphonique : 02 41 41 73 73

secretariat.direction@cliniquesaintleonard.fr

18 rue de Bellinière
BP 104 49 800 Trélagé

<https://cliniquesaintleonard.fr>





Sommaire

01

La Clinique Saint-Léonard

Histoire et valeurs	p.06
Les spécialités de la clinique	p.07
Vos soignants	p.08
Bien accueillir tous les patients	p.09

02

Préparer votre hospitalisation

Les démarches administratives : pré-admission et admission	p.12
Organiser vos soins après l'hospitalisation	p.13
Consignes avant votre intervention	p.16

03

Votre séjour

Partir pour la clinique	p.20
Votre entrée à la clinique	p.21
Prestations hôtelières	p.22
Vos repas	p.22
Les visites	p.23
Les cultes	p.23
Votre sortie de la clinique	p.24
Les frais de séjour	p.24

04

L'anesthésie

Préparer votre anesthésie	p.26
Au bloc opératoire	p.27
L'anesthésie générale	p.28
L'anesthésie locorégionale	p.29
La rachianesthésie	p.30
La transfusion	p.30
Le réveil et la suite	p.31
Après l'intervention	p.31
Soulager votre douleur	p.32

05

Droits des patients et règles de vie

Les droits des patients et usagers	p.34
Règles de vie à la clinique	p.37
Votre sécurité	p.38



Clinique
Saint
Léonard

A photograph of a modern building facade featuring a series of vertical, metallic panels of varying heights and widths, creating a rhythmic, stepped pattern. The panels are set against a clear, bright blue sky. The lighting is bright, casting soft shadows and highlighting the metallic texture of the panels.

01

**La clinique
Saint-Léonard**



Histoire et valeurs



"Bienvenue à la Clinique Saint-Léonard, Ici, chaque jour, chirurgiens et personnel soignant conjuguent avec énergie et enthousiasme médecine de pointe, écoute et bienveillance pour assurer votre séjour en toute sérénité.

Votre bien-être, votre confort et une prise en charge chirurgicale d'excellence sont nos priorités. C'est pour ne jamais perdre de vue ces valeurs, nos valeurs, que la Clinique Saint-Léonard a choisi de rester indépendante et dirigée par ces mêmes médecins qui vous accompagnent au quotidien."

Dr. Olivier LUCAS
Président Directeur Général de
la Clinique Saint-Léonard

Une clinique dirigée par ses médecins

La Clinique Saint-Léonard a été créée en 1924 par les sœurs de la communauté Jeanne Delanoue. En 1985, la clinique a été cédée au corps médical qui y exerçait et qui constitue depuis le seul actionnariat.

Toutes les décisions liées à l'organisation, à l'orientation, au fonctionnement et au recrutement sont prises collégialement et en toute indépendance par un conseil d'administration composé des médecins de la clinique.

La nouvelle santé

À la Clinique Saint-Léonard, nous croyons en une nouvelle santé, à la fois plus humaine et plus spécialisée.

La nouvelle santé est une approche qui vise à la fois :

- l'hyperspécialisation et l'humain
- la technicité et le confort
- et le bénéfice patient

Dire « Une nouvelle santé », c'est appliquer cette philosophie aux nouvelles pratiques médicales.



Les spécialités de la clinique

Grâce à la qualité du travail de ses praticiens et de ses équipes soignantes et administratives, la clinique s'est forgée une solide réputation dans la prise en charge des pathologies de l'appareil locomoteur, mais aussi de la douleur des pathologies neurologiques et rhumatologiques.

Le plateau technique de la Clinique Saint-Léonard est composé d'un équipement de pointe assurant de façon optimale toutes les interventions chirurgicales.

Un équipement ultramoderne permet également de pratiquer les techniques d'anesthésie générale ou locale les plus récentes et précises.

Des cabinets de kinésithérapies ainsi qu'une balnéothérapie complètent l'offre de soins de la clinique.

Un cabinet de radiologie GIMA (radios/IRM/scanner/échographie) ainsi que le laboratoire Labouest complètent la structure de la clinique.

Notre offre de soins



Centre de l'épaule



**Centre Médico
Chirurgical (CMC)
et Le Centre du
Mouvement**



**Centre du pied
et de la cheville**



Centre du rachis



Centre de la main



Cabinet d'odontologie



Chirurgie orale



**Centre Médico
Sportif de l'Ouest**



Médecine complète
**Neurologie
Rhumatologie**

Vos soignants

Tous les soignants et personnels sont à votre écoute, et sauront vous orienter vers l'interlocuteur approprié. N'hésitez jamais à nous solliciter.



Les médecins

Les médecins prennent les décisions médicales. À la Clinique Saint-Léonard, ils prennent également des décisions stratégiques et d'organisation, collégialement.



Les agents de services hospitaliers

Les agents de service hospitaliers (« ASH ») assurent la propreté des locaux et participent au service des repas. Ils contribuent à votre confort.



Les cadres de santé

Les cadres de santé organisent les soins et font le lien avec la direction. Ils sont à votre disposition pour recueillir vos demandes et vous conseiller.



Les brancardier(e)s

Les brancardier(e)s vous transportent de votre chambre au bloc opératoire, à la radiologie ou aux autres services. Ils assurent également votre retour en chambre.



Les infirmier(e)s

Les infirmier(e)s dispensent les soins et veillent sur vous tout au long de votre hospitalisation.



Les autres professionnels hospitaliers

- Le/la kinésithérapeute assure votre rééducation sur prescription médicale.
- Le/la diététicien(ne) adapte votre régime alimentaire si votre état de santé le nécessite.
- Le/la psychologue est à votre disposition si vous avez besoin de soutien psychologique pendant votre séjour, après avis de votre médecin.
- L'assistant(e) social(e) est là pour vous informer sur les aides auxquelles vous avez droit pendant et après votre hospitalisation.



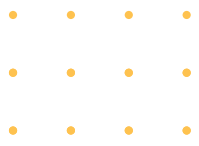
Les infirmier(e)s de bloc opératoire et de salle de réveil

Les infirmier(e)s de bloc opératoire et de salle de réveil (également nommée « salle de surveillance post-interventionnelle », SSPI) vous soignent pendant et immédiatement après votre opération.



Les aides-soignant(e)s

Les aides-soignant(e)s assurent les soins d'hygiène et de confort. Ils et elles veillent à la propreté de votre environnement direct, commandent et distribuent vos repas.



Bien accueillir tous les patients



Patients en situation de handicap

La Clinique Saint-Léonard s'engage à améliorer l'accès aux soins et à la santé des personnes en situation de handicap.

Elle est signataire de la charte Romain Jacob, par laquelle elle s'engage notamment à valoriser et autonomiser chaque personne, à l'aider à exprimer ses besoins et à adapter au mieux les soins et l'hébergement.

Pour plus de détails et la lecture de la charte, voir notre site : <https://cliniquesaintleonard.fr>

Tablettes de communication

Pour faciliter la communication entre patients et soignants, des tablettes de traduction simultanée sont à la disposition des patients sourds, malentendants, ou qui ne parlent pas français.

L'ensemble du personnel de la clinique est à votre disposition pour que votre séjour se déroule au mieux.



« Il est essentiel pour nous que tous les patients soient bien accueillis et soignés quand ils viennent à la clinique, quelle que soit leur origine ou leur situation de handicap. »

Pascal Leblanc,
Directeur de la clinique





A photograph of a hospital room. In the foreground, a white hospital bed is partially visible, covered with a blue and red patterned blanket. To the left, a blue hospital chair is positioned. In the background, a large window with a white frame looks out onto a bright, sunny day with some greenery visible. A metal stand with various attachments is visible on the left side of the window.

02

Préparer votre hospitalisation

Vous vous préparez à entrer à la clinique pour une intervention chirurgicale. Vous trouverez dans les pages qui suivent tous les éléments à prévoir et les consignes à suivre pour que votre arrivée à la clinique se déroule au mieux.

Les démarches administratives : pré-admission et admission

Les démarches administratives constituent une étape incontournable de votre séjour, en ambulatoire ou en hospitalisation. Elles se déroulent en deux temps : la pré-admission et l'admission.

Vos documents

Retrouvez les listes de documents et les formulaires à remplir dans le cahier « Mes documents » associé à ce livret.

