



CLINIQUE DE L'ÉTANG
DE L'OLIVIER



Tous acteurs de votre santé

LIVRET D'ACCUEIL



CLINIQUE DE
L'ÉTANG DE L'OLIVIER



BIENVENUE À LA CLINIQUE DE L'ÉTANG DE L'OLIVIER



Madame, Monsieur,

Vous allez séjourner dans notre établissement en vue d'une hospitalisation.

La Direction, les équipes médicales, paramédicales et l'ensemble des personnels techniques, administratifs et hôteliers, sont heureux de vous y accueillir. Autour d'un plateau technique performant associé à un environnement hôtelier de qualité, soyez assuré(e) que tout sera mis en oeuvre pour que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions.

Afin d'améliorer la qualité et la sécurité des soins, notre établissement s'est engagé dans une démarche qualité. L'établissement a été certifié par la HAS (Haute Autorité de Santé), les résultats de cette évaluation sont disponibles sur le site www.has-sante.fr.

Les médecins et le personnel vous remercient de votre confiance et vous souhaitent un séjour répondant à vos attentes et un prompt rétablissement.

La direction

Almaviva Santé est un groupe d'établissements privés qui jouit d'un très bon ancrage local en région Sud, en Ile-de-France, en Corse et au Canada, ainsi que d'une excellente réputation dans tous les domaines chirurgicaux.

Almaviva Santé propose des prises en charges médicales et chirurgicales dans les disciplines suivantes : Médecine-Chirurgie-Obstétrique (MCO), Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR), Dialyse, Radiothérapie et Hospitalisation à Domicile.

Visant une qualité de soins optimale, les établissements d'Almaviva Santé ont su développer leurs complémentarités médicales, techniques et administratives pour tisser un réseau de soins performant et offrir aux patients une prise en charge globale alliant qualité, confort et sécurité.

Nos équipes s'engagent au quotidien pour offrir à chaque patient toutes leurs compétences.

Être acteur de votre santé est notre priorité !

La vision d'Almaviva Santé repose sur quatre valeurs fortes portées conjointement par tous les professionnels du groupe : la Bienveillance, la Réactivité, l'Engagement et la Culture Qualité.

Notre Clinique porte les valeurs d'Almaviva Santé auquel elle appartient.

Pour plus d'informations :

Notre site web : www.almaviva-sante.com

Facebook : <https://www.facebook.com/almavivasante>

Twitter : <https://twitter.com/AlmavivaSante>

SOMMAIRE

L'Établissement	4
Situation géographique.....	4
Soins Médicaux et de Réadaptation.....	4
Médecine	5
Hôpital de jour	5
Le service hospitalisation à domicile	5
Polysomnographie.....	5
Le service des urgences.....	6
Services associés.....	6
Votre parcours administratif.....	7
Votre séjour lors d'une hospitalisation	9
Votre sortie	13
Droits et devoirs.....	15
Qualité et gestions des risques	20

L'ÉTABLISSEMENT



PRINCIPALES COORDONNÉES TÉLÉPHONIQUES

Standard 04 42 47 60 00
Fax 04 42 56 37 65
Bureau des admissions 04 42 47 60 36
www.clinique-etang-olivier.fr
contact.istres@almaviva-sante.com
Commission des Usagers (CDU) :
usagers.istres@almaviva-sante.com

SITUATION GÉOGRAPHIQUE



La Clinique est située au 4 rue Roger Carpentier - 13801 Istres. Le bâtiment de 2 niveaux a actuellement une capacité d'accueil de 78 lits et places répartie en 5 services :

- Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR)
- Médecine
- Hôpital de Jour (HDJ)
- Hospitalisation à Domicile (HAD)
- Urgences

Un parking gratuit est à disposition.

SOINS MÉDICAUX ET DE RÉADAPTATION



Le service Soins Médicaux et de Réadaptation dispose de lits de soins médicaux polyvalents pour adultes en hospitalisation complète mais également de lits pour une prise en charge spécialisée des affections de la personne âgée poly pathologique dépendante. Il est situé au deuxième étage. Le Service Médicaux et Réadaptation (SMR) de la Clinique de l'Étang de l'Olivier est un service de convalescence qui a pour but de permettre le retour à domicile ou substitut du domicile des patients ayant perdu momentanément leur capacité d'autonomie par une réadaptation aux gestes de la vie quotidienne.

Il prend en charge des patients :

- À l'issue d'un séjour dans un établissement de santé, notamment dans les suites d'une affection médicale aiguë ou d'une intervention chirurgicale (orthopédique, rachis...), afin d'optimiser les chances de récupération fonctionnelle garantissant le retour dans leur milieu de vie,
- En cours de séjour dans une structure médico-sociale,
- Directement du domicile dans une approche programmée.

Vous serez pris en charge par une équipe pluridisciplinaire composée de médecins, personnels paramédicaux dont kinésithérapeutes (intervenant quotidiennement dans une grande salle de rééducation) et une orthophoniste. Il propose des chambres doubles et des chambres individuelles dans des locaux et climatisés. Des espaces de vie (bibliothèque, salle à manger) sont également à votre disposition.

MÉDECINE



Le service de médecine, qui se situe au 1^{er} étage de la Clinique, dispose de 30 lits. Le service de médecine prend en charge tout patient nécessitant des démarches diagnostiques ou thérapeutiques en fonction de sa pathologie. Les différentes pathologies pouvant être prises en charge dans le service peuvent être : médecine gériatrique, pneumologie, gastro-entérologie, médecine générale (Altération de l'État Général (AEG), Bilan de chute et pathologies infectieuses). L'entrée dans le service peut se faire en urgence ou de façon programmée par le biais de votre médecin traitant qui se mettra en relation avec le médecin du service.

HÔPITAL DE JOUR (HDJ)



L'Hospitalisation de Jour (HDJ) vous accueille durant une demi-journée ou une journée, afin de réaliser des soins ou examens qui nécessite la proximité d'un plateau technique. Les différentes prises en charge possible sont : Évaluation gériatrique, Bilan pré-thérapeutique et soins de support en oncologie médicale, Bilan de dysphagie, Plaie et cicatrisation, Prise en charge de la dyspnée chronique, Prévention et suivi des pathologies chroniques, radiologie interventionnelle, transfusions (fer, sang...), et prise en charge des troubles du sommeil. Ce type d'hospitalisation n'entraîne pas d'hébergement. Il est dédié à une prise en charge pluridisciplinaire. Avant votre arrivée dans le service, une équipe pluridisciplinaire (médecin, infirmière, kiné, diététicienne, psychologue,) définira votre parcours de soins.

LE SERVICE HOSPITALISATION À DOMICILE (HAD)



L'hospitalisation à domicile (HAD) est un service de soins appartenant à la Clinique de l'Étang de l'Olivier. Il prend en charge toutes les pathologies éligibles à une HAD, quel que soit l'âge des patients. Les soins sont assurés à domicile pour une période limitée mais révisable en fonction de l'évolution de la pathologie. Les différentes pathologies prise en charges possibles sont notamment : Les traitements intraveineux (antibiothérapie, perfusion de fer...), la prise en charge de la douleur, soins palliatifs, la surveillance post-chimiothérapie, la surveillance post-radiothérapie, les pansements complexes et les sorties précoces de chirurgie et post-traitements chirurgicaux. Les bureaux administratifs du service sont situés au rez-de-chaussée de la Clinique et sont ouverts du lundi au vendredi de 9h30 à 16h30. Numéro accueil HAD : 04 42 47 62 90

POLYSOMNOGRAPHIE



La clinique de l'Étang de l'Olivier et les équipes de Bioserenity proposent une prise en charge complète des troubles du sommeil : de la suspicion d'un trouble, à son diagnostic, jusqu'à la mise en place d'un traitement.

Les examens du sommeil réalisés et interprétés par BioSerenity :

Polysomnographie : examen d'analyse complet et approfondi du sommeil : permet d'enregistrer plusieurs variables par l'intermédiaire de capteurs et d'électrodes placés sur le corps. Tests de Maintien d'Éveil : capacité à se maintenir éveillé dans des conditions de laboratoire propices à l'endormissement. Examen complémentaire à la polysomnographie, qui permet de mesurer la somnolence du patient pendant la journée. Tests Itératifs des Latences d'Endormissement :

essais répétés d'endormissement dans la journée Examen complémentaire à la polysomnographie, qui permet de mesurer la résistance à l'endormissement du patient pendant la journée.

- Tél : 04 13 68 06 80
- Email : istres@bioserenity.com
- www.centres.bioserenit.com
- Prise de rendez-vous sur Doctolib

LE SERVICE DES URGENCES



Le personnel des urgences vous accueille 7j/7 24h/24. La clinique dispose d'un plateau technique (scanner, IRM, radiologie et laboratoire) et travaille en collaboration avec les cliniques et hôpitaux de proximité, ce qui permet de prendre en charge tout types de pathologies et tout type de patients. Cependant pour les urgences chirurgicales, psychiatriques et pédiatriques un transfert vers des services spécialisés sera envisagé.

LES LOCAUX DES URGENCES

Le service, placé sous vidéo-surveillance et avec accès limité, est composé de :

- Une salle de déchoquage/réanimation,
- Une salle de consultation,
- Une salle de suture,
- Une salle de plâtre,
- 6 lits d'Unité d'Hospitalisation de Courte Durée (UHCD) qui permettent de vous garder en observation avant un retour à domicile ou une hospitalisation. Chacun de ces box est entièrement équipé et autonome.
- Un dépôt de sang en urgence vitale,
- Un box d'IOA (infirmière d'accueil & d'orientation)
- Un secrétariat,
- Une salle d'attente équipée d'un téléviseur.

Pour votre confort, vous trouverez, devant la salle d'attente, des distributeurs de boissons chaudes, froides et de confiseries.

TEMPS D'ATTENTE

En cas d'affluence, les urgences vitales sont prioritaires. L'équipe soignante et/ou médicale décide de l'ordre de passage en fonction de l'état de santé du patient et pas seulement en fonction de son ordre d'arrivée.

ACCOMPAGNANT

En dehors des patients mineurs ou incapables majeurs, la présence d'un accompagnant est soumis à l'approbation de l'équipe médicale. La présence de l'accompagnant est renseignée sur notre logiciel informatique, cela permet d'améliorer la prise en charge. Un badge autocollant identifiant votre statut d'accompagnant vous sera remis.

SERVICES ASSOCIÉS



LE SERVICE IMAGERIE

La SELARL du NEDON est un centre d'imagerie médicale attenant à la clinique de l'étang de l'olivier.

IRM : 04 42 48 54 85 - Radiologie : échographie : 04 42 55 05 66 - Scanner : 04 42 55 48 55

<http://www.radiologie-provence.com/>

LE LABORATOIRE D'ANALYSES MÉDICALES

Laboratoire de Biologie Médicale - Eurofins
4, rue Roger Carpentier - 13801 ISTRES
Tel. 04 88 60 25 85 - Fax : 04 88 60 52 17
contact.laboistres@eurofins.com

Ces deux services sont ouverts à la fois aux patients hospitalisés et aux personnes externes à l'établissement.

VOTRE PARCOURS ADMINISTRATIF



Lors de votre admission n'oubliez pas de vous munir de votre carte d'identité et votre carte vitale.



Erreur d'identité ou Erreur de carte vitale = RISQUE MEDICAL

LES FORMALITÉS D'ADMISSION

Le jour de votre admission, vous devez vous munir des pièces suivantes :

- Votre dossier de pré-admission dûment rempli et signé,
- Une pièce d'identité avec photo (carte nationale d'identité, passeport, carte de résident...),
- Votre carte vitale ou attestation des droits à jour,
- Votre carte de mutuelle ou d'assurance complémentaire,
- Votre attestation 100% si vous en êtes bénéficiaire,
- Un chèque de caution si vous souhaitez la télévision.

Lors de votre admission, munissez-vous de vos examens biologiques et radiologiques ainsi que de vos ordonnances en cours.

CAS PARTICULIER

SI VOUS ÊTES CONCERNÉ(E) :

- Votre attestation de droits à la complémentaire santé solidarité ou votre carte d'AME (Aide Médicale de l'État) ;
- En cas d'accident du travail ou de maladie professionnelle, le triptyque délivré par votre employeur ;
- Votre carnet de soins gratuits (pour les anciens combattants) ;
- Si vous êtes ressortissant d'un pays de l'Union Européenne : la carte européenne d'assurance maladie ou le formulaire E112 ;
- Si vous êtes ressortissant d'Algérie : le formulaire SE 352 ;
- Si vous ne disposez pas d'une prise en charge ou si vous êtes ressortissant d'un pays n'ayant pas de convention avec la France, vous réglerez la totalité du séjour + pièce officielle d'identité en cours de validité.

MINEURS ET MAJEURS PROTÉGÉS

Lorsque le patient est mineur, compte tenu de son incapacité juridique, des règles spécifiques s'appliquent.

- La décision d'un soin, d'un traitement ou de toute intervention chirurgicale appartient aux 2 titulaires de l'autorité parentale.

La séparation des parents est sans incidence sur les règles relatives l'exercice de l'autorité parentale (article 373-2 du code civil) ;

- Pour la préadmission, il est nécessaire d'avoir le livret de famille (ou autre document juridique) et la pièce d'identité des 2 titulaires de l'autorité parentale (CNI, passeport ou carte de séjour) ;
- Pour l'admission, il est nécessaire d'avoir le carnet de santé du mineur et le justificatif que le parent accompagnant est le parent avec l'autorisation parentale (ex : livret de famille ou autre document juridique) ;
- Si 1 seul des parents exerce l'autorité parentale. Vous devrez apporter les éléments justificatifs suivants :
 - La décision de justice accordant expressément au parent l'autorité parentale,
 - Ou le livret de famille (ex : en cas de décès de l'un des parents).

Un livret mineur est disponible au bureau des admissions pour plus d'informations.

L'hospitalisation d'un majeur protégé ne peut se faire qu'avec le consentement du représentant légal. (articles 488 et suivants du Code Civil).

SORTIE D'UN MINEUR

Pour tout patient mineur, la sortie devra se faire en présence du ou des parents ayant l'autorité parentale ou du tuteur légal. Prévoir la présence de deux adultes (un conducteur et un accompagnant). Pour les nouveau-nés, pensez à prévoir un siège auto homologué pour le retour à domicile et tout le nécessaire utile pour le transport (produits alimentaires et d'hygiène).

IDENTITOVIGILANCE

Dès votre préadmission la sécurité de votre identité est notre priorité. Plusieurs règles doivent s'appliquer.

VOTRE IDENTITÉ = VOTRE SÉCURITÉ

Dans le cadre des règles d'identitovigilance, conformément à l'article L162-21 du Code de la Sécurité Sociale, nous vous demandons de présenter obligatoirement aux agents du bureau des admissions une pièce d'identité en cours de validité (carte nationale d'identité, passeport, ou titre de séjour en cours de validité).

L'ensemble de ces justificatifs nous permet de sécuriser le dispositif d'identitovigilance afin d'éviter toute erreur ou homonymie.

Ne soyez pas étonné(e) qu'à chaque étape de votre prise charge, votre identité est vérifiée pour vous garantir les soins qui vous sont effectivement destinés.

À votre arrivée au sein de l'unité de soins, un bracelet d'identification vous sera posé par un soignant. Ce bracelet permet à l'ensemble des professionnels qui participent à votre prise charge de s'assurer de votre identité tout au long de votre séjour et plus particulièrement, avant la réalisation d'un soin, d'un examen ou d'une intervention hors de votre unité d'accueil. Soyez vigilant(e) sur tout document portant mention de votre identité et signalez-nous toute anomalie.

L'IDENTITÉ NATIONALE DE SANTÉ (INS)

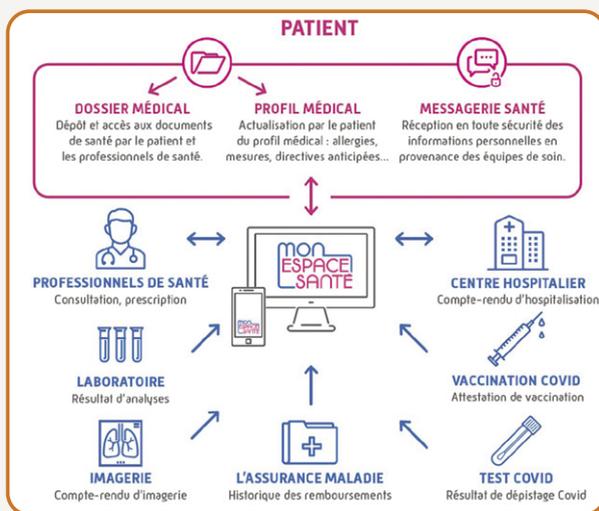
L'Identité Nationale de Santé (INS) se compose de votre numéro de sécurité sociale et de vos traits d'identité de l'état civil. Il permet de sécuriser le référencement de vos données de santé, favoriser l'échange et le partage, et améliorer la qualité et la sécurité de la prise en charge. Vous trouverez votre INS sur les différents documents remis lors de votre parcours de santé ainsi que dans votre Espace Numérique de Santé.

LE DOSSIER MÉDICAL PARTAGÉ ET LES ÉCHANGES DE DONNÉES DE SANTÉ

Le DMP est un carnet de santé informatisé et sécurisé, accessible sur internet. Il est administré par l'Assurance Maladie : le code de santé publique prévoit que les professionnels de santé doivent reporter dans le DMP tous les éléments diagnostiques et thérapeutiques nécessaires à la coordination de vos soins et de votre prise en charge. À tout moment, vous pouvez alimenter votre DMP (déclarer votre personne de confiance, un don d'organe, rédiger vos directives anticipées...); supprimer certains des documents qu'il contient ou masquer certaines informations; paramétrer qui y a accès.

MON ESPACE SANTÉ

Mon Espace santé est un espace numérique personnel et sécurisé, proposé par l'Assurance Maladie et le ministère de la Santé, qui a vocation à devenir le carnet de santé numérique de tous les assurés. Grâce à ce service, chacun peut participer activement au suivi et à la préservation de sa santé. Plus d'informations : <https://www.monespacesante.fr/>



VOTRE SÉJOUR LORS D'UNE HOSPITALISATION

Après avoir constitué votre dossier d'admission au bureau des entrées, muni de votre livret d'accueil et de votre dossier de pré-admission, vous êtes pris(e) en charge par l'équipe soignante et conduit dans votre chambre.

ACCOMPAGNANTS

La présence d'un membre de votre famille est possible la nuit si vous êtes en chambre particulière. Un accompagnant peut également prendre ses repas avec vous. Pour cela, adressez-vous au personnel du service (tarifs affichés aux bureaux des admissions). Au moment des soins, il peut être demandé à l'accompagnant de sortir de la chambre, merci de respecter cette consigne pour le respect de l'intimité.

CHAMBRE DOUBLE

Elle est dotée d'une salle d'eau avec W.C., de séparation pour les chambres doubles et d'un téléviseur. Pour les besoins du service, la Clinique se réserve le droit de procéder à des changements de chambre. Nous vous remercions de votre compréhension. Un accompagnant peut prendre ses repas avec vous, sous réserve de réservation auprès du personnel (tarifs disponibles auprès des admissions).

CHAMBRE PARTICULIÈRE

Pour répondre à votre besoin de confort, nous vous proposons des chambres particulières dont les tarifs sont affichés au bureau des admissions. Pour cela, manifestez votre souhait au moment de votre pré-admission. La direction ne peut s'engager formellement à vous hospitaliser en chambre particulière même si vous l'avez réservée. Ces chambres étant en nombre limité, l'une d'entre elles vous sera attribuée en fonction de nos disponibilités. Dans l'éventualité où votre mutuelle ne couvrirait pas cette prestation, vous aurez à en acquitter le montant au moment de la sortie. Vous pouvez retrouver les tarifs de l'établissement aux bureaux des admissions. Si vous passez la nuit en chambre particulière, un accompagnant peut y dormir aussi sous réserve de disponibilité. Renseignez-vous auprès des admissions pour connaître les modalités.

CULTE

Sur demande faite à l'infirmière responsable de votre service, vous pouvez bénéficier de la visite d'un ministre du culte de votre choix. La liste des coordonnées des représentants des différents cultes est disponible au sein des infirmeries.

HYGIÈNE ET ENVIRONNEMENT

La Clinique met à votre disposition des locaux propres et entretenus qui doivent être respectés par le patient et les visiteurs. Pour limiter les risques infectieux, les animaux et les plantes en terre **ainsi que les aliments périssables provenant de l'extérieur** sont strictement interdits dans l'enceinte de l'établissement.

IDENTITÉ

Ne soyez pas étonné(e) qu'à chaque étape de votre prise en charge, votre identité est vérifiée pour vous garantir les soins qui vous sont effectivement destinés. À votre arrivée au sein de l'unité de soins, un bracelet d'identification vous sera posé par un soignant. Ce bracelet permet à l'ensemble des professionnels qui participent à votre prise en charge de s'assurer de votre identité tout au long de votre séjour et plus particulièrement, avant la réalisation d'un soin, d'un examen ou d'une intervention hors de votre unité d'accueil. Soyez vigilant(e) sur tout document portant mention de votre identité et signalez-nous toute anomalie.

INTERPRÈTES

Vous avez la possibilité d'être mis en relation avec une personne parlant votre langue. N'hésitez pas à vous renseigner auprès du personnel soignant de votre service.

LINGE ET EFFETS PERSONNELS

Avant votre hospitalisation, prévoyez vos effets personnels : sous-vêtements, pyjama, robe de chambre, pantoufles, trousse de toilette, serviettes et gants, mouchoir. **Il est demandé d'avoir une tenue correcte lors de vos déplacements hors de votre chambre.** L'établissement n'assure pas l'entretien du linge du personnel.

MÉDICAMENTS

Nous vous informons que si vous avez un traitement médicamenteux en cours lors de votre admission dans la Clinique, vous devez impérativement le signaler au personnel infirmier et le lui remettre (la législation interdit au patient de conserver des médicaments dans sa chambre, toute automédication peut entraîner des risques de surdosage et d'interactions médicamenteuses).

Vous vous engagez donc à ne conserver aucun médicament avec vous. Ils vous seront restitués lors de votre sortie. Le traitement pharmaceutique qui vous est prescrit durant votre séjour est fourni par la pharmacie à usage intérieur de la Clinique.

Toutefois, si des médicaments de votre traitement « de ville », maintenus pendant l'hospitalisation, s'avéraient indisponibles et insubstituables, nous nous réservons la possibilité (jusqu'à réapprovisionnement) d'avoir recours à vos médicaments personnels après vérification de la qualité de ceux-ci.

PARKING

Un parking gratuit et non surveillé est mis à la disposition des visiteurs. La Clinique décline toute responsabilité en cas d'accident, de vol ou de détérioration. Merci de respecter le sens de circulation et de respecter les places réservées aux personnes handicapées.

Si vous rencontrez des difficultés pour vous déplacer, vous pouvez demander à votre accompagnant de vous déposer devant l'entrée principale de la Clinique, des fauteuils roulants seront mis à votre disposition.

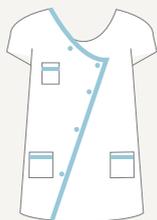
PERSONNEL

Le personnel paramédical est placé sous l'autorité du Directeur des Soins. Les différentes catégories de personnel se reconnaissent à leurs tenues de couleurs différentes. Chaque personne est également identifiée par un badge indiquant son nom et sa qualification.

Ce personnel est à votre disposition mais non à votre service, nous vous remercions d'y penser.



Infirmier(e)



Aide soignant(e)



Personnel
Administratif

PROTHÈSES DENTAIRES, AUDITIVES, LUNETTES

Si vous souhaitez garder vos prothèses (auditives, dentaires et verres de contact et piercing) et/ou vos lunettes durant votre séjour, pensez à apporter une boîte de rangement ou à en demander une au personnel qui prendra soin de l'étiqueter à votre nom au préalable.

Nous vous déconseillons de les déposer dans un mouchoir, une compresse ou tout autre support susceptible d'être jeté. La responsabilité de la Clinique ne saurait être engagée en cas de perte ou de détérioration de ces objets.

REPAS

Élaborés avec le plus grand soin, les menus tiennent compte des prescriptions médicales relatives aux différents régimes et de vos interdits alimentaires (religieux ou non). Si vous suivez un régime, veuillez le signaler à l'infirmier(e) dès votre arrivée.

Afin de respecter les prescriptions médicales, il est recommandé de n'apporter aux patients aucune boisson ni nourriture sans l'autorisation préalable des médecins ou du responsable de service. La consommation de boissons alcoolisées est formellement interdite dans l'établissement. Des distributeurs de boissons chaudes et fraîches sont à votre disposition au sein de la clinique.

SÉCURITÉ

En cas d'incendie, le personnel est formé pour assurer votre sécurité. Prévenez-le immédiatement de tout départ de feu. Les consignes et les plans d'évacuation sont affichés dans tous les lieux communs et dans chambre.

La détention d'armes blanches ou à feu, de substances illicites, d'alcool ou de toute autre matière dangereuse ou illégale est interdite. Il vous sera demandé de remettre au personnel tout produit inflammable.

SILENCE

Le silence constitue l'un des éléments du confort et du rétablissement des patients. Il est donc de rigueur dans toute la Clinique. Il vous est demandé, ainsi qu'à vos visiteurs, de le respecter.

SURVEILLANCE

Le personnel soignant est présent 24h/24, vous pouvez en permanence faire appel à eux en cas de besoin, grâce à des sonnettes situées à votre disposition à la tête de votre lit.

TABAC ET CIGARETTE ÉLECTRONIQUE

Dans l'intérêt du patient et conformément au décret n°2006-1386 du 15 novembre 2006, et de l'article 28 de la loi n°2016-41 du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé, il est strictement interdit de fumer ou d'utiliser une cigarette électronique au sein de l'établissement et de ses annexes. Les locaux sont équipés de détecteurs de fumée et votre responsabilité sera retenue si vous déclenchez l'alarme et les dispositifs anti-incendie.

SERVICES

Des services supplémentaires sont proposés au sein de l'établissement. Vous pouvez retrouver les tarifs de l'établissement aux bureaux des admissions.

INTERNET

La Clinique dispose d'un accès Wifi. Le code d'accès est à demander à l'accueil.

TÉLÉPHONE

Afin de respecter la tranquillité des autres patients, merci de placer votre mobile en mode silencieux. En raison des risques d'interférences électromagnétiques sur les équipements médicaux, les téléphones portables doivent être éteints dans certaines zones de l'établissement. Toutes les chambres sont équipées d'un téléphone.

TÉLÉVISION

Chaque chambre est équipée d'un poste TV couleur. L'accueil vous fournira une télécommande contre un chèque de caution, non encaissé qui vous sera restitué lorsque la télécommande sera rendue.

OBJETS DE VALEUR

Nous vous déconseillons d'apporter des bijoux ou de vous munir d'une importante somme en espèces. Nous vous recommandons de n'apporter que les objets strictement utiles à votre séjour.

Vous pouvez cependant en cas de besoin déposer vos objets de valeur dans le coffre du bureau des admissions. Celles-ci vous seront remises lors de votre sortie aux heures d'ouverture de la Clinique et contre reçu. A défaut de cette précaution, la Clinique décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol d'objets personnels.

VISITES ET VISITEURS

Pour faciliter les soins et préserver l'intimité des patients, les visites sont interdites le matin.

Elles sont autorisées pour tous les services d'hospitalisation tous les jours de 12 à 20 heures, sauf avis médical.

Pour le service Hospitalisation Je Jour (HDJ) les visiteurs ne sont autorisés à entrer dans les services que sous certaines conditions, renseignez-vous auprès du bureau des admissions.

Tout visiteur doit quitter la chambre au moment des soins. Pour la tranquillité des patients, nous vous demandons de limiter le nombre de visiteurs (pas plus de deux personnes à la fois).

Pour une question d'hygiène et de repos, l'accès aux chambres est interdit aux mineurs. Des sièges sont à la disposition des visiteurs qui sont priés de ne pas s'asseoir sur les lits. Le patient, sa famille et ses visiteurs sont responsables des objets, mobiliers et literie qui lui sont confiés.

Tout dégât occasionné sera réparé à leur frais.



VOTRE SORTIE



COMPLÉMENTS D'HONORAIRES

Certains praticiens ayant opté pour le secteur 2 (secteur conventionné à honoraires libres), sont habilités à prendre des compléments d'honoraires parfois pris en charge par certaines complémentaires santé.

Les praticiens concernés vous donneront préalablement toutes les informations sur les honoraires qu'ils comptent pratiquer. Vous avez la possibilité de leur demander un devis.

Lors de votre départ, vous devrez vous acquitter du montant de ces frais en vous adressant au secrétariat du service.

Le coût de l'hospitalisation varie en fonction de l'acte dont vous bénéficiez et du service dans lequel vous êtes hospitalisé(e).

Si vous êtes assuré(e) social(e) :

Les frais pris en charge par l'Assurance Maladie	Les frais qui restent à votre charge
<p>Les frais d'hospitalisation sont directement pris en charge à 80% par votre CPAM sauf exonération. 20% restant (ticket modérateur) sont la charge du patient ou le cas échéant de sa mutuelle.</p> <p>Par ailleurs, certains actes de biologie ne sont pas pris en charge dans le cadre de l'hospitalisation. Le laboratoire demandera le règlement de ses actes, après l'hospitalisation</p> <p>si vous n'habitez pas le département, votre organisme de sécurité sociale peut imposer le tarif de l'établissement le plus proche de votre domicile, même si vous être pris en charge à 100%. Dans ce cas, la différence sera à votre charge.</p>	<p>20€ des frais d'hospitalisation (ou forfait journalier) ou de franchise médicale de 24€ pour les actes médicaux supérieurs à 120€ (selon le décret 2006-707 du 19 juin 2006) ou ayant un coefficient égal ou supérieur à 60 que ce soit en hospitalisation à temps complet ou en ambulatoire.</p> <p>Le forfait journalier (qui représente la participation financière des patients aux frais d'hébergement et d'entretien liés à une hospitalisation de plus de 24 h) il est dû chaque jour, y compris celui de la sortie. Au 1^{er} janvier 2018 il est fixé à 20€ / jour.</p>
<p>La CPAM peut prendre en charge 100% des frais d'hospitalisation en cas d'intervention chirurgicale importante, d'accident du travail, affection de longue durée, invalidité, grossesse, maternité...</p>	<p>Les frais supplémentaires de séjour et de confort personnel que vous avez choisies (chambre particulière, téléphone, télévision...)</p>

LES FRAIS DE TRANSPORTS MÉDICALISÉS

Si votre état de santé le nécessite, le médecin établit une prescription de transport. Ce document vous permet le remboursement éventuel, par votre CPAM et/ou votre mutuelle, des frais facturés.

Vous pouvez être exonéré(e) du paiement de ces frais restant à votre charge selon votre cas, ou peuvent être remboursé(e) par votre mutuelle. N'hésitez pas à demander des renseignements à la secrétaire médicale de votre service d'hospitalisation ou consultez le site de l'Assurance Maladie : www.ameli.fr ainsi que votre mutuelle. Si au cours d'une hospitalisation, un transport vous est prescrit pour une permission de sortie pour convenance personnelle, le transport sera à votre charge.

Si vous n'êtes pas assuré(e) social(e) ou si ne pouvez pas justifier de vos droits, une provision du coût de votre hospitalisation vous sera demandée.

VOTRE SATISFACTION

• Questionnaire de sortie

Dans un souci constant d'améliorer la qualité de l'accueil des usagers, nous vous encourageons à remplir le questionnaire de satisfaction qui vous sera remis lors de votre sortie. Celui-ci est à remettre à la responsable du service ou à déposer dans l'urne présente dans le service.

• e-Satis

Par ailleurs, le Ministère de la Santé demande aux établissements de santé de réaliser une mesure de la satisfaction des patients hospitalisés. Nous vous encourageons à compléter le questionnaire en ligne du Ministère de la santé appelé e-SATIS. Il est destiné à recueillir vos appréciations sur les conditions de votre séjour et de votre prise en charge au sein de notre établissement et mesure votre satisfaction. Vos suggestions et vos critiques nous sont précieuses pour améliorer la qualité de nos services. Concrètement entre 2 et 10 semaines après votre sortie, vous serez invités par mail à donner votre point de vue sur la qualité de votre prise en charge via le questionnaire e-Satis en ligne. Il vous suffira de cliquer sur le lien pour répondre au questionnaire de satisfaction. Ce questionnaire est totalement anonyme.

DROITS & DEVOIRS



ACCÈS AU DOSSIER PATIENT

Conformément à la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, la Clinique s'engage à vous faciliter l'accès à l'ensemble des informations concernant votre santé.

Ces informations sont celles qui ont contribué à l'élaboration et au suivi de votre diagnostic, de votre traitement ou d'une action de prévention.

Vous pouvez, à tout moment, prendre connaissance de votre dossier patient, il vous suffit d'en faire la demande auprès de la Direction de la Clinique.

La communication de ces informations a lieu au plus tard dans les huit jours à compter de la date de réception de votre demande et au plus tôt après l'observation d'un délai légal de quarante-huit heures.

Si les informations auxquelles vous souhaitez accéder datent de plus de 5 ans, l'établissement dispose d'un délai de 2 mois pour leur communication.

Pour être recevable, la demande d'accès à votre dossier patient doit être formulée par écrit auprès de la Direction de la Clinique, avec une copie de votre carte d'identité. Toutes les modalités de communication dudit document vous seront alors précisées et notamment les frais de copie et d'envoi qui vous seront facturés.

En cas de décès vos ayants droit, s'ils ont pour cela des motifs légitimes, prévus par l'article L.1110-4 du Code de la Santé Publique, et si vous n'avez pas exprimé d'opposition, peuvent également avoir accès à votre dossier, selon les mêmes modalités, dans le cadre de l'arrêté du 03/01/2007.

MODALITÉS DE CONSERVATION DES DOSSIERS

L'ensemble des informations administratives et médicales vous concernant constitue le dossier du patient dont le contenu est couvert par le secret médical. Votre dossier est informatisé. Le dossier médical est conservé pendant 20 ans à compter de la date du dernier séjour.

Pour les mineurs, le délai est allongé jusqu'au 28^{ème} anniversaire du patient.

La Direction de la Clinique veille

à ce que toutes les dispositions soient prises pour assurer la protection et la confidentialité des informations de santé recueillies au cours de votre séjour.

ASSOCIATIONS

Nos représentants des usagers adhèrent à des associations répondant à des problématiques qui peuvent vous concerner. Si vous souhaitez les contacter, la liste est disponible au niveau des panneaux d'affichage dans les services et accueil.

BIENTRAITANCE ET PRÉVENTION DE LA MALTRAITANCE

Notre établissement est organisé en interne pour prendre en charge tout acte de malveillance physique et/ou moral pratiqué sur vous par votre entourage (famille, professionnels de santé).

Si vous avez été victime de tels actes, vous pouvez contacter le responsable du service dans lequel vous êtes hospitalisé(e).

SI L'ÉTABLISSEMENT BÉNÉFICIE D'UN SERVICE SOCIAL

Dans le cadre de votre prise en charge dans notre établissement, vous pouvez contacter notre service social joignable au 04 42 47 60 98 afin d'être accompagné ainsi que votre famille dans vos différentes démarches administratives notamment en fin d'hospitalisation ou pour obtenir un relais vers des organismes d'aides (juridique, psychologique, sociale, etc.) par exemple.

Notre établissement dispose également d'une permanence handicap tous les mercredis, que vous pouvez joindre au 06 70 79 63 67.

LUTTE CONTRE LA DOULEUR

Le droit de recevoir, sur l'ensemble du territoire, les traitements et les soins les plus appropriés et de bénéficier des thérapeutiques dont l'efficacité est reconnue et qui garantissent la meilleure sécurité sanitaire et le meilleur apaisement possible de la souffrance au regard des connaissances médicales avérées.

Toute personne a le droit d'avoir une fin de vie digne et accompagnée du meilleur apaisement possible de la souffrance. Les professionnels de santé mettent en œuvre tous les moyens à leur disposition pour que ce droit soit respecté » article L.1110-5 du Code de la santé publique.

N'hésitez pas à exprimer votre douleur.

En l'évoquant, vous aiderez les médecins à mieux vous soulager. Le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) a pour mission d'aider à la définition d'une politique de soins cohérente en matière de prise en charge de la douleur ainsi qu'à la promotion et à la mise en oeuvre d'actions dans ce domaine.

LUTTE CONTRE LES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS

Au sein de l'établissement l'Equipe Opérationnelle Hygiène (EOH) organise et coordonne la surveillance et la prévention des infections associées aux soins, il est assisté sur le terrain par une équipe opérationnelle d'hygiène composée de personnel spécialisé dans ce domaine. La prévention des infections associées aux soins est l'affaire de tous : soignant et non-soignant, patient et visiteur.

DON D'ORGANES ET DE TISSUS

Le don d'organes et de tissus est un geste de fraternité et de solidarité. En vertu de la loi applicable depuis le 1er janvier 2017, chacun d'entre nous est considéré comme donneur d'organes potentiel.

Toutefois, si vous n'entendez pas faire de don d'organe, vous devez obligatoirement vous inscrire sur le « *registre national de refus* » ou rédiger un document attestant votre refus, lequel sera ensuite confié à une personne dédiée.

Il est donc important en amont que votre choix puisse être connu de vos proches.

Pour toutes questions : www.dondorganes.fr ou www.agence-biomedecine.fr

COMMISSION DES USAGERS (CDU) & REPRÉSENTANTS

Cette Commission veille au respect des droits des usagers et contribue à l'amélioration de la qualité de la prise en charge des patients et de leurs proches (décret n°2016-726 du 01/06/2016). Elle est essentiellement compétente pour les questions relatives aux conditions de votre prise en charge que ce soit dans le domaine des soins, des conditions matérielles ou de l'accueil qui vous a été réservé. Vous pouvez la saisir en adressant une lettre à la Direction. Vous pouvez également vous renseigner auprès du Directeur des Soins, ou des représentants des usagers :

- M. Jacques TRINTIGNAC - 04 42 56 12 99 - istres.clcv@gmail.com
- M. Pierre SELLIER - 04 91 60 28 25 - famillesdefrance.federationbouchesdurhone@laposte.net

La liste des membres de la CDU avec le nom des représentants des usagers et les associations auxquelles ils adhèrent est consultable par affichage au sein de l'établissement. Vous pouvez également retrouver sur le site internet de l'établissement le détail des rôles et missions de la CDU, ainsi que les résultats des enquêtes de satisfaction.

COMITÉ DE SÉCURITÉ TRANSFUSIONNELLE ET D'HÉMOVIGILANCE

Si votre état de santé le nécessite, une transfusion pourra vous être prescrite avec votre accord. L'activité transfusionnelle est encadrée par le Comité de Sécurité Transfusionnelle et d'Hémovigilance.

PLAINTES ET RÉCLAMATIONS MÉDICALES ET COMMERCIALES

DE NATURE MÉDICALE

Tout usager d'un établissement de santé doit être mis à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'Établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.

« Si vous souhaitez faire remonter une plainte ou une réclamation concernant votre hospitalisation, veuillez prendre attache avec l'assistante de Direction qui vous recevra pour comprