



# Livret d'accueil

**Établissement de santé  
Sainte-Feyre**  
MÉDECINE ET RÉADAPTATION

GRUPE **vyv**



Madame, Monsieur,

L'ensemble du personnel, sa direction et ses équipes médicales ont le plaisir de vous accueillir au sein de l'**Établissement de santé Sainte-Feyre**.

Notre objectif est de vous accompagner tout au long de votre séjour.



# Sommaire

Présentation de l'établissement .....	p. 4
Organisation générale .....	p. 7
L'offre de soins .....	p. 8
Inscription territoriale .....	p. 10
L'équipe à votre service .....	p. 11
Votre séjour .....	p. 12
Les prestations .....	p. 13
Engagements de l'établissement .....	p. 15
Vos droits .....	p. 18

## Annexes

Règlement intérieur de l'établissement .....	p. 24
Commission des Usagers (CDU) .....	p. 25
Résultats de la certification HAS .....	p. 26
Instances .....	p. 26
Questionnaire de satisfaction globale .....	p. 30

# Présentation de l'établissement

Alfred Leune, inspecteur d'Académie du Pas-de-Calais, puis président de l'Alliance internationale contre la tuberculose, lance un appel le 3 mai 1901 aux Sociétés mutuelles pour s'unir dans la lutte antituberculeuse. 72 sur les 85 sociétés alors existantes répondent à l'appel. Sur le modèle des sanatoriums allemands, les sociétés de secours mutuels des instituteurs et institutrices (UNSSMI) fédèrent leurs énergies pour construire un sanatorium à vocation nationale.

C'est en juillet 1902 qu'est décidée la construction du **sanatorium de Sainte-Feyre**, situé dans La Creuse ; ce sera le huitième en France. Le choix du terrain s'arrête sur les pentes du Puy de Gaudy, un ancien oppidum gaulois près de Guéret. Cet ensemble de parcelles de 17 hectares, situé à environ 490 m d'altitude, représente un lieu idéal de guérison pour diverses pathologies pulmonaires.

L'établissement privé à but non lucratif s'est naturellement vu attribuer des missions d'intérêt public telles que le sevrage tabagique, l'éducation thérapeutique, la prévention allergique (pollinarium), l'administration des produits anti-cancéreux ou encore les soins palliatifs. Il a élargi ses missions pour devenir aujourd'hui un **établissement de médecine et de soins médicaux et de réadaptation (SMR)** structuré autour de 3 spécialités principales : la pneumologie, la cardiologie et l'oncologie. La crise du Covid en 2020 a confirmé son rôle territorial dans les pathologies à orientation respiratoire et a ouvert une **unité de Soins de Réadaptation Post Réanimation (SRPR)** de 8 lits en sus de ses 4 lits de soins critiques.

Aussi, l'établissement porte l'**Unité Transversale et Territoriale d'Éducation des Patients de la Creuse (UTTEP23)** renforçant ainsi la dimension préventive et éducative de l'établissement.

L'établissement dispose d'un **plateau interventionnel performant** (Explorations Fonctionnelles Respiratoires, fibroscopies, radiologies, tests à l'effort, échographie cardiaque, allergologie, salle interventionnelle ISO 8...) et d'un **important plateau technique de réadaptation** (kinésithérapie, salle de réentraînement à l'effort et de gymnastique, balnéothérapie...). Ces plateaux techniques permettent à la fois de proposer des actes diagnostiques, thérapeutiques, de suivi et aussi des actes de rééducation et de réadaptation à la vie quotidienne.

Sa situation dans un véritable écrin de verdure favorise la qualité d'accompagnement des patients en hospitalisation complète ou en hospitalisation de jour notamment en proposant des marches thérapeutiques en forêt mais aussi des tests de marche accompagnés au bord de l'étang. Cet environnement est également propice à l'apaisement psychologique.

Une équipe de médecins généralistes, de spécialistes et des infirmiers en pratiques avancées (IPA), assurent des consultations externes ainsi que le suivi des patients hospitalisés. Une **équipe pluridisciplinaire** composée d'un large éventail de soins de support (assistantes sociales, diététiciennes, enseignant en activités physiques adaptées, psychologue, socio-esthéticienne, ergothérapeute, orthophoniste...) est attentive aux parcours de santé des personnes accueillies, apportent des soins de qualité et accompagnent les patients et leurs proches tout au long de leur séjour mais aussi sécurise leurs sorties d'hospitalisation.

**Tous ces professionnels veillent à coordonner l'ensemble des acteurs institutionnels et de ville afin de répondre au mieux aux besoins et attentes des patients et de leurs aidants.**



L'établissement, bien implanté dans son territoire, a su développer ses activités, innover, investir et renforcer son travail partenarial qui l'a amené à être labellisé « **Hôpital de proximité** » en 2021. Il a été **certifié « qualité des soins confirmée » par la Haute Autorité de Santé (HAS)** en 2025. Il a également obtenu plusieurs certifications AFNOR dans le cadre des « engagements de service ».

Ses services logistiques (techniques, blanchisserie, hygiène hospitalière, espaces verts), ainsi que le service de restauration, sont internes à l'établissement et se coordonnent parfaitement avec les équipes de soins afin d'apporter une prestation hôtelière de qualité.

**Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2026, une nouvelle page s'écrit : l'Établissement de santé Sainte-Feyre est désormais géré par VYV<sup>3</sup> Cœur d'Aquitaine, premier opérateur privé à but non lucratif du territoire, reconnu d'utilité publique, à proposer une offre de soins de qualité, innovante, performante, accessible à tous et adaptée aux besoins de chacun.**

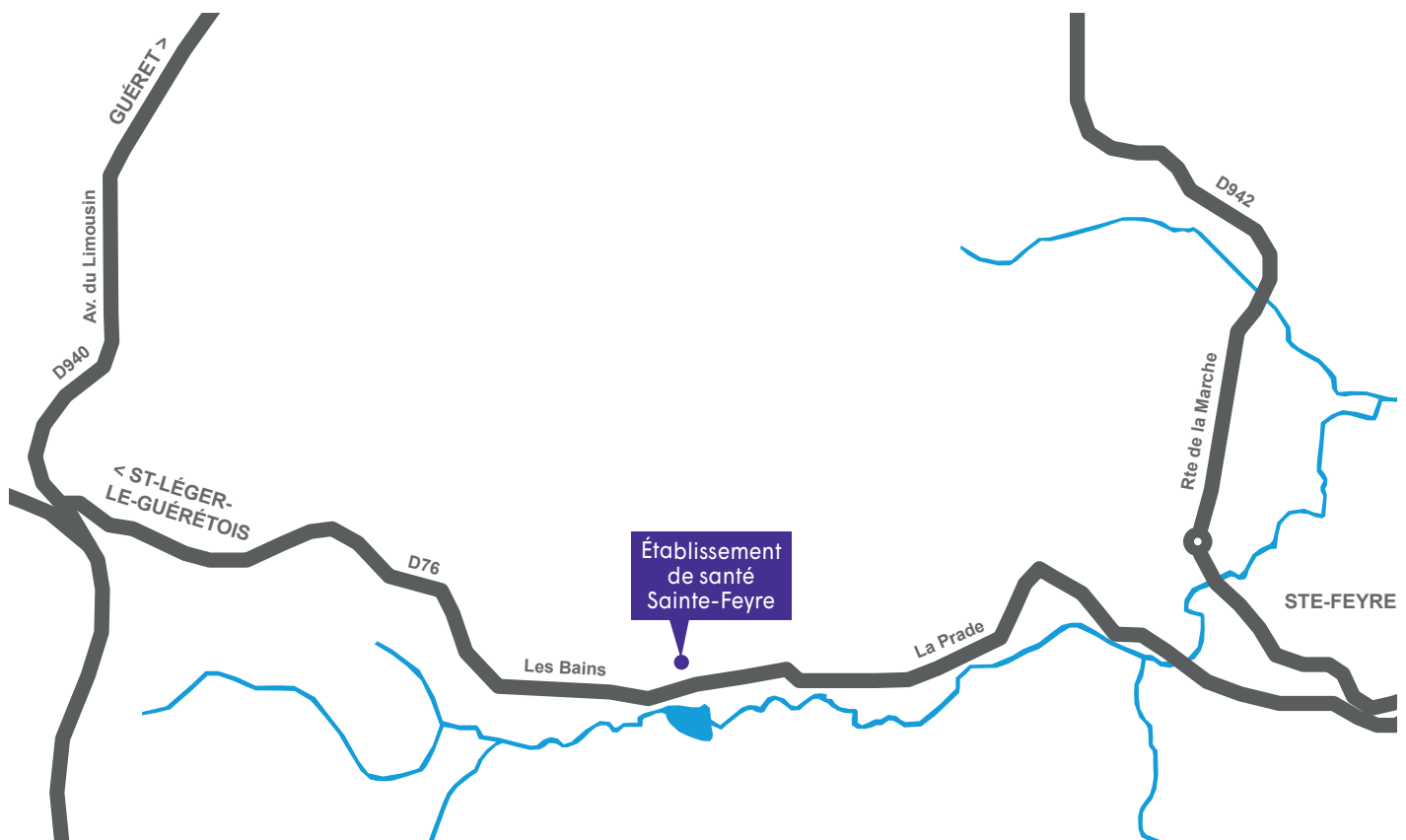
**VYV<sup>3</sup> Cœur d'Aquitaine assure la gestion d'un réseau de plus de 120 établissements et services de soins ouverts à tous en Corrèze, Creuse, Dordogne, Vienne et Haute-Vienne.**

**VYV<sup>3</sup> est l'offre de soins et d'accompagnement du Groupe VYV, 1<sup>er</sup> acteur mutualiste de santé et de protection sociale en France.**

### **Nos engagements restent les mêmes :**

- Proposer une prise en soins de qualité, individualisée et coordonnée avec son environnement ;
- S'adapter aux besoins et aux capacités du patient pour lui permettre d'atteindre ses objectifs ;
- Accompagner le patient vers une amélioration de sa qualité de vie et favoriser l'accès aux soins pour tous.

## Plan d'accès



### Établissement de santé Sainte-Feyre

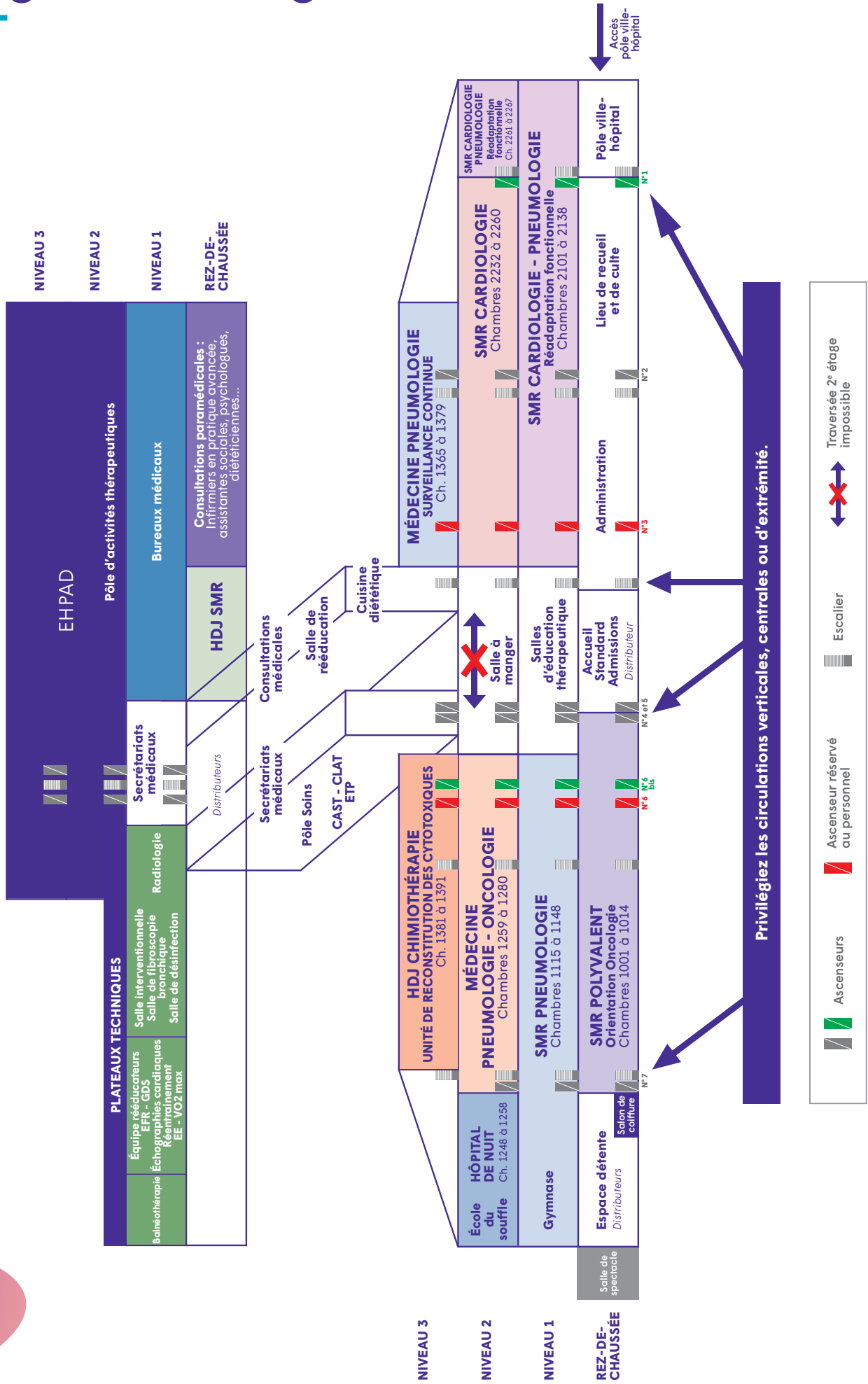
4 Les Bains - 23000 Sainte-Feyre

Tél. : 05 55 51 40 00 - Fax : 05 55 80 09 27

Mail : [sainte-feyre@vyv3-cda.fr](mailto:sainte-feyre@vyv3-cda.fr)



# Organisation générale



# L'offre de soins

**L'établissement de santé Sainte-Feyre dispose d'une capacité de 165 lits et de 29 places répartis sur 3 spécialités (cardiologie, pneumologie, oncologie).** L'établissement assure également plusieurs missions de services publics.

## Unités de Soins Médicaux et de Réadaptation

### Spécialités de Cardiologie, Pneumologie et Oncologie

- Offrir un programme personnalisé de soins.
- Recouvrir tout ou partie des capacités physiques et psychiques antérieures par des séances d'activités physiques adaptées et d'éducation thérapeutique.
- Autonomiser le patient dans la gestion de sa maladie chronique.
- Préparer le retour à domicile des patients dans les meilleures conditions.

Il existe **2 programmes d'éducation thérapeutique** :

- Éducation thérapeutique des patients atteints de maladies cardiovasculaires,
- Éducation thérapeutique des patients atteints de maladies respiratoires.

Ces programmes sont encadrés par des personnels spécifiquement formés.

Exemple d'ateliers :

- Intérêt et maintien de l'activité physique à domicile,
- Physiopathologie,
- Traitements médicamenteux, appareillage et suivi,
- Atelier maladie coronaire,
- Gestion du stress,
- Automesure de l'INR.

En fonction de vos besoins et vos attentes, l'hospitalisation de jour peut vous être proposée.

## Unités de court séjour de médecine

### Spécialités de Pneumologie et Oncologie

- Réaliser des bilans pneumologiques et allergologiques.
- Prendre en charge des patients atteints de troubles respiratoires dans la phase aiguë de la maladie.
- Reconditionner des patients en post réanimation.
- Prendre en charge des patients atteints de cancer dans la phase aiguë de la maladie.
- Réaliser des séances de chimiothérapie.

#### Hôpital de nuit :

- Diagnostiquer des syndromes d'apnée obstructive du sommeil (SAOS).
- Éduquer, appareiller et surveiller des patients atteints de SAOS.

#### Hôpital de jour de pneumologie :

- Réaliser des bilans pneumologiques (fibroscopies) et allergologiques (tests et désensibilisation).

#### Hôpital de jour d'oncologie :

- Réaliser des bilans et explorations de cancer.
- Réaliser des séances de chimiothérapie en ambulatoire.

# Soins de Réadaptation Post Réanimation (SRPR)

## À orientation respiratoire

- Transition entre la réanimation et le SMR.
- Prise en charge pluridisciplinaire (IDE/AS, kinésithérapeute, ergothérapeute, orthophoniste, diététicien, psychologue).
- Sevrage complet ou partiel de l'assistance respiratoire, démedicalisation.
- Surveillance rapprochée de patients à risque d'aggravation.

## Pour les patients :

- En sortie de réanimation/soins intensifs.
- Toujours avec une dépendance ventilatoire (trachéotomie sous ventilation/VNI/oxygénothérapie haut débit).
- Nécessitant une présence médicale et paramédicale rapprochée (neuropathie de réanimation, troubles de la déglutition, appareillages...).

## Plateaux techniques

### Plateau technique interventionnel :

- Réaliser des examens de dépistage et de suivi : fibroscopie, thoracoscopie, pose de site implantable, ponction pleurale, pose de drainage pulmonaire...

### Plateau technique de réadaptation :

#### Réaliser diverses explorations :

- Explorations fonctionnelles respiratoires,
- Prélèvements de sang artériel,
- Tests d'efforts cardiaques,
- Échographies cardiaques.

#### Proposer des séances de réadaptation :

- Salle de réentraînement à l'effort,
- Salles de rééducation individuelle et collective,
- Balnéothérapie,
- Cuisine thérapeutique,
- Parc de marche thérapeutique.



# Soins palliatifs

Des professionnels sont formés à l'accompagnement des patients en situation de fin de vie et travaillent en collaboration avec des équipes spécialisées ou encore des associations de bénévoles.

## Missions de service public

### **Centre d'Aide au Sevrage Tabagique (CAST) :**

• Prise en charge et suivi des patients fumeurs par des consultations individuelles ou collectives gratuites d'aide au sevrage tabagique, adaptées à chacun (du lundi au vendredi). Campagne d'information et action de formation en milieu scolaire, institut de formation aux carrières sanitaires et sociales, EHPAD...



### **Centre de Lutte contre les Affections de la Tuberculose (CLAT) :**

Ses domaines d'intervention sont :

- Dépistage gratuit de la tuberculose chez toute population, y compris à risque ;
- Consultation médicale, examens, traitements, observance, suivi... ;
- Recherche de contamination éventuelle en collaboration avec le médecin déclarant ;
- Participation aux recherches épidémiologiques ;
- Information du patient sur le mode de transmission, suivi, règles d'hygiène... ;
- Coordination avec le CLAT 87.

## Inscription territoriale

L'Établissement de santé Sainte-Feyre est pleinement inscrit au sein du territoire, nos pneumologues et cardiologues assurent des consultations avancées au sein des différents centres hospitaliers du secteur.

L'établissement a créé des synergies avec le Centre Hospitalier de Guéret et le CHU de Limoges dans le cadre des parcours de soins en pneumologie et cardiologie, ainsi qu'avec plusieurs établissements médicaux et sanitaires du territoire.

L'établissement assure des missions historiques de lutte contre les affections de la tuberculose (CLAT) et détient également une autorisation d'aide au sevrage tabagique (CAST).

Il est entre autres porteur de l'Unité Territoriale et Transversale d'Éducation Thérapeutique (UTTEP), il coordonne avec d'autres acteurs le déploiement des programmes d'Éducation Thérapeutique du Département.

Nous participons activement à la mise en œuvre des Communautés Professionnelles Territoriales de Santé (CPTS), nous sommes convaincus que l'établissement de santé de demain doit être moteur dans la mise en œuvre des politiques de santé en transversalité.

L'établissement étant un hôpital de proximité, il assure le premier niveau de la gradation des soins hospitaliers en médecine en répondant de manière globale aux besoins de la population de son territoire.

**Acteur majeur de son territoire, l'Établissement de santé Sainte-Feyre constitue un réel trait d'union entre l'ensemble des acteurs libéraux, hospitaliers et médico-sociaux pour proposer une offre de soins davantage structurée et des parcours de soins plus fluides pour les usagers.**

# L'équipe à votre service

## Une équipe pluridisciplinaire pour votre séjour

L'ensemble de l'équipe soignante est à l'écoute des besoins des patients. Tous les personnels sont identifiés par la couleur de leur tenue et par un badge indiquant leur nom et la nature de leur fonction.

- **Les médecins** : pneumologues, cardiologues, oncologues, généralistes, psychiatres, internes.
- **Les Infirmiers en Pratiques Avancées (IPA)** : ils travaillent en étroite coordination avec les médecins. Ils vous accueillent en consultation, coordonnent votre parcours de soins, renforcent la prévention et votre suivi personnalisé.
- **Les cadres de santé** : ils assurent l'encadrement et la gestion des services de soins. Ce sont vos interlocuteurs privilégiés.
- **Les professionnels des unités de soins** : infirmiers, aides-soignants et agents de soins ; ils vous accompagnent pendant votre séjour.
- **Les professionnels de rééducation et réadaptation** : kinésithérapeutes, infirmiers du plateau technique, professeurs d'activité physique adaptée, ergothérapeutes, orthophoniste.
- **Les professionnels médico-techniques** : techniciens de laboratoire, manipulateurs en électroradiologie.
- **Les autres professionnels de santé** : pharmaciens, diététiciens, psychologues, assistants sociaux.
- **Une socio-esthéticienne** intervient à la demande des soignants afin de prodiguer des soins de détente et de bien-être.
- **Les professionnels techniques et administratifs** : de l'accueil à la restauration, du service d'entretien à la blanchisserie, des secrétariats médicaux aux services techniques...

**L'établissement est un lieu de formation** où vous rencontrerez des étudiants, dont des élèves paramédicaux. Si vous ne souhaitez pas leur participation aux soins ou leur présence lors des visites, parlez-en au personnel soignant. Cela vous sera demandé dans la charte de consentement aux soins proposée en début de séjour.

## Intervention de bénévoles

Des bénévoles interviennent dans les services, de manière coordonnée avec l'équipe soignante. Ils sont identifiables par leur badge. Pour tout renseignement, veuillez-vous rapprocher de l'équipe soignante.



# Votre séjour



Parce que votre bien-être est au cœur de notre projet...

## Admissions

### Admission en court séjour (médecine)

Elle peut avoir lieu 24 heures sur 24 après appel téléphonique de votre médecin au médecin du service ou d'astreinte.

### Admission programmée (soins médicaux et de réadaptation, hospitalisation de jour et de nuit)

L'admission se fait par le pôle Accueil-Admissions-Standard qui se situe au rez-de-chaussée.

### Formalités d'admission

Lors de votre admission, il vous est demandé de présenter une pièce d'identité, votre carte d'assuré social et votre carte d'assurance complémentaire. Un bracelet d'identité vous est proposé également. Toutes ces mesures visent à assurer votre sécurité lors de la prise en charge.

## Frais d'hospitalisation

L'ensemble des tarifs actualisés concernant les prestations d'hospitalisation et les prix de journées sont affichés au rez-de-chaussée.

Selon votre prise en charge Sécurité Sociale (100 % ou 80 %) et votre couverture complémentaire santé (mutuelle, assurance), il se peut que votre séjour donne lieu à facturation de frais à votre charge lors de votre sortie :

- D'une partie du prix de journée (ticket modérateur) ;
- Du forfait journalier ;
- Prestations annexes (TV, téléphone...).

Pour tout renseignement complémentaire, adressez-vous au service Admissions-Standard.

Si vous avez des questions relatives aux modalités de prise en charge de votre séjour, vous pouvez prendre rendez-vous auprès du service social.

## Dispositif d'accueil des personnes les plus démunies

L'accès à notre Établissement Privé d'Intérêt Collectif (ESPIC) est garanti aux personnes les plus démunies.

Les soins pris en charge sont ceux dont l'absence mettrait en jeu le pronostic vital ou pourrait conduire à une altération grave et durable de l'état de santé de la personne ou d'un enfant à naître.

Le service social de l'établissement est à la disposition des personnes malades et de leurs familles, pour les aider à résoudre leurs difficultés personnelles, familiales, administratives ou matérielles, résultant de leur hospitalisation.

# Les prestations

## Votre confort

En hospitalisation complète, les chambres sont individuelles avec une salle de bain et des toilettes. Chaque chambre est équipée d'un poste téléphonique en ligne directe avec un numéro d'appel personnalisé, attribué lors de votre admission. Pour avoir accès à l'extérieur, le standard vous remettra un code confidentiel après paiement du montant de votre choix lors des heures ouvrables (6h-19h).

**Pour appeler l'extérieur :** composer le 0, votre code confidentiel et le numéro de votre correspondant.

## Restauration

Des diététiciennes travaillent en collaboration avec le service restauration afin d'établir des menus équilibrés, variés et conformes à vos besoins nutritionnels, et ce, dans le respect de vos goûts et habitudes alimentaires. Les repas sont confectionnés sur place.

### Service Distribution des repas

#### • En chambre :

- Petit déjeuner : à partir de 8h
- Déjeuner : à partir de 12h
- Dîner : à partir de 18h30

#### • En salle à manger :

- Déjeuner : à partir de 12h



### Repas des accompagnants

Vos proches peuvent, s'ils le souhaitent, vous accompagner lors des repas, sous réserve de l'accord des soignants du service de soins. Les réservations doivent être faites au moins 48h à l'avance au standard ou en composant le 9 depuis le téléphone de votre chambre. Les repas sont servis en chambre ou en salle à manger et doivent être réglés au préalable. Le règlement s'effectue au standard de l'établissement.

## Télévision

Chaque chambre est équipée d'un téléviseur. Le canal n°26 donne accès à la chaîne interne de l'établissement (menus, informations pratiques, actualités...). La chaîne n° 3 est gratuite. Les chaînes 30 à 46 correspondent à des stations de radio. L'utilisation des autres chaînes est un service payant. La mise en place de cette prestation est à réaliser au standard de l'établissement aux heures ouvrables (6h-19h).

## Accès internet

Pour vous connecter au réseau Wifi « **ETA521\_Visiteurs** », il vous suffit d'accepter les termes et clauses de la charte informatique. L'accès est gratuit.

## Espace détente (rez-de-chaussée)

Vous y trouverez un distributeur de boissons en libre-service. Un distributeur d'articles de première nécessité est à votre disposition au standard.

## Salon de coiffure (rez-de-chaussée, côté espace détente)

Afin de bénéficier de cette prestation, vous devez prendre rendez-vous au 3100. La coiffeuse est présente le jeudi de 14h à 17h30, une fois par mois. Le planning de présence, avec ses coordonnées, est disponible dans les services ou à la demande, auprès des soignants. La coiffeuse intervient en chambre, selon l'état de santé du patient.

## Linge

Le traitement du linge personnel peut être effectué par la blanchisserie à titre exceptionnel. La demande doit être faite auprès des professionnels de santé. Ce service est payant auprès du standard.

## Courrier

Une boîte aux lettres « départ » se situe dans le couloir de l'administration au rez-de-chaussée.

**Levée du courrier : 16h, du lundi au vendredi.**

## Liste des interprètes

La liste régionale est disponible sur demande auprès des soignants et au standard.

## Dépôt d'objets de valeur et d'argent

Un dépôt au coffre de l'établissement peut se faire en toute autonomie au pôle Accueil-Admissions-Standard ou sur demande auprès de l'équipe soignante. Un reçu vous sera délivré pour les objets ou valeurs confiés.

Il vous est déconseillé de détenir d'importantes sommes d'argent ou des objets de valeur lors de votre hospitalisation.

Si votre état de santé ne vous permet pas d'accomplir ces formalités (patients hors d'état de manifester leur volonté ou devant recevoir des soins d'urgence), tous les objets en votre possession seront déposés au coffre. Un inventaire de vos effets personnels sera alors réalisé. Vos biens vous seront rendus dès que votre état de santé le permettra ou à votre sortie d'hospitalisation, à récupérer auprès du standard.

**L'établissement dégage toute responsabilité en cas de perte ou de vols d'objets pouvant vous appartenir.**

# Engagements de l'établissement

## Lieu de santé sans tabac

Labellisé en 2019 « **Hôpital sans tabac** », l'établissement s'est engagé dans une démarche de « **Lieu de santé sans tabac** » visant à en faire un espace où l'on ne fume plus, ni à l'intérieur, ni à l'extérieur des bâtiments. Diverses actions sont réalisées pour aider les patients, les agents et les visiteurs à arrêter de fumer, pour leur bien.

### Charte Hôpital sans tabac



1. Mobiliser les décideurs. Sensibiliser tous les personnels, informer les usagers.
2. Mettre en place un comité de prévention du tabagisme. Définir une stratégie et coordonner les actions.
3. Mettre en place un plan de formation des personnels et les former à l'abord du fumeur.
4. Prévoir l'aide au sevrage, organiser la prise en charge adaptée et le suivi du fumeur indépendant.
5. Faire accepter et respecter le règlement en vigueur.
6. Installer, maintenir et actualiser la signalisation obligatoire.
7. Protéger et promouvoir la santé au travail de tous les personnels hospitaliers.
8. Multiplier les initiatives pour devenir un Hôpital promoteur de santé.
9. Renouveler les campagnes d'information. Assurer la continuité, se doter des moyens d'évaluation : assurance qualité, accréditation.
10. Convaincre d'abord, contraindre si besoin. Être persévérant.

# Politique bientraitance

## La promotion de la bientraitance est un engagement fort du personnel.

L'établissement assure le respect de votre dignité et de votre vie privée et ne fait aucune discrimination dans l'accès à la prévention ou aux soins. Différentes formations sont proposées de façon annuelle. Le respect de l'intimité est toujours préservé quels que soient les actes effectués lors de votre séjour (soins, toilettes, examens...).

Dans ce cadre, un **groupe de travail pluridisciplinaire** incluant la direction, le psychologue, les représentants des usagers, des personnels médicaux et soignants a été constitué. Il se réunit tous les trimestres dans le but de mener des réflexions et proposer des outils de promotion de la bientraitance : réalisation d'audits ou d'actions de sensibilisation (ateliers, journées action...) auprès de l'ensemble des personnels.

Pour favoriser les bonnes pratiques, une **charte de la bientraitance** a été rédigée. Elle est remise à chaque personne embauchée.



# Charte de la bientraitance

**La bientraitance trouve ses fondements dans le respect de la personne, de sa dignité et de sa singularité. Il s'agit d'une culture partagée au sein de laquelle les sensibilités individuelles, les spécificités des parcours et des besoins, doivent pouvoir s'exprimer et trouver une réponse adaptée.**

- **Bientraiter**, c'est à la fois une intention positive (aller vers le mieux pour une personne) et un ou des actes concrets pour la réaliser.
- **Identifier** les besoins de la personne et lui apporter une réponse adaptée par la technique et la communication.
- **Écouter**, avoir de l'empathie : « *Bien écouter, c'est presque répondre.* » (Marivaux)
- **Neutralité** et accompagnement des choix de l'utilisateur, sans jugement de valeur, en respectant son identité et en restant attentif à la cohérence des actions mises en œuvre.
- **Tenir** compte et favoriser les liens sociaux et familiaux, selon les moyens mis à disposition par l'institution.
- **Respecter** les libertés de choix, la confidentialité, l'intimité de la personne, ses valeurs, ses convictions personnelles et religieuses.
- **Autonomiser**, c'est faire avec et non pas faire pour, au rythme de l'utilisateur.
- **Individualiser** le projet de soin / projet de vie de l'utilisateur en sollicitant sa participation active.
- **Traiter** la douleur : étendre et reconnaître les angoisses, les souffrances physiques et morales du résident / patient.
- **Accompagner** la fin de vie par un travail en équipe, en soutenant à la fois le résident / patient et son entourage.
- **Noter** le niveau de satisfaction des usagers et en tenir compte dans ses pratiques.
- **Communiquer** : avoir une qualité d'échange et de compréhension tout en respectant le silence de part et d'autre.
- **Écouter**, former les professionnels et favoriser le soutien entre professionnels.

« *C'est par le bien-faire que se crée le bien-être.* » (proverbe Chinois)

# Vos droits

## Information sur votre état de santé

Les médecins et professionnels de santé vous délivrent une information sur votre état de santé, sur les actions de prévention, les examens, les soins et traitements qui vous sont proposés, ainsi que leur utilité ou leur urgence. Sauf dans le cas où des tiers sont exposés à des risques de transmission, vous pouvez aussi choisir d'être tenu(e) dans l'ignorance d'un diagnostic ou d'un pronostic.

Ces informations vous sont fournies tout au long de votre séjour. Par ailleurs, vous pouvez demander un entretien individuel avec le médecin qui vous prend en charge dans l'établissement pour poser des questions précises sur votre état de santé ou obtenir des informations complémentaires.

L'information individuelle que vous recevez porte également sur les dommages associés aux soins comme par exemple les infections nosocomiales (infections acquises à l'hôpital), soit lorsque le niveau de risque des soins qui vous sont dispensés le nécessite, soit en cas de contraction d'une infection de cette nature.

## Protection des données

**Durant et après votre séjour, toutes les informations concernant votre état de santé et votre vie privée sont protégées et soumises au secret professionnel.**

Pour gérer son activité, l'établissement, en sa qualité de responsable de traitement, met en œuvre le traitement de vos informations personnelles, qu'elles soient administratives et médicales. Dans certains cas, les informations personnelles de vos proches sont également collectées, notamment dans le cadre de la désignation d'une personne de confiance ou encore d'un représentant légal.

Ces données sont collectées à des fins de gestion de la préparation de votre séjour mais également de sa facturation. Elles sont également nécessaires à la gestion de la qualité et des risques au sein des centres et des établissements. Enfin, ces données permettent la gestion de la logistique et du pilotage médico économiques des centres et des établissements.

Ces traitements de données à caractère personnel sont fondés notamment sur :

- Le respect d'obligations légales et réglementaires, notamment dans le cadre de votre prise en charge ;
- L'intérêt légitime du responsable de traitement à assurer la bonne gestion de son établissement ;
- L'exécution du contrat de séjour qui vous lie avec l'établissement.

Vos informations personnelles sont susceptibles d'être utilisées pour réaliser des recherches afin d'améliorer la connaissance scientifique et la qualité des soins. Le traitement de vos informations dans le cadre de recherche en santé ne peut être réalisé que si vous en avez été préalablement informé(e), et, pour certains types de recherches, seulement sous réserve de votre accord préalable (ex. : essais cliniques de médicaments, recherches nécessitant l'examen de vos caractéristiques génétiques, etc.). En garantissant préalablement votre anonymat, certaines de vos données de santé sont également susceptibles d'être communiquées à la communauté scientifique lors de séminaires, de congrès ou publiées dans la presse scientifique et/ou réutilisées à des fins d'enseignements.

**En raison de leur caractère personnel, ces données doivent être protégées et vous disposez de droits sur ces données.**

### **Comment vos données sont-elles protégées ?**

L'établissement garantit la confidentialité de vos données tant au niveau de son système informatisé hautement sécurisé (émergences certifiées HDS, système informatique obéissant aux normes techniques requises, accès limité à certains personnels...) qu'au niveau du traitement de vos données, c'est à dire de leur collecte, utilisation et conservation par notre personnel.

### **Qui a accès à vos données ?**

Les traitements de données sont effectués conformément aux réglementations en vigueur, à savoir la Loi numéro 78-17 du 06 janvier 1978 modifiée le 21 juin 2018, dite « Loi Informatique et Libertés », le règlement européen sur la protection des données en vigueur depuis le 25 mai 2018, dit le RGPD, ainsi que divers codes dont le code de la santé publique qui encadrent spécifiquement les traitements de données de santé.

Dans le cadre de votre prise en charge, l'accès à vos données est circonscrit à certaines personnes. Ces personnes ont accès aux informations qu'elles sont habilitées à voir, compte tenu de leur profession.

- À l'équipe de soins assurant votre prise en charge ;
- Aux services administratifs habilités de l'établissement dans la limite de leurs missions (ex. : Direction de l'information médicale) ;

### **Qui est destinataire de vos données ?**

Le cas échéant, pourront aussi être destinataires de vos données :

- Certaines autorités publiques (ex. : Caisse Primaire d'Assurance Maladie, Organismes d'Assurance Complémentaires, etc.) ;
- Votre médecin traitant (sauf si vous vous y opposez) ;

Vos données ne font pas l'objet d'un transfert vers un pays situé en dehors de l'Union européenne.

### **Combien de temps vos données sont-elles conservées ?**

Les données sont conservées pour la durée nécessaire au respect des obligations légales et conformément aux préconisations de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL). À ce titre, celles-ci sont conservées uniquement pendant la durée nécessaire à la réalisation des finalités décrites ci-dessus.

Pour illustrer, les durées de conservation applicables au dossier médical sont les suivantes :

- 20 ans à compter de la date de la dernière prise en charge ;
- Au moins jusqu'à la 28<sup>e</sup> année pour les patients mineurs ;
- 10 ans à compter du décès du patient.

### **Quels sont vos droits ?**

Conformément à la réglementation en vigueur, vous disposez de droits concernant vos données personnelles :

- Le droit d'accès à vos données et notamment à votre dossier médical ;
- Le droit à la rectification de vos données personnelles qui permet de faire compléter ou de corriger des données erronées ;
- Le droit à l'effacement de vos données personnelles ;
- Le droit d'opposition à la collecte/l'usage de vos données ;
- Le droit d'information concernant la collecte de vos données ;
- Le droit à la limitation de la collecte de vos données ;
- Le droit à la portabilité de vos données ;
- Le droit de s'opposer au traitement de vos données dans le cadre de recherche en santé.
- Le droit de définir des directives relatives à la conservation, l'effacement, la communication de vos données après votre décès.

Vous pouvez adresser vos demandes d'exercice de droits, et notamment d'accès à votre dossier médical, directement auprès de l'établissement au sein duquel vous avez été suivi :

- Par courrier, adressé à l'établissement qui vous a pris en charge ou auprès du Délégué à la Protection des Données de l'établissement à l'adresse suivante : [contact-dpd@vyv3-cda.fr](mailto:contact-dpd@vyv3-cda.fr) ;
- Sur place, en vous rendant dans l'établissement pour déposer votre demande.

Un justificatif d'identité valide pourra vous être demandé en cas de doute légitime sur votre identité, lequel sera conservé le temps nécessaire au traitement de votre demande. Les ayants droits peuvent demander à accéder aux informations médicales de la personne décédée, sauf opposition de sa part avant son décès, pour les raisons suivantes :

- Connaître les causes du décès ;
- Défendre la mémoire du défunt ;
- Faire valoir leurs droits.

**Le cabinet Houdart (société d'avocats) est le Délégué de la Protection des Données (DPO) de VYV<sup>3</sup> Cœur d'Aquitaine : 6 passage de la Main d'Or, 75001 Paris. Toute demande d'information ou question relative à la protection des données personnelles peut être transmise au délégué de la protection des données ([contact-dpd@vyv3-cda.fr](mailto:contact-dpd@vyv3-cda.fr)).**

## Confidentialité et anonymat

Si vous le souhaitez, vous pouvez préserver votre anonymat durant votre séjour. Si tel est votre choix, veuillez l'indiquer à votre médecin, aux cadres soignants ou au pôle Accueil-Admissions-Standard.

## Personne de confiance

La loi du 4 mars 2002 (2002-603) vous offre la possibilité de désigner une personne de confiance.

Toute personne majeure de votre entourage en qui vous avez confiance et qui est d'accord pour assumer cette mission peut être désignée personne de confiance. Ce peut être votre conjoint, un de vos enfants ou un de vos parents, un ami, un proche, votre médecin traitant... Parmi ses missions, la personne de confiance pourra vous accompagner dans vos démarches et entretiens liés à votre santé et, si un jour vous êtes hors d'état de vous exprimer, elle sera consultée en priorité pour faire valoir votre volonté. Cette désignation vaut pour la durée du séjour d'hospitalisation. Vous pouvez révoquer ou changer de personne de confiance à tout moment.

## Directives anticipées

**Toute personne majeure peut rédiger ses « directives anticipées » concernant sa fin de vie.** C'est une possibilité qui vous est donnée. Il s'agit pour vous d'exprimer vos volontés par écrit sur les décisions médicales à prendre lorsque vous serez en fin de vie, sur les traitements ou actes médicaux qui seront ou ne seront pas engagés, limités ou arrêtés ([https://sante.gouv.fr/IMG/pdf/2023\\_04\\_modele\\_directives\\_anticipees.pdf](https://sante.gouv.fr/IMG/pdf/2023_04_modele_directives_anticipees.pdf)).

La fin de vie peut arriver après un accident ou à l'issue d'une maladie grave. Dans ces circonstances, vous serez peut-être dans l'incapacité de vous exprimer. Si vous avez rédigé des directives anticipées, votre médecin et vos proches sauront quelles sont vos volontés, même si vous ne pouvez plus vous exprimer. Bien sûr, envisager à l'avance cette situation est difficile, voire angoissant. Mais il est important d'y réfléchir. Rédiger des directives anticipées n'est pas une obligation.

## Don d'organes

Les dons d'organes ou de cellules (sang, moelle osseuse, etc.) permettent de sauver des vies ou d'améliorer l'état de santé des malades.

La loi de bioéthique du 29 juillet 1994 adopte le principe de consentement présumé : toute personne est considérée consentante au prélèvement de ses organes et tissus après sa mort si elle n'a pas manifesté son refus de son vivant. La loi vous donne donc la possibilité de faire un choix concernant votre propre corps :

- Si vous acceptez de donner vos organes et/ou vos tissus, dites-le à votre famille ou, mieux encore, portez sur vous la carte de donneur disponible auprès de l'Agence de la biomédecine.
- Si vous refusez de donner vos organes, faites-vous inscrire sur le registre national automatisé auprès de l'Agence de la biomédecine.

**Agence de la biomédecine**  
**(précédemment « Établissement français des greffes »)**  
**Numéro vert : 0800 20 22 24**  
**Site internet : [agence-biomedecine.fr](http://agence-biomedecine.fr)**

**Le don d'organe est un acte volontaire, bénévole, anonyme et gratuit.**

*« Le don de vie, quoi de plus beau !  
Préservez ce joyau de solidarité humaine qu'est le don bénévole et anonyme. »*  
Pr Jean DAUSSET, Prix Nobel de Médecine

France ADOT - Fédération des Associations pour le Don d'Organes et de Tissus Humains  
BP 35 - 75 462 PARIS Cedex 10

Pour contacter l'ADOT :

ADOT 23

Centre Hospitalier de Guéret

39 avenue de la Sénatorerie – 23 000 GUERET

Tél. : 05 55 52 45 05 - Portable : 06 25 41 31 47 - Mail : [franceadot23@yahoo.fr](mailto:franceadot23@yahoo.fr)

[www.france-adot.org](http://www.france-adot.org)

## Plaintes et réclamations

Si vous n'étiez pas satisfait des soins ou des services qui vous sont apportés pendant votre séjour, nous vous invitons, tout d'abord, à en parler aux responsables des services de l'établissement.

Vous pouvez également, ainsi que vos proches, présenter ou transmettre votre demande par écrit à la Direction. Toute réclamation sera traitée, soit directement par le responsable légal de l'établissement, soit par l'intermédiaire du médiateur médecin ou du médiateur non-médecin. Les plaintes sont ensuite présentées à la commission des usagers.

# Commission Régionale de Conciliation et d'Indemnisation (CRCI)

## Information sur la Commission Régionale de Conciliation et d'Indemnisation des accidents médicaux, des affections iatrogènes et des infections nosocomiales (CRCI Limousin)

Si vous estimez avoir été victime d'un accident grave et que l'acte médical en cause a été réalisé dans la région, vous pouvez saisir cette commission : 50 rue Nicot - 33000 BORDEAUX - Tél. : 05 57 59 28 50.

## Éloges et remerciements

Si vous êtes satisfait de votre séjour, nous vous invitons, si vous le souhaitez, à nous faire parvenir vos remarques par courrier dans les boîtes à lettres prévues à cet effet dans les couloirs ou par remise en mains propres au personnel.



# ANNEXES

# RÈGLEMENT INTÉRIEUR DE L'ÉTABLISSEMENT

## • Nous vous rappelons que vous devez impérativement :

- Vous présenter à l'accueil (hall RDC).
- Respecter la signalétique et les locaux interdits aux visiteurs.
- Respecter la propreté des lieux tant à l'extérieur qu'à l'intérieur de l'établissement.

## • Les horaires de visite sont réglementés :

- À partir de 11h le matin pour respecter les temps de soins, et jusqu'à 20h.
- Pour des raisons de sécurité sanitaire, l'accès aux services de soins est déconseillé aux jeunes enfants. Les personnes de moins de 18 ans sont sous la responsabilité de leurs parents.
- L'accès au Plateau Technique est strictement réservé aux patients pendant les horaires de fonctionnement.
- Il est nécessaire de respecter, à toute heure, le calme et la tranquillité des lieux, nécessaires au repos.
- Respecter les règles et procédures de l'établissement en matière d'hygiène et d'incendie. Les consignes d'évacuation des locaux sont affichées dans les circulations. Il est important de garder son calme et de suivre les indications du personnel formé.

• **La consommation de drogue et d'alcool est strictement interdite.** Toute personne dérogeant à cette règle est passible d'exclusion.

• **Respecter l'interdiction de fumer** (y compris cigarette électronique) sur l'ensemble du site (intérieur et extérieur) : **l'établissement est HÔPITAL SANS TABAC.**

• Le stationnement des véhicules personnels est réglementé. Renseignez-vous auprès du Standard. Les places situées devant l'établissement sont réservées aux consultations. Respectez le code de la route (stationnement, vitesse limitée à 20km/h).

• L'utilisation des véhicules personnels durant l'hospitalisation est interdite, sauf accord exprès et notifié du médecin responsable du patient.

• L'absence d'une durée maximum de 48h peut vous être accordée à titre exceptionnel après avis de votre médecin, par le directeur de l'établissement dans le cadre de la réglementation sécurité sociale. Vous devez vous présenter au bureau des infirmiers du service à votre départ et votre retour, il est important que vous respectiez les heures effectives de départ et de retour. En cas de doute sur votre présence dans l'établissement, nous serions obligés d'entreprendre des recherches et de le signaler à la gendarmerie.

## • Le respect de l'individu et de la collectivité

La vie en collectivité impose d'adopter des comportements respectueux du bien-être, de la tranquillité et de l'intimité des autres patients, ainsi que de l'activité des personnels qui vous accompagnent.

Les croyances de chacun doivent être respectées et tout prosélytisme est interdit dans l'établissement. Nous attirons votre attention sur le fait que l'expression des croyances religieuses ne doit pas porter atteinte à la qualité des soins, aux règles d'hygiène, à la tranquillité des autres patients et au fonctionnement du service (circulaire DHOS du 02/02/05).

Pendant votre séjour, si vous le souhaitez, vous pouvez faire appel au Ministre du culte de votre choix, en faisant une demande auprès des soignants de votre service ou de l'accueil.

Nous vous demandons :

- De veiller au repos des autres patients (volume des radios, téléviseurs, téléphones portables, etc.) ;
- D'être courtois et respectueux en toutes circonstances avec les personnels et les autres patients ;
- D'adopter une tenue, ainsi qu'un comportement, respectueux des personnels et des principes d'hygiène élémentaires.

Aussi, il est interdit par exemple :

- De réaliser des photos, des films et/ou des enregistrements dans l'enceinte de l'établissement,
- De prendre des soignants ou des situations de soins en photos ou vidéo,
- D'utiliser le téléphone dans les couloirs,
- De jeter par les fenêtres, ou de déposer sur leur bord, de la nourriture et des bouteilles afin d'éviter tout accident.

La circulation de toute personne non hospitalisée dans l'établissement est soumise à des règles spécifiques définies par le règlement intérieur.

## COMMISSION DES USAGERS (CDU)

Conformément à l'Article L1112-3 du Code de la Santé Publique (Modifié par LOI n°2016-41 du 26 janvier 2016 - art. 183), **une Commission des Usagers a été mise en place dans l'établissement de santé Sainte-Feyre depuis 2005.**

**Cette commission a pour objectifs :**

- D'examiner les réclamations/éloges ;
- De veiller au respect des droits des usagers ;
- De contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des patients et de leur entourage, et de leur prise en charge ;
- De participer à l'analyse des événements indésirables ;
- De participer à l'analyse des questionnaires de satisfaction.

Ainsi, il vous est possible d'adresser une **réclamation** écrite au Directeur en indiquant votre intention de saisir cette commission. Vous pouvez également rencontrer un médiateur et/ou votre requête sera examinée en commission.

Les membres de la commission sont à votre disposition dans l'établissement pour apporter des réponses à vos problèmes ou à vos réclamations. Pour les représentants des usagers, vous pouvez les contacter à [commission-usagers-sfe@vyv3-cda.fr](mailto:commission-usagers-sfe@vyv3-cda.fr) .

La liste des membres de la Commission des Usagers est aussi affichée dans les unités de soins.

# RÉSULTATS DE LA CERTIFICATION HAS

## Démarche qualité de l'établissement

La certification est une démarche régulière d'évaluation des établissements de santé réalisée par la Haute Autorité de Santé (HAS), sur la base d'un référentiel. Indépendante de l'établissement de santé et de ses organismes de tutelle, la certification donne lieu à une visite de l'établissement par une équipe de professionnels de santé formés comme experts-visiteurs. Elle est **obligatoire** pour tous les établissements de santé et concerne leur fonctionnement et leurs pratiques. La satisfaction des patients est également évaluée lors de cette procédure de certification. Les résultats de la dernière visite et des indicateurs qualité et de sécurité des soins sont affichés sur les panneaux d'affichages des unités de soins ou sur le site QualiScope :

[https://www.has-sante.fr/jcms/c\\_1725555/fr/qualiscope-qualite-des-hopitaux-et-des-cliniques](https://www.has-sante.fr/jcms/c_1725555/fr/qualiscope-qualite-des-hopitaux-et-des-cliniques)

## INSTANCES

### Lutte contre les infections nosocomiales

**La lutte contre les infections nosocomiales, ou infections associées aux soins, fait l'objet d'une attention particulière dans l'établissement.**

Une infection est dite associée aux soins si elle survient au cours ou au décours d'une prise en charge (diagnostique, thérapeutique, palliative, préventive ou éducative) d'un patient et si elle n'était ni présente, ni en incubation au début de la prise en charge.

Une infection est dite nosocomiale si elle est acquise en milieu hospitalier. Le principal moyen de lutte est la prévention grâce au respect de règles d'hygiène simples (lavage des mains, utilisation de solutions hydroalcooliques...).

L'établissement a mis en place une Équipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH).

Ensemble, la Conférence Médicale d'Établissement (CME) et l'EOH préparent chaque année le programme d'actions contre les infections nosocomiales.

**Pour lutter contre la transmission des infections, nous vous conseillons d'utiliser aussi souvent que vous le pouvez les solutions hydroalcooliques mises à disposition dans votre chambre. Il est également recommandé que votre entourage les utilise.**



# Le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD)

**La douleur n'est pas une fatalité. Elle peut être prévenue, traitée et vaincue.** Ainsi, la prise en charge de la douleur est une préoccupation constante de tous les acteurs du système de soins de notre établissement.

La complexité de certaines douleurs peut exiger une réflexion pluridisciplinaire afin de trouver la solution la mieux adaptée. Le CLUD et les référents douleur de l'établissement permettent :

- Le suivi et l'évaluation des dispositifs de lutte contre la douleur ;
- La proposition d'actions de formation sur ce thème ;
- Un espace de réflexion sur les pratiques de lutte contre la douleur.

## Contrat d'engagement

Dans cet établissement, nous nous engageons à prendre en charge votre douleur.

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

### Prévenir

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

### Traiter ou soulager

**Les douleurs aiguës** comme les coliques néphrétiques, celles de fractures...  
**Les douleurs après une intervention chirurgicale...**  
**Les douleurs chroniques** comme le mal de dos, la migraine, et également les douleurs du cancer, qui nécessitent une prise en charge spécifique.

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

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

**Nous allons vous aider à ne plus avoir mal ou à avoir moins mal**

**Les antalgiques** sont des médicaments qui soulagent la douleur. Il en existe de différentes puissances. **La morphine** est l'un des plus puissants. Mais certaines douleurs, mêmes sévères, nécessitent un autre traitement. **D'autres méthodes non médicamenteuses** sont efficaces et peuvent vous être proposées comme par exemple **la relaxation, les massages, le soutien psychologique, la physiothérapie...**

**Votre participation est essentielle, nous sommes là pour vous écouter, vous soutenir, vous aider**

**Article L.1110-5 du code de la santé publique :** "...toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée..."

# Le Comité du Médicament et des Dispositifs Médicaux Stériles (COMEDIMS)

**> Présidé par le pharmacien de l'établissement.**

**À l'hôpital, tous les médicaments ne sont pas disponibles. La liste des médicaments référencés dans l'établissement est fixée chaque année par le COMEDIMS.** Il est donc préférable de présenter dès votre arrivée vos ordonnances habituelles afin d'informer le personnel médical de votre traitement en cours.

À votre arrivée, pour des raisons de sécurité, vos médicaments personnels nous seront confiés et rendus en sortie d'hospitalisation car il est possible que votre traitement habituel soit modifié au cours de votre hospitalisation. Ces modifications sont effectuées par le médecin du service, qui seul connaît suffisamment votre pathologie et votre état de santé pour adapter au mieux votre traitement.

**Ne prenez pas de médicaments de votre propre initiative sans en informer l'équipe soignante.**

Parfois des produits génériques peuvent remplacer vos médicaments habituels. Ces produits sont choisis par le pharmacien pour être rigoureusement identiques au médicament qu'ils remplacent. D'autres produits ne peuvent vous être fournis à l'hôpital car ils ne sont pas agréés pour l'usage en collectivité : c'est le cas notamment pour tous les médicaments dits « de confort », comme les veinotoniques (Daflon®, Veinamitol®...) ou certains suppléments vitaminés.

**Le COMEDIMS est également chargé du choix du matériel et des gaz médicaux référencés dans l'établissement.** Il doit également s'assurer de la bonne utilisation du matériel et des médicaments (par exemple des antibiotiques, en relation avec le CLIN). Ainsi, toutes les ordonnances sont informatisées et vérifiées par le pharmacien. Les médicaments sont fournis par l'établissement. Le livret thérapeutique intègre les médicaments génériques.

**Les médicaments sont une composante essentielle de votre traitement. Ceux qui vous sont prescrits sont les mieux adaptés à votre pathologie actuelle. En conséquence, il est dans votre intérêt de respecter scrupuleusement la prescription médicale.**

## Le Comité de Liaison Alimentation et Nutrition (CLAN)

**Le CLAN a un rôle de conseil pour l'amélioration de la prise en charge nutritionnelle des patients.** Il veille également à la qualité de l'ensemble de la fonction restauration. Il garantit la coordination entre les actions alimentation-nutrition avec des structures comme le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN), le COPIL qualité gestion des risques... Il identifie des actions de formation pour les personnels (journées, ateliers...), il relaie les informations, les études et les documents qui émanent du Programme National Nutrition Santé (PNNS).

## Le Comité Éthique

Une instance composée de professionnels de santé et de personnes choisies pour leurs compétences et leur intérêt pour l'éthique est mise en place dans notre établissement. Ses missions sont d'identifier les questions d'éthique rencontrées dans l'établissement et de favoriser la réflexion sur le sens du soin. Elle permet alors de diffuser en interne des réflexions et des recommandations.

# QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION GLOBALE

---

## Votre avis nous intéresse !

### Indicateur de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés

Vous avez été hospitalisé(e) dans notre établissement et votre opinion sur la satisfaction de votre prise en charge nous intéresse. **Les thèmes abordés portent sur l'accueil, l'information du patient, la communication avec les professionnels de santé, la commodité de la chambre, la douleur, l'alimentation, etc.** Aucune donnée sur votre santé ne sera demandée.

De plus, l'établissement s'inscrit dans le dispositif e-Satis mis en place au niveau national et piloté désormais par la Haute Autorité de Santé. Un questionnaire de satisfaction auto-administré par mail (e-Satis) vous sera adressé entre 2 et 10 semaines après votre séjour, si vous avez donné votre accord pour communiquer votre adresse mail.

Ces enquêtes font l'objet d'une déclaration à la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL). Les réponses que vous apporterez resteront strictement anonymes et confidentielles. Elles feront l'objet uniquement de traitements statistiques. Les résultats de l'enquête seront exploités par un établissement public reconnu par le Ministère chargé de la Santé, l'Agence Technique de l'Informatique sur l'Hospitalisation (l'ATIH). Vous pourrez donc vous exprimer en toute liberté car les soignants qui vous ont pris en charge n'auront pas connaissance de vos réponses.

## Questionnaire de sortie

**Vous avez également la possibilité de vous exprimer sur la qualité d'accueil et de prise en charge dans notre établissement en répondant au questionnaire de sortie déposé sur votre table de chevet, dans votre chambre.**

Les questionnaires de sorties peuvent être remis aux soignants ou dans les urnes boules transparentes présentes dans chaque unité, le plus souvent près des infirmeries.

De plus, vous pouvez faire part de vos remarques aux personnels des services de soins qui transmettront l'information en vue de traiter les différentes demandes.





## SIGNIFICATION DES SIGLES

- **CAST** : Centre d'Aide au Sevrage Tabagique
- **CDU** : Commission Des Usagers
- **CLAN** : Comité de Liaison Alimentation et Nutrition
- **CLAT** : Centre de Lutte Antituberculeuse
- **CLIN** : Comité de Lutte contre les Infections nosocomiales
- **CLUD** : Comité de Lutte contre la Douleur
- **CME** : Commission Médicale d'Établissement
- **CODIR** : Comité de Direction
- **COM DD** : Commission Développement Durable
- **COMEDIMS** : Comité du Médicament et des Dispositifs Médicaux Stériles
- **COM EPP** : Commission d'Évaluation des Pratiques Professionnelles
- **COFIL QGDR** : Comité de Pilotage Qualité Gestion des Risques
- **COFIL QVT** : Comité de Pilotage Qualité de Vie au Travail
- **CREX** : Comité de Retour d'Expérience
- **MCO** : Médecine, Chirurgie, Obstétrique
- **RMM** : Revue de Mortalité et de Morbidité
- **SMR** : Soins Médicaux et de Réadaptation

# Établissement de santé Sainte-Feyre

4 Les Bains  
23000 Sainte-Feyre

**Tél. : 05 55 51 40 00**

Mail : [sainte-feyre@vyv3-cda.fr](mailto:sainte-feyre@vyv3-cda.fr)

**vyv<sup>3</sup>** | Cœur d'Aquitaine

39 avenue Garibaldi - 87000 Limoges

Tél. : **05 55 33 96 30**

[www.vyv3-cda.fr](http://www.vyv3-cda.fr)



Établissement de santé  
Sainte-Feyre  
GRUPE **vyv**