Pour faciliter ces démarches, merci d'apporter les documents suivants :

- **Pièce d'identité** (carte d'identité, passeport, titre de séjour) afin de confirmer votre état civil. Pour des raisons de fiabilité et sécurité liées à l'identitévigilance (voir encadré), seul le nom inscrit sur votre pièce d'identité sera utilisé pour votre séjour.
- Pour les mineurs n'ayant pas de carte d'identité, apporter le livret de famille.
- **Carte vitale** ou attestation de Couverture Maladie Universelle (CMU) ou carte d'Aide Médicale de l'État (AME).
- **Carte de mutuelle**
- **Les formulaires** du cahier détachable associé à ce livret remis lors des consultations chirurgicales et d'anesthésie.



Cas particuliers :

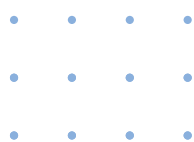
- En cas d'accident du travail et/ou de maladie professionnelle, le Triptyque Accident de Travail (AT).
- Si vous êtes bénéficiaire du code des pensions militaires d'invalidité et des victimes de guerre (A-115) : votre carnet de soins.
- Pour les mineurs, les titulaires de l'autorité parentale (les 2 parents ou le tuteur légal) doivent signer l'autorisation de pratiquer les soins et interventions (décret N°2003-462).

Qu'est-ce que l'identitovigilance ?

(ou « Pourquoi me demande-t-on si souvent de confirmer mon identité ? »)

L'identitovigilance est l'ensemble des pratiques appliquées par vos soignants pour s'assurer de bien vous identifier et d'administrer les soins adaptés.

- Dès la consultation, votre identité sera recueillie à partir de votre carte d'identité ou votre passeport ou votre carte de séjour. Ce sont les seuls éléments qui pourront être pris en compte pour créer votre dossier à la clinique.
- À votre arrivée dans l'unité de soins, un bracelet d'identification vous sera posé au poignet. Nous vous demanderons de vérifier l'exactitude des informations nom et date de naissance. Ce bracelet permet à l'ensemble des professionnels de s'assurer de votre identité tout au long de votre séjour. Pour votre sécurité, gardez-le au poignet jusqu'à votre sortie.
- Nous vous demanderons fréquemment de confirmer votre nom, prénom et date de naissance, plus particulièrement avant un soin, la distribution des médicaments, un examen ou une intervention.



Organiser vos soins après l'hospitalisation

Votre sortie s'anticipe avant l'hospitalisation. Au cours des consultations, puis durant votre séjour, le personnel et les soignants sont là pour vous aider à préparer votre retour à la maison.

Votre trajet de retour à la maison

Il est probable que vous ne puissiez pas conduire sur le chemin du retour à la maison. Mieux vaut prévoir un accompagnement pour le trajet du retour.

Sur prescription médicale, les transports en ambulance ou en Véhicule Sanitaire Léger (VSL) pourront être pris en charge.

Recevoir de l'aide à la maison

Avant et pendant votre séjour, une assistante sociale est présente au sein de l'établissement pour vous aider dans les démarches administratives et l'accès aux aides financières. Si vous souhaitez la rencontrer, vous pouvez en faire la demande auprès du secrétariat du chirurgien ou des équipes du service.

Si vous avez besoin d'un soutien plus important pour sécuriser votre retour à domicile, des professionnels de soins (infirmier(e), kinésithérapeute, aide-soignant(e), assistante sociale) ou de services (aide-ménagère, portage de repas, ...) peuvent être sollicités.

Voir les aides possibles à la page suivante.



Soins de suite et de réadaptation

Si l'admission en SSR (Soins de Suite et de Réadaptation) est nécessaire, votre chirurgien vous la prescrira lors de la consultation. Plusieurs structures vous seront proposées, au cas où l'une d'entre elles ne serait pas disponible. La confirmation vous sera donnée par l'équipe soignante durant votre séjour.

Hospitalisation à domicile

L'hospitalisation à domicile peut vous être proposée dès la consultation chirurgicale. Elle permet de raccourcir le séjour à la clinique, tout en assurant des soins médicaux et paramédicaux continus et coordonnés.

Service de retour à domicile : le PRADO

Le PRogramme d'Accompagnement de retour à Domicile (PRADO) est un service conçu par l'Assurance-Maladie pour anticiper les besoins des patients à leur retour au domicile.

Un conseiller de l'assurance maladie peut vous proposer :

- de faciliter le contact et de simplifier l'organisation avec les professionnels de votre choix : kinésithérapeute, infirmier, service de soins infirmiers à domicile.
- de mettre en place une aide pour la vie quotidienne (prestation d'aide-ménagère et/ou portage de repas) et vous mettre en lien avec l'assistante sociale, si nécessaire pour l'organisation de ces services.

Cet accompagnement doit être demandé par votre chirurgien.

Contacts utiles

Assurance maladie :

www.ameli.fr

36 46 (appel gratuit)

Service social de la MSA :

02 41 31 75 75



Intitulé de l'aide	Qui contacter ?	Quelle aide financière ?
<p>Aide ménagère</p> <p>Entretien du linge</p> <p>Entretien du logement</p> <p>Accompagnement pour des courses</p> <p>Aide à la préparation de repas</p>	<p>Mutuelle</p> <p>Sécurité sociale</p> <p>Association d'aide à domicile</p> <p>CLIC de votre secteur (+ de 60 ans)</p> <p>Service social hospitalier</p>	<p>Mutuelle</p> <p>En fonction de votre contrat</p> <p>Sécurité sociale (-60 ans)</p> <p>En fonction des ressources</p> <p>Caisse de retraite principale (+60 ans)</p> <p>Prise en charge possible pendant 3 mois en fonction des revenus avec participation financière du retraité</p> <p>Caisse de retraite complémentaire majoritaire</p> <p>Contactez l'action sociale de la caisse</p> <p>Pensez-y !</p> <p>Crédit d'impôts de 50% pour l'emploi d'une aide à domicile ou pour le recours à un service de portage de repas.</p>
<p>TISF (Technicienne en Intervention Sociale et Familiale)</p> <p>Entretien du logement, du linge, courses, garde d'enfants (bain, trajets scolaires...)</p>	<p>Associations d'aide à domicile conventionnées</p> <p>Renseignez-vous auprès de votre caisse (CAF ou MSA) en fonction de votre lieu d'habitation</p> <p>Exemple sur Angers : ADMR - Aide Familiale Populaire ou A domicile 49, Service social hospitalier</p>	<p>CAF – MSA</p> <p>Si enfant de moins de 16 ans. Participation financière en fonction du quotient familial du foyer.</p>
<p>Infirmier(e) libéral(e) ou centre de soins</p> <p>Suivi du traitement</p> <p>Pansements, injections et soins d'hygiène</p>	<p>Infirmier libéral ou centre de soins pour prise de RDV</p> <p>Chirurgien ou médecin traitant</p>	<p>Sécurité sociale</p> <p>Sur prescription médicale.</p>
<p>SSIAD (Service de Soins Infirmiers à Domicile) de votre secteur</p> <p>Soins d'hygiène</p>	<p>SSIAD</p> <p>Médecin traitant</p>	<p>Sécurité sociale</p> <p>Sur prescription médicale.</p>
<p>Auxiliaire de vie</p> <p>Aide à la préparation des repas</p> <p>Accompagnement pour des courses, sorties</p> <p>Soins d'hygiène</p>	<p>Association d'aides à domicile</p> <p>CLIC</p> <p>Service social hospitalier et de Sécurité Sociale (CPAM-MSA)</p>	<p>Prise en charge uniquement pour la région Centre Ouest Sécurité sociale (-60 ans)</p> <p>En fonction des ressources.</p> <p>Caisse de retraite principale (+ 60 ans)</p> <p>Prise en charge forfaitaire possible pendant 3 mois.</p>
<p>Portage de repas</p>	<p>Mairie</p> <p>CLIC</p> <p>Entreprises privées ou traiteur de proximité</p> <p>Service social hospitalier</p>	<p>Caisse de retraite</p> <p>En fonction des ressources du foyer.</p>
<p>Téléalarme</p>	<p>Entreprise de téléassistance</p> <p>CLIC</p> <p>Service Social hospitalier</p>	<p>Caisse de retraite</p> <p>En fonction des ressources du foyer.</p>
<p>Matériel médical (lit médicalisé, fauteuil roulant, déambulateur...)</p>	<p>Médecin Traitant Praticien</p>	<p>Sécurité sociale</p> <p>Sur prescription médicale .</p>

Consignes avant votre intervention

Nous mettons tout en œuvre pour garantir la meilleure hygiène à la clinique et ainsi éviter les risques d'infection. Vous avez votre rôle à jouer, en respectant les consignes suivantes avant votre opération. Pour votre sécurité, nous vous demandons également d'arriver à jeun.

Deux jours avant l'opération

48 heures avant votre opération, l'équipe soignante vous appellera pour vous informer des horaires d'entrée à la clinique pour vous rappeler les consignes préopératoires.

Ces consignes permettent de lutter contre les infections nosocomiales (associées aux soins). Le non-respect peut entraîner l'annulation de votre opération.

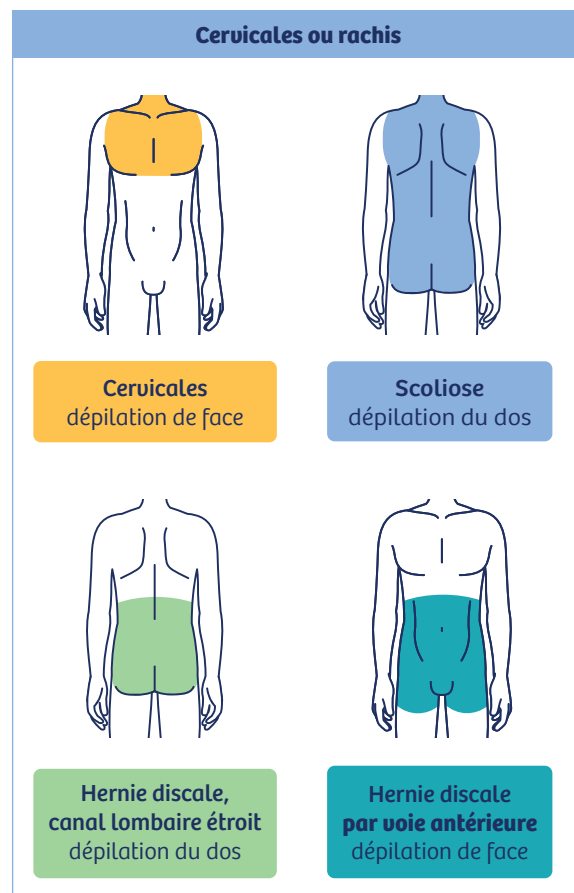
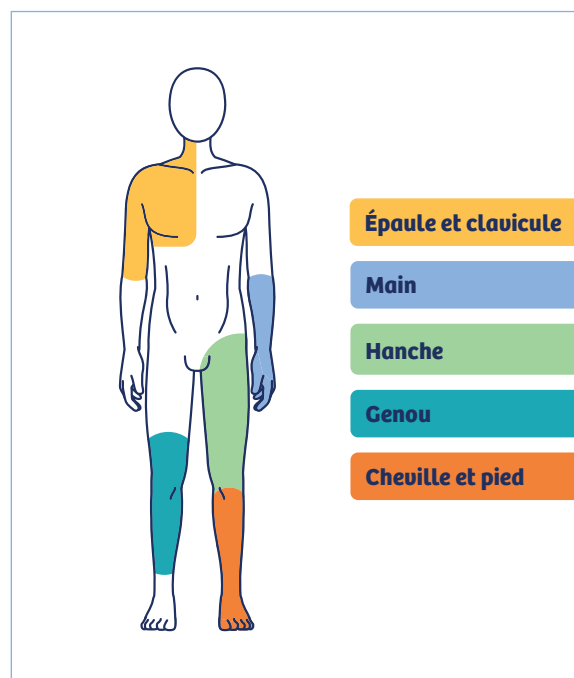
1. Dépiler la région à opérer (à la crème dépilatoire ou à la tondeuse) avant la douche selon les instructions de votre chirurgien.

Attention, le rasage est interdit (en raison de risque de coupures, et donc d'infections).

2. Se couper les ongles courts (2-3 mm aux mains et pied) et enlever tout vernis à ongles (pas de faux ongles ni de gel semi-permanent).

3. Ne porter aucun bijou (ni alliance, ni piercing) lors de la douche et le jour de votre intervention.

Si nécessaire, à faire couper en bijouterie avant l'intervention. Tout anneau ne pouvant être retiré sera coupé par le personnel.





Le jour de l'intervention : consignes de jeûne

Quel que soit le type d'anesthésie préconisé, vous devez être à jeun, c'est-à-dire :

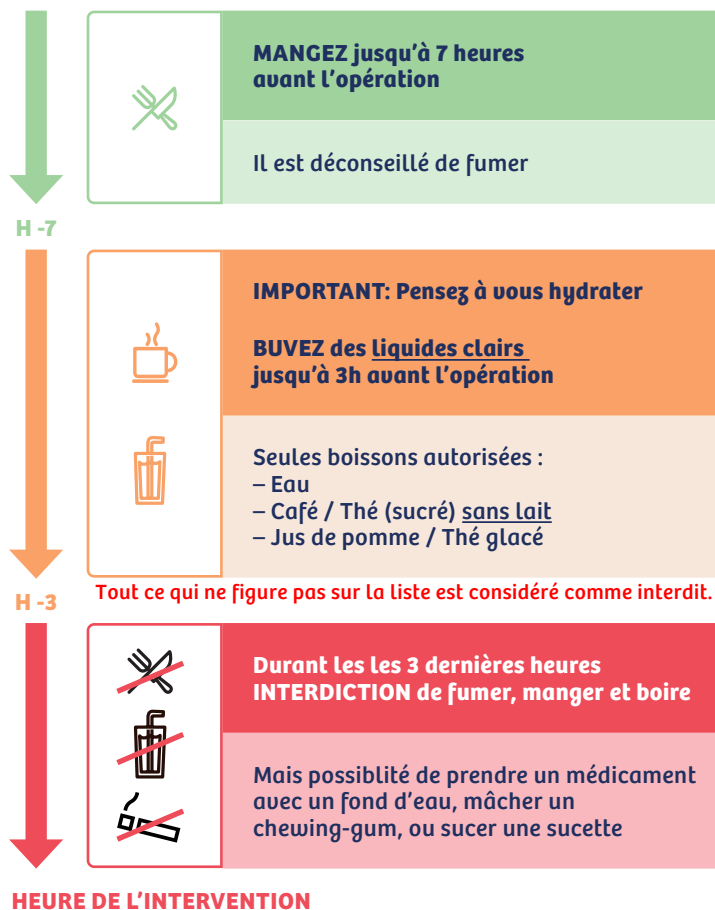
L'arrêt du tabac

Le tabac est la première cause de mortalité évitable en France, augmente le risque de complications respiratoires et cardio-vasculaires liées à l'anesthésie, majore le risque d'infections post-opératoires et limite la bonne cicatrisation.

Plus vous vous arrêtez tôt (plusieurs semaines avant l'opération), et plus vous réduirez ces risques.

Vous pouvez vous faire aider par votre médecin traitant et utiliser des substituts nicotiques ou profiter de l'occasion pour arrêter de fumer. Si malgré tout vous continuez à fumer, il est obligatoire d'arrêter au minimum 3 heures avant l'heure de la chirurgie.

N'hésitez pas à consulter www.tabac-info-service.fr ou appelez le 3989 (non surtaxé) pour tout renseignement, conseil ou accompagnement.



03

Votre séjour





Partir pour la clinique

La veille de votre entrée à la clinique

L'équipe soignante vous contactera pour vous rappeler :

- Les consignes d'hygiène et de jeûne avant l'opération (voir page 16 à 18).
- L'heure d'entrée dans le service et l'heure d'intervention
- Votre moyen de transport pour l'aller et le retour (si prescription médicale du transport)
- Les consignes de sortie (prévoir un accompagnant, ne pas conduire...)
- Les documents à apporter (voir page 12).



Dans votre valise

Prévoyez le linge nécessaire à votre séjour :

- Pyjamas ou chemises de nuit, robe de chambre
- Vêtements de rechange confortables et faciles à enfiler (jogging...)
- Sous-vêtements
- Chaussons (fermés à talons plats pour les opérés de la hanche et du genou)
- Si vous n'avez pas fait le choix de la formule d'hôtellerie : serviettes et gants de toilette, nécessaire de toilette (shampoing, savon, gel douche, brosse à dent, dentifrice)
- Prothèse dentaire et/ou auditive si besoin. Vous devrez les enlever pour l'intervention.

* Si besoin, vous pourrez acheter une trousse de toilette à l'accueil. Dans le cadre de la formule de chambre Confortinn le nécessaire de toilette est fourni.

Il est conseillé de venir à la clinique sans bijoux (même alliance), ni objets de valeur.

Si vous suivez un traitement médical, pensez à emporter :

- Vos ordonnances en cours
- Vos boîtes de médicaments (pas de pilulier, ni de médicament déconditionné ou non identifiable). Certains traitements pourront être suspendus le temps de votre hospitalisation, afin d'éviter les interactions possibles avec d'autres médicaments.

Le jour de votre entrée, l'infirmier vous demandera de lui remettre vos traitements personnels, qui vous seront rendus à la sortie.

Pendant votre hospitalisation, vous ne devez en aucun cas prendre de médicaments de votre propre initiative.

• • • • • • • • Votre parcours à la clinique

Nous vous accueillerons aux admissions à l'heure que vos soignants vous ont communiquée. Le secrétariat validera les différents documents remis à la préadmission et vous remettra, selon vos choix hôteliers, divers éléments :

- les codes et le reçu pour le téléphone
- le code pour votre connexion wifi
- la télécommande pour la télévision
- le kit d'accueil (trousse + linge)

Il vous sera proposé de déposer, si besoin, vos valeurs et objets de valeur dans un coffre à l'accueil. La clinique décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol des biens non remis au coffre.

Un soignant viendra :

- vérifier votre identité
- poser votre bracelet d'identification au poignet (voir page 13 sur l'identitouvigilance)
- vérifier votre état de santé (température, tension...)
- selon le service, vérifier ou réaliser les soins d'hygiène préopératoire

Transport vers le bloc opératoire

Un brancardier viendra vous chercher pour vous accompagner au bloc opératoire.

Selon l'intervention, cela pourra se faire : en lit, en fauteuil ou à pied.

Au bloc opératoire

À votre arrivée au bloc opératoire, vous serez d'abord installé(e) en salle d'induction.

Vous serez ensuite transféré(e) en salle d'opération où l'équipe médicale et soignante vous prendra en charge. Une check-list est faite avant, pendant et après votre intervention afin d'assurer la sécurité de votre prise en charge et la qualité des soins.

Toute opération, comme toute prise de médicament, implique toujours un risque qui n'est jamais nul. Au bloc opératoire, avant l'intervention chirurgicale, une vérification ultime (check-list) est réalisée pour vous apporter le maximum de sécurité. Si tous les critères ne sont pas réunis et que l'absence de l'un d'entre eux vous ferait courir un risque éventuel, l'intervention peut alors être interrompue ou reportée (No Go).

La salle de réveil

Après l'intervention, vous serez accueilli(e) en salle de réveil par une équipe soignante qui assurera une surveillance continue.

Retour en chambre

Dès que votre état de santé le permettra, un brancardier vous raccompagnera à votre chambre et vous y séjournerez jusqu'à ce que votre praticien valide votre sortie.

Si au cours de votre séjour, vous, ou vos proches, souhaitez un entretien particulier avec votre médecin, n'hésitez pas à en faire part à l'équipe soignante ou à votre médecin directement.



Respect de la confidentialité et de la vie privée

Vous pouvez demander à l'accueil ou à l'infirmier du service la non-divulgence de votre présence au sein de l'établissement ainsi que la non-réception d'appel téléphonique. (art L.1110-4 du code de la santé publique).



Prestations hôtelières

Selon votre demande et les disponibilités le jour de votre entrée dans la clinique, vous serez installé(e) dans une chambre individuelle ou double.

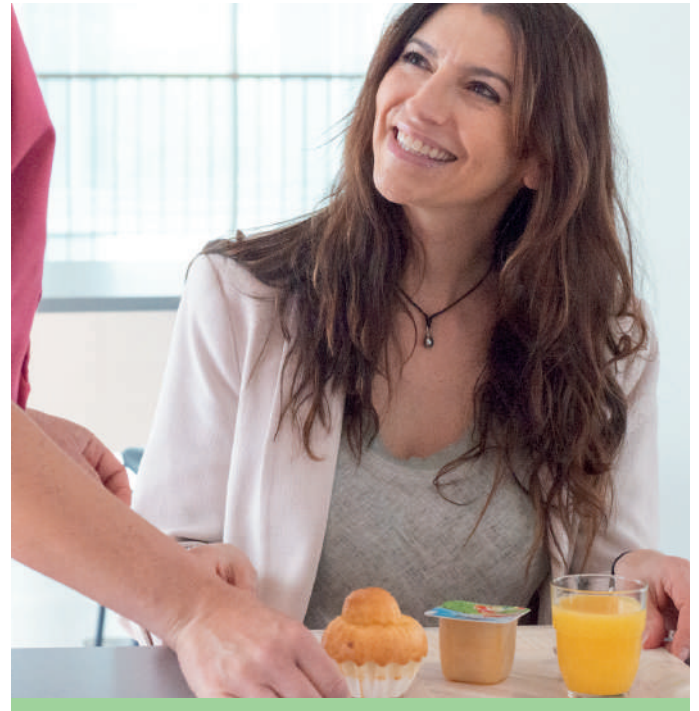
Toutes les chambres offrent le confort suivant :

- une salle de bain avec WC, lavabo
- un téléphone avec ligne directe (en option)
- une armoire de rangement, fauteuil, table adaptable
- un lit avec télécommande
- les volets, reliés à une télécommande
- une sonnette d'appel

À votre demande, vous pourrez disposer d'une télévision et/ou d'une connexion Wifi.

Dans les chambres doubles, un casque audio vous sera remis pour vous permettre de regarder vos programmes télévisés dans les meilleures conditions.

Pour les besoins du service, des changements de chambre exceptionnels peuvent être nécessaires lors de votre séjour.



Vos repas

Nous respecterons, autant que possible, vos goûts et choix personnels en tenant compte des exigences médicales, des régimes particuliers et des convictions religieuses de chacun(e).

Les menus servis sont élaborés par une commission « Menu » dans laquelle siège une diététicienne. La Clinique Saint-Léonard a choisi de s'appuyer sur un prestataire spécialisé pour la réalisation des repas sur place. Le respect des exigences d'hygiène alimentaires et réglementaires est assuré.

Horaires des repas :

- Petit-déjeuner : entre 7h10 et 8h00
- Déjeuner : entre 12h et 12h30
- Dîner : entre 18h30 et 19h00

Une diététicienne est disponible en cas de besoin pendant votre séjour. Vous pourrez la solliciter en vous renseignant auprès du personnel soignant de votre service.

Les visites

Les visites sont autorisées de 14h à 19h30, sauf pendant les visites des médecins et les soins. Dans certains cas, la présence d'un proche peut être autorisée en dehors de cette plage horaire, après avis de l'équipe soignante.

Certaines règles sont à respecter par vos visiteurs :

- limiter à 2 le nombre de visiteurs pour assurer la tranquillité des patients
- ne pas apporter de boisson alcoolisée
- pour leur sécurité, les enfants de moins de 6 ans ne sont pas admis
- les plantes en pots ne sont pas autorisées par mesure d'hygiène
- par mesure d'hygiène et de sécurité, l'accès à la clinique est formellement interdit aux animaux, à

l'exception des chiens guides d'aveugles qui ont le droit de pénétrer dans les centres hospitaliers (hôpitaux, cliniques, maisons de retraites, etc.).

Un espace détente est aménagé à chaque étage. Pour le trouver, n'hésitez pas à vous renseigner auprès de notre équipe soignante.

Hébergement et restauration des visiteurs

Vos proches pourront se restaurer dans votre chambre. L'achat de ticket repas s'effectue auprès de l'accueil administratif. Ce ticket sera remis ensuite à l'équipe soignante qui se chargera de commander le repas.

Il existe également un distributeur automatique de friandises dans le hall d'accueil de la clinique et une cafétéria au rez-de-chaussée de la Clinique Saint-Joseph. Vous y trouverez également un point presse.

Des prestations hôtelières sont également proposées pour votre accompagnant si nécessaire : forfait nuit, repas, demi-pension.

Les cultes

Toutes les opinions et croyances sont respectées. À votre convenance, vous pourrez bénéficier de la visite du ministre de votre culte.

Vous pourrez le contacter par téléphone au 02.41.47.71.17 ou au 77117 (appel interne gratuit) ou bien en faire la demande auprès de l'équipe soignante.

La libre pratique du culte est garantie tant que l'expression des convictions religieuses ne porte atteinte ni à la qualité des soins et aux règles d'hygiène, ni à la tranquillité des autres hospitalisés, ni au fonctionnement du service.



• • • • • • • • Votre sortie de la clinique

Votre sortie est prescrite par votre praticien. Les documents nécessaires à la continuité de vos soins vous seront remis le jour de votre sortie.

La sortie d'un mineur ne peut s'effectuer qu'en présence d'un représentant légal (père, mère ou tuteur) ou avec une personne désignée par les représentants légaux (document écrit avec le nom et le prénom de la personne présente à la sortie, qui viendra avec sa carte d'identité).

Avant de quitter l'établissement :

- Vérifiez que vous n'avez rien oublié dans votre chambre/box.
- Si le secrétariat médical ne vous a pas remis les documents, passez au secrétariat de votre chirurgien pour obtenir ordonnances, certificats et courriers médicaux, arrêts de travail, etc.
- Si vous avez pris la télévision, merci de remettre la télécommande à l'accueil.

Sortie d'hospitalisation Ambulatoire

Le lendemain de votre intervention, un(e) infirmier(e) vous appellera afin de connaître les suites opératoires depuis votre sortie : la douleur, l'efficacité du traitement, le pansement... En cas de problème, les informations sont transmises à votre chirurgien.

• • • • • • • • Les frais de séjour

Selon vos choix et votre prise en charge mutuelle, la facture comporte :

- Les prestations hôtelières (voir « Votre chambre »)
- Le ticket modérateur
- Le forfait journalier

Tous les moyens de paiements sont acceptés : chèques, espèces, carte bancaire.

Les bulletins de situation et/ou hospitalisation vous seront déliurés pour la perception de vos indemnités journalières auprès de votre employeur et organismes divers.

Le bulletin de situation tient lieu de justificatif d'arrêt de travail.





04
L'anesthésie



Préparer votre anesthésie

Au cours de la consultation d'anesthésie

Nous recueillerons vos soucis de santé, vos allergies, votre traitement, et aborderons les différents types d'anesthésies envisageables pour votre opération, les avantages et les inconvénients de chaque technique et les risques qui y sont associés. Nous serons à l'écoute de toutes vos questions.

Hygiène et jeûne

Pour l'ensemble des consignes, voir page 16 à 18 « Préparer votre hospitalisation ».

Rappel :

- Arrêter de manger des aliments solides 7 heures avant l'heure de la chirurgie.
- Interdiction de manger, boire, fumer 3 heures avant l'heure de la chirurgie.
- Respecter les consignes d'hygiène afin de limiter les risques d'infection.

Traitement habituel

Votre médecin anesthésiste vous expliquera quels sont les médicaments à poursuivre et ceux à arrêter en fonction de votre dossier médical et de la chirurgie prévue.

Prescription de médicaments contre l'anxiété

La prescription de calmant la veille ou le matin de l'intervention n'est pas systématique et sera décidée en concertation avec votre médecin anesthésiste.

Visite pré-anesthésique

En cas d'hospitalisation la veille de votre intervention, un médecin Anesthésiste Réanimateur de l'équipe passera vous voir dans votre chambre afin de répondre à vos dernières interrogations.

En cas d'entrée le jour même, vous verrez l'anesthésiste directement au bloc opératoire. Vous lui signalerez les événements nouveaux éventuellement survenus depuis la consultation : modification de votre traitement, infection récente, prise récente d'un antibiotique ou tout autre élément de votre santé qui serait modifié. Ces éléments nouveaux pourraient nous conduire à adapter le type d'anesthésie initialement choisie ou à repousser l'intervention si nécessaire.

En cas d'événement de santé majeur survenu entre la consultation d'anesthésie et le jour de l'opération, ou pour toute question relative à l'anesthésie, vous pouvez contacter notre secrétariat :

Service d'anesthésie réanimation

secar@cliniquesaintleonard.fr
02 41 41 74 33



Au bloc opératoire

Ne soyez pas surpris(e), les mêmes questions vous seront posées à de multiples reprises durant votre passage au bloc opératoire. Il s'agit de vérifications croisées indispensables destinées à sécuriser votre intervention (voir « Identitovigilance » page 13).

Les médecins anesthésistes travaillent fréquemment en binôme avec un(e) infirmier(e) anesthésiste diplômé(e) d'état (IADE).

Enfin, en tant que pôle d'excellence dans le domaine de l'anesthésie locorégionale, l'Agence Régionale de Santé nous a délivré un agrément de formation pour un interne d'Anesthésie amené à réaliser certains des actes d'anesthésie, toujours sous la supervision d'un médecin anesthésiste sénior.

Pose de cathéter

Dans le cadre de votre opération, quel que soit le type d'anesthésie retenu, le médecin anesthésiste ou l'infirmière vous posera un cathéter dans une veine du bras ou de la main. Ce cathéter veineux est un élément de sécurité et permet d'injecter les médicaments nécessaires à votre anesthésie.



L'anesthésie générale

Elle consiste à vous endormir au moyen de médicaments par voie intra veineuse grâce au cathéter de perfusion. Les enfants peuvent être endormis par un gaz anesthésique délivré à l'aide d'un masque.

L'anesthésie générale nécessite la mise en place d'un dispositif dans la bouche : masque laryngé ou sonde d'intubation. Vous serez endormi le temps nécessaire à l'intervention et votre réveil n'interviendra qu'à l'arrêt des médicaments d'anesthésie.

Les complications éventuelles

Les principales complications de l'anesthésie générale sont (du plus fréquent au plus rare) : un mal de gorge passager, des nausées et vomissements post opératoires, une somnolence, une hypotension artérielle, des troubles cognitifs post opératoires, des traumatismes dentaires (voir ci-dessous), des complications respiratoires (difficulté à respirer, besoin d'oxygène) et l'allergie à des produits d'anesthésie (complication exceptionnelle mais potentiellement grave, parfois mortelle).

Vous devez aussi savoir que la période entourant l'intervention favorise la survenue de certaines complications liées à vos antécédents médicaux : décompensation de pathologies chroniques (comme l'asthme, l'épilepsie, le diabète, l'insuffisance cardiaque) ou survenue d'infarctus, d'accident vasculaire cérébral, de phlébite, d'embolie pulmonaire.

Enfin, l'infection du site opératoire est prévenue par des mesures d'hygiène spécifiques et, quand cela est indiqué, par l'injection d'un antibiotique au moment de l'opération. Malgré toutes ces mesures, il existe un risque résiduel d'infection nosocomiale (inférieur ou égal à 1% selon le type d'opération).

Afin de réduire ce risque, respectez scrupuleusement les consignes d'hygiène et veillez à avoir un bon état dentaire (sans foyer infectieux).

Anesthésie générale et risque dentaire

Lors de la consultation pré anesthésique vous devrez préciser les particularités ou problèmes dentaires dont vous avez connaissance : bridges, pivots, déchaussement, mobilité anormale, prothèses dentaires amovibles ou non.

Pendant l'anesthésie générale et lors de votre réveil, le contrôle de votre respiration nécessite souvent l'accès à votre bouche. Nous avons soin de protéger les dents. Néanmoins quelles que soient les précautions prises par l'anesthésiste pour les protéger, un dommage dentaire ne peut être exclu.

Lors de la consultation pré-opératoire le médecin Anesthésiste Réanimateur peut vous prescrire un protège-dent ou vous demander de faire confectionner, à vos frais, par un dentiste ou un stomatologue, une gouttière de protection. De même, il peut vous demander, si nécessaire, de réaliser des soins dentaires indispensables avant l'intervention (notamment l'extraction des dents trop mobiles ou abcédées), ce qui peut repousser la date opératoire.





L'anesthésie locorégionale

L'anesthésie locorégionale s'est beaucoup développée ces dernières années et présente certains avantages par rapport à l'anesthésie générale. Elle provoque beaucoup moins d'effets désagréables généraux (de type mal de gorge, nausées, vomissements, somnolence prolongée). Elle protège plus longtemps et efficacement de la douleur et permet une reprise plus précoce de l'alimentation après la sortie du bloc opératoire.

Cette technique consiste à insensibiliser (anesthésier) uniquement la partie du corps qui sera opérée (bras, main, jambe, etc). Elle peut être exclusive (ex : chirurgie de la main ou du pied) ou être utilisée en complément d'une anesthésie générale (ex : chirurgie de l'épaule ou certaines chirurgies du genou).

Comment se déroule une anesthésie locorégionale ?

Un produit anesthésiant est injecté autour d'un ou plusieurs nerfs responsables du territoire concerné par l'opération. Ainsi, les nerfs «endormis» ne transmettent plus la douleur. La sensation de contact est possible mais la douleur ne sera plus ressentie. Le membre anesthésié présente une baisse de force pouvant aller jusqu'à l'immobilité complète. La durée et l'intensité de cette anesthésie varient en fonction du/des produit(s) utilisé(s).

L'anesthésie se fera dans l'enceinte du bloc opératoire par le médecin anesthésiste, qui injecte un anesthésique local autour du nerf sous contrôle de l'échographie. Vous pouvez ressentir une sensation de fourmillement ou d'électricité à l'approche du nerf. Après l'injection du produit, les effets apparaissent en quelques minutes et peuvent durer plusieurs heures. Vous ressentirez alors des sensations particulières (chaleur, fourmillements, engourdissement) dans la zone anesthésiée. Cela correspond à l'installation de l'anesthésie. Ensuite, vous n'aurez quasiment plus de sensation. Notez bien, comme précisé ci-dessus, qu'il est possible de garder la sensation du contact pendant l'intervention mais sans avoir mal.

Si vous le souhaitez, vous pourrez bénéficier

d'un médicament qui fait somnoler pendant l'intervention pour améliorer votre confort. Exceptionnellement, en cas d'anesthésie locorégionale partielle ou insuffisante, une anesthésie générale complémentaire pourra être réalisée.

Après l'opération, grâce à l'anesthésie locorégionale, vous ne ressentirez pas de douleur sur la zone anesthésiée tant que cette anesthésie sera effective. Dans certains cas de chirurgie douloureuse, il peut être utile de laisser un cathéter en place à proximité du nerf afin de prolonger cet effet durant plusieurs jours (notamment pour les prothèses d'épaule).

A la levée de l'anesthésie, vous retrouverez certaines sensations avant que la douleur n'apparaisse. Pour que la gestion de votre douleur soit optimale, il est important de prendre les antalgiques dès la phase de réveil du membre, sans attendre d'avoir mal.

Complications éventuelles

L'anesthésie locorégionale, comme l'anesthésie générale, comporte des risques dont la fréquence est très faible. La persistance de troubles sensitifs (picotements, brûlures, perte de sensibilité) et/ou moteurs (baisse de force) dans la zone anesthésiée est possible. Le plus souvent, la récupération est spontanée dans un délai de 3 à 6 semaines, parfois plusieurs mois. La paralysie définitive est exceptionnelle.

Si vous aviez des picotements, brûlures, perte de sensibilité ou paralysie dans un territoire anesthésié au-delà de 3 jours après votre opération ou après l'ablation du cathéter, nous vous demandons de reprendre contact avec l'équipe d'anesthésie.



La rachianesthésie

C'est une technique d'anesthésie locorégionale centrale. C'est une alternative à l'anesthésie générale, utilisable en cas de chirurgie sur le membre inférieur (hanche, genou, cheville, pied). Elle permet d'endormir tout le bas du corps à partir du nombril. Sa réalisation consiste à introduire dans le dos, entre 2 vertèbres, une aiguille fine afin d'injecter le produit anesthésiant dans le liquide céphalo-rachidien. Une sensation de chaleur s'installe progressivement dans le bas du corps suivie d'une insensibilité. En dernier lieu, et de manière transitoire, la motricité disparaît et les jambes ne peuvent plus bouger.

Les effets secondaires et risques principaux comprennent : une baisse de la pression artérielle avec parfois sensation de malaise, une difficulté transitoire pour uriner (conduisant parfois à un sondage urinaire), des maux de tête persistants (qui nécessitent parfois un repos de plusieurs jours ou/et un traitement local spécifique), des douleurs transitoires au niveau du point de ponction, et de façon absolument exceptionnelle, des signes neurologiques à type de fourmillements ou de troubles de la sensibilité ou de la motricité sur un territoire nerveux.



La transfusion

Qu'est-ce que la transfusion ?

Pour la pose de prothèse ou certaines chirurgies lourdes du dos, la transfusion d'une ou plusieurs poches de sang ou autres produits dérivés du sang (plasma, plaquettes...) peut-être nécessaire.

Diverses stratégies nous permettent de réduire considérablement le recours à la transfusion.

Selon le cas, il pourra vous être proposé une stratégie d'épargne sanguine :

- 1. L'EPO (Erythropoïétine)** est un médicament injecté en sous cutané permettant l'augmentation du nombre de globules rouges et limitant ainsi le recours à la transfusion. L'utilisation de l'EPO requière la prise concomitante de fer, soit quotidiennement par la bouche soit par injection intraveineuse. Cette technique est actuellement privilégiée et proposée en consultation d'anesthésie quand c'est nécessaire.
- 2. L'autotransfusion pendant l'opération :** lorsqu'il existe un saignement important pendant l'opération, il est possible de récupérer le sang perdu et de le réinjecter au patient après filtration et traitement dans un appareil dédié.
- 3. L'Autotransfusion différée :** cette pratique est devenue marginale de nos jours.

Malgré toutes ces stratégies de prévention, il persiste un risque de transfusion par du sang issu d'un don à l'établissement français du sang. Les tests drastiques pratiqués par les Centres de Transfusion font de la transfusion une technique sûre et extrêmement codifiée. Cette technique de soin n'est utilisée que lorsque c'est indispensable. Il est essentiel que vous acceptiez une telle éventualité avant de valider votre passage au bloc opératoire pour toute chirurgie à risque hémorragique.



Le réveil et la suite

En Salle de Surveillance Post Interventionnelle (salle de réveil ou SSPI) :

En cas d'anesthésie générale, le réveil se fait généralement très peu de temps après la fin de l'intervention. Les médicaments dont nous disposons aujourd'hui s'éliminent plus rapidement qu'autrefois, et donnent beaucoup moins souvent de nausées ou de vomissements.

Vous resterez en salle de réveil le temps nécessaire pour que votre sécurité soit parfaitement assurée. Vous y recevrez déjà certains médicaments contre la douleur.

Nous demandons aux familles qui attendent des nouvelles de leur proche de ne pas s'inquiéter en cas de retour tardif. Le plus souvent, ce retard est dû à l'administration de médicaments dont les effets puissants nécessitent une surveillance un peu plus longue en salle de réveil. Si la famille le souhaite, elle peut demander à l'infirmière du service de prendre des nouvelles à l'unité de surveillance post interventionnelle.

Après l'intervention

Tous les jours un médecin anesthésiste réanimateur est d'astreinte et assure le suivi des soins post-opératoires dans sa discipline. Ce médecin vous informera sur le déroulement de votre anesthésie, vous signalera tout problème rencontré et répondra à vos questions.

Les nécessités du service font qu'il est possible que vous ne revoyiez pas l'anesthésiste qui vous a anesthésié. Néanmoins ce médecin est toujours accessible. Si vous le souhaitez, demandez à l'infirmière de le joindre. Nous sommes à votre service et restons à votre écoute.

Ce texte vient en complément de l'information orale qui sera donnée lors de la consultation d'anesthésie.

N'hésitez pas à solliciter votre médecin anesthésiste si vous avez des questions ou si vous souhaitez recevoir des informations complémentaires.



Soulager votre douleur

La douleur n'est pas une fatalité : elle se prévient, se traite et se soulage. Nos équipes médicales et soignantes s'engagent à vous écouter, vous donner toutes les informations nécessaires et à prendre en charge efficacement votre douleur, lors de votre opération puis jusqu'à votre complet rétablissement.

Après votre opération, vos soignants mettront tout en œuvre pour soulager la douleur. Nous vous aiderons à l'évaluer, grâce à une échelle spécifique. Nous disposons de différentes techniques de soins pour répondre de façon adaptée et personnalisée à l'intensité de votre douleur.

Avant votre hospitalisation, votre praticien peut vous prescrire des antalgiques par anticipation. Pensez à aller chercher les médicaments avant votre hospitalisation pour les avoir en rentrant chez vous.

Lors de votre hospitalisation, les traitements prescrits seront administrés par les infirmiers. En aucun cas, vous ne devez prendre d'autres médicaments, afin d'éviter tout risque de surdosage.

De retour à votre domicile, ne dépassez jamais les doses prescrites par votre médecin ou indiquées dans la notice. Nous restons à votre écoute si vous avez besoin de conseils ou d'une adaptation de votre traitement.

L'équipe soignante est formée pour vous écouter et vous aider

Des formations complémentaires sont proposées aux professionnels. Par ailleurs, la clinique dispose d'un Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) depuis 2005. Il est composé de praticiens, pharmaciens, d'infirmiers et d'aides-soignants. Il se réunit 4 fois par an. Sa mission est de proposer des actions préventives et curatives de la douleur. Il coordonne les actions des praticiens et des équipes soignantes et veille à leur application dans les services de soins. Il est aussi à l'origine, entre autres, des protocoles et des enquêtes.

En cas de douleur pendant votre séjour, n'hésitez pas à nous solliciter.

Pour plus d'information sur les traitements que vous pourriez recevoir, vous pouvez consulter le Liuret Traitement de la douleur de la Clinique Saint-Léonard.

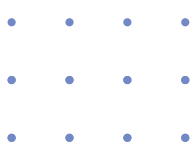




05

Droits des patients et règles de vie

Le bien-être et le respect de nos patients sont notre priorité. La clinique et ses soignants s'engagent, via plusieurs chartes et règlements, pour le respect de vos droits. N'hésitez pas à nous solliciter pour plus d'informations.



Les droits des patients et usagers

Le secret professionnel

Le respect de sa vie privée est garanti ainsi que la confidentialité des informations personnelles, médicales et sociales qui le concernent. L'ensemble du personnel de la clinique est tenu au respect du secret professionnel et à la discrétion professionnelle.

Le consentement

L'information transmise par les professionnels de santé est un droit fondamental des patients et fait partie intégrante du processus de soins. Elle vous permet de participer et de consentir aux choix thérapeutiques.

L'information porte sur les différentes investigations, les traitements ou actions de prévention proposées, sur leur utilité, leur degré d'urgence, leur conséquence possible d'un refus de soins.

Aucun acte médical ne peut être pratiqué sans le consentement du patient. Le consentement doit être libre et éclairé, c'est-à-dire obtenu sans contrainte et renouvelé pour tout nouvel acte médical.

La bientraitance

La bientraitance est une démarche globale de prise en charge du patient et d'accueil de son entourage, visant à assurer le respect de leurs droits et liberté, leur écoute, la prise en compte de leurs besoins, la prise en charge de la douleur.

La Clinique Saint-Léonard est ainsi engagée dans une démarche de promotion de la bientraitance et de lutte contre la maltraitance. Le Comité éthique et bientraitance de la clinique, garant des bonnes pratiques, se réunit 4 fois par an et compte parmi ses membres des médecins, des soignants et du personnel administratif. Ce comité a pour rôle de sensibiliser professionnels et patients, d'évaluer les pratiques professionnelles et de définir les actions d'amélioration.

Le Comité éthique et bientraitance
comite.ethique@cliniquesaintleonard.fr

L'accès à votre dossier

Vous pouvez avoir accès à votre dossier sur simple demande écrite auprès de la direction accompagnée d'une copie de votre carte d'identité ou de votre passeport. Nous vous répondrons au plus tard dans les 8 jours à compter de la date de réception de votre demande.

En ce qui concerne les informations datant de plus de 5 ans, un délai de 2 mois sera nécessaire à leur communication. Les frais d'envoi et de photocopies seront à votre charge. Tous les dossiers médicaux sont conservés selon la réglementation en vigueur.

Les ayants droits peuvent aussi faire une demande de consultation en présentant une pièce d'identité et du livret de famille et/ou certificat d'hérédité et/ou extrait de naissance et/ou un acte notarié.



Données Personnelles

Afin d'assurer la qualité et la sécurité de votre prise en charge, des données personnelles vous concernant sont collectées. Rendez-vous sur notre site internet pour plus d'informations et pour connaître les modalités d'exercice de vos droits.





Les directives anticipées

La loi du 22 avril 2005 vous permet, si vous êtes majeur et si vous le souhaitez, de rédiger des directives anticipées pour le cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté. Ces directives indiquent vos 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. Renouvelables tous les trois ans, elles peuvent être dans l'intervalle annulées ou modifiées à tout moment. Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, confiez-les à votre médecin ou signalez leur existence et indiquez les coordonnées de la personne à qui vous les avez confiées.

Un formulaire de directives anticipées se trouve dans le cahier « Mes documents ».

Votre personne de confiance

En application de la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, il est proposé aux patients majeurs de désigner une personne de confiance (un parent, un proche, son médecin traitant).

La personne de confiance peut accompagner le patient dans ses démarches et assister aux entretiens médicaux.

Dans le cas où l'état de santé du patient ne permettrait pas de donner son avis ou de faire part de ses décisions : le médecin ou éventuellement, l'équipe qui le prend en charge, consultera en priorité la personne de confiance désignée. L'avis ainsi recueilli auprès de la personne de confiance guidera le médecin pour prendre ses décisions. La désignation est à tout moment révocable.

La personne à prévenir a un rôle différent de la personne de confiance puisque celle-ci assure davantage un soutien logistique et administratif au patient. Le patient peut désigner la même personne comme personne de confiance et personne à prévenir.

Le formulaire de désignation de la personne de confiance se trouve dans votre cahier détachable « Mes documents ».

La commission des usagers

Les représentants des usagers sont désignés par l'Agence Régionale de Santé afin de vous représenter au sein des instances de la clinique. Leur participation repose sur un engagement associatif bénévole.

Ils sont là pour veiller au respect de vos droits. Ils participent à l'amélioration de la vie quotidienne en faisant connaître vos besoins et problèmes aux décideurs, et en émettant des recommandations d'amélioration.

Ils participent également aux instances assurant qualité et sécurité de votre prise en charge : comité de lutte contre les infections nosocomiales, lutte contre la douleur, alimentation...

4 associations sont représentées au sein de la clinique : Conseil Aide & Défense des Usagers Santé, Fédération Nationale des Associations de Retraités, UFC Que Choisir, L'Association des Mutilés de la Voix 49.

Mr Gérard DUMONT (FNAR), Mr Yannick GRELLARD (UFC Que Choisir), Mr Philippe HIMILY (Cadus), Mr Patrick LEMAIRE (Association des Mutilés de la Voix 49)

La commission des usagers

usagers@cliniquesaintleonard.fr



Plaintes et réclamations

Si vous n'êtes pas satisfait des services qui vous ont été apportés ou si vous estimez avoir subi un préjudice au cours de votre hospitalisation, nous vous invitons à en faire part d'abord aux responsables de service.

Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez écrire au directeur de l'établissement, qui après enquête, donnera suite à votre démarche et réunira, si besoin, dans le cadre de la législation en vigueur, l'instance concernée (Commission des usagers).

Direction de la Clinique Saint-Léonard

18, Rue de Bellinière 49800 Trelaze
 secretariat.direction@cliquessaintleonard.fr

Vous avez également la possibilité de saisir directement la Commission des usagers ou de vous exprimer en remplissant notre questionnaire de satisfaction.

Si après nous avoir contactés, vous pensez que vos droits n'ont pas été respectés, vous pouvez contacter l'Agence Régionale de la Santé (ARS) ou effectuer une déclaration sur le portail national de signalement des événements sanitaires indésirables : <https://signalement.social-sante.gouv.fr/>

Chartes de la personne hospitalisée

Chartes : La clinique respecte Les Droits des usagers figurant dans la :

- Charte de la personne hospitalisée
- Charte européenne de l'enfant hospitalisé
- Charte Romain Jacob (personne en situation de handicap)

Des exemplaires des chartes sont disponibles à l'accueil sur simple demande, et affichés dans les services.



Règles de vie à la clinique

La clinique est un lieu de soins. Pour que l'établissement fonctionne dans les meilleures conditions de qualité et de sécurité, nous demandons à tous nos patients de respecter notre règlement intérieur :

- Respecter les règles et recommandations d'hygiène.
- Respecter les consignes et conseils relatifs à votre pathologie, donnés dans votre intérêt par les soignants.
- Ne pas introduire de nourriture, médicaments, boissons alcoolisées, drogues illicites, armes ou produits dangereux.
- Ne pas fumer dans votre chambre ainsi que dans l'ensemble de la clinique (décret du 15 novembre 2006 sur l'interdiction de fumer dans des lieux affectés à un usage collectif) y compris la cigarette électronique.
- Préserver votre repos et celui des autres patients (utilisation d'écouteurs pour la musique, le téléphone ou la télé, visites limitées...).
- Ne pas photographier le personnel sans avoir obtenu son accord préalable.
- Être courtois avec les autres patients, les visiteurs et le personnel.
- Ne pas détériorer le matériel mis à votre disposition ainsi que les locaux.
- Laisser sur place le matériel mis à votre disposition pendant votre séjour (coussin pour épaule, oreillers, vessie de glace...).
- Ne pas s'asseoir ou poser de vêtements sur les lits inoccupés des chambres doubles.
- Informer les accompagnants du règlement intérieur.
- N'oubliez pas de prévenir votre praticien si vous devez annuler votre hospitalisation, afin que ce créneau puisse être attribué à un autre patient.
- Les animaux ne sont pas autorisés dans l'établissement excepté les chiens guides d'aveugles.



• • • • • **• • • • • Votre sécurité**

L'identitovigilance

Le personnel de la clinique vérifie régulièrement votre identité pour éviter toute erreur (voir page 13).

Prévention des infections nosocomiales

Les infections nosocomiales sont des infections contractées au cours d'une hospitalisation. L'ensemble des professionnels conjuguent quotidiennement leurs efforts pour vous garantir des soins de qualité dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité (voir page 16 à 18).

Sécurité transfusionnelle

La Clinique Saint-Léonard travaille en étroite collaboration avec l'EFS (Etablissement Français du Sang) d'Angers. Deux correspondants d'hémovigilance médical et paramédical font le lien avec l'EFS et participent aux réunions du Comité de Transfusion Sanguine et d'Hémovigilance (CSTH) communes avec la Clinique Saint-Joseph.

Gestion des risques

La clinique met en œuvre une politique de gestion des risques, encourageant les professionnels à déclarer tout événement indésirable. Chaque déclaration fait l'objet d'une analyse, et les actions d'amélioration nécessaires sont mises en place.

Par ailleurs, en cas d'évènement indésirable grave, une déclaration est faite sur la plateforme nationale dédiée.

En tant que patient, association de patients ou usager, vous pouvez également participer à l'amélioration de la qualité et la sécurité des produits de santé, des produits de la vie courante et des actes de soins en déclarant par exemple les événements indésirables graves associés aux soins dont vous pensez avoir été victime ou les effets indésirables d'un médicament, sur la plateforme du gouvernement : <https://signalement.social-sante.gouv.fr/>

Grâce à vos signalements, les autorités sanitaires peuvent :

- Identifier de nouveaux risques et mieux connaître ceux qui sont déjà identifiés
- Mettre en œuvre des mesures pour prévenir ou limiter ces risques sanitaires, par la diffusion de mises en garde ou le retrait du marché de certains produits.



Notre engagement qualité

La Clinique Saint-Léonard est engagée dans une démarche globale d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins. L'ensemble des professionnels participe à la mise en œuvre de la politique qualité et gestion des risques, qui se décline autour de 3 axes fondamentaux :

- L'amélioration de la qualité de la prise en charge des patients en étant à l'écoute des besoins des patients
- La prévention des risques
- Le développement de la culture qualité et sécurité (notamment à travers des évaluations des pratiques professionnelles, des audits internes et la gestion des événements indésirables).

La Haute Autorité de Santé a validé cette démarche en certifiant la Clinique Saint-Léonard en 2017. Le rapport de certification de la clinique est disponible sur le site internet de la Haute Autorité de Santé (HAS) ou sur le site Internet de la clinique.

Des indicateurs mesurant la qualité de la prise en charge sont établis chaque année. Ils permettent de mesurer de manière régulière, l'engagement de l'établissement dans la lutte contre les infections nosocomiales, la tenue du dossier patient, la tenue du dossier d'anesthésie, la lutte contre la douleur, etc.

Ces résultats sont disponibles dans le hall d'accueil, à la sortie des ascenseurs, sur le site internet de la clinique ou sur le site internet www.has-sante.fr.

Pendant votre séjour, l'équipe soignante vous remettra un questionnaire de satisfaction.

L'analyse de ces questionnaires est communiquée aux professionnels par la cellule qualité afin d'améliorer la qualité des soins et des prestations.

La Clinique Saint-Léonard participe également à l'enquête nationale E-SATIS. Le personnel d'accueil vous demandera votre adresse mail pour que vous puissiez recevoir un questionnaire (environ deux semaines après votre séjour). Ce dispositif national piloté par la Haute Autorité de Santé, permet une mesure externe et anonyme de la satisfaction des patients, en vue d'améliorer les pratiques.

Une synthèse des résultats et remarques sont ensuite transmises à la CDU (Commission Des Usagers) ainsi qu'à la direction de la clinique.



• • • •
• • • •
• • • •

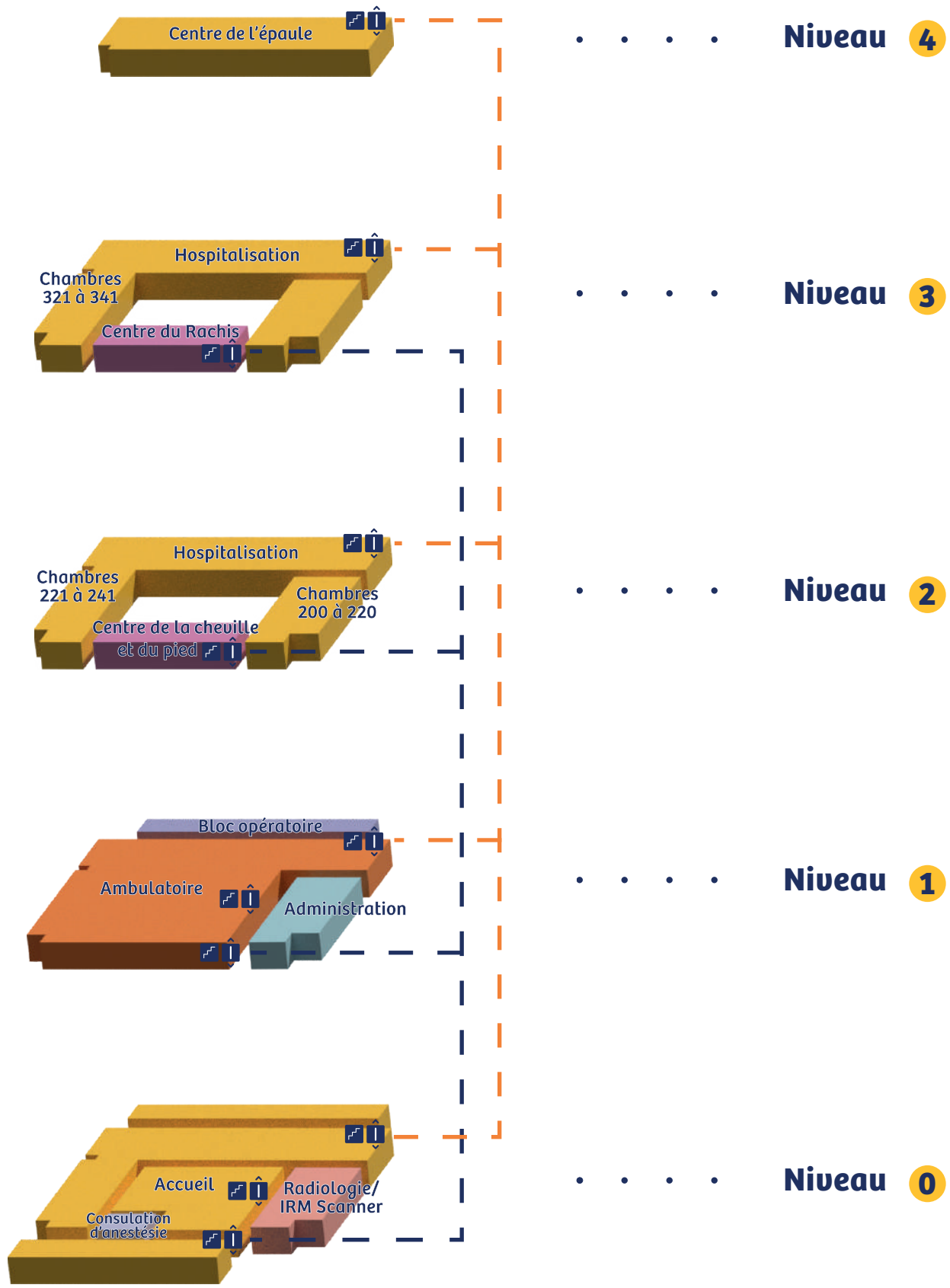
Chère patiente, cher patient,

Nous espérons que ce livret d'accueil vous a permis de mieux connaître notre clinique et de vous sentir plus à l'aise lors de votre séjour hospitalier. Nous sommes là pour répondre à toutes vos questions et vous accompagner tout au long de votre séjour.

Nous souhaitons que votre expérience avec nous soit la plus agréable possible, et que vous vous rétablissiez au plus vite. Même après votre sortie, nous restons à votre écoute.

Merci pour la confiance que vous nous témoignez.

*L'équipe de la Clinique
Saint-Léonard*



P

Entrée

Escalier

Ascenseur



**À la Clinique Saint-Léonard,
nous croyons en une nouvelle santé,
à la fois plus humaine et plus spécialisée.**

Clinique Saint-Léonard
18 rue de Bellinière, BP 104 49 800 Trélazé
02 41 41 73 73

secretariat.direction@cliniquesaintleonard.fr
www.cliniquesaintleonard.fr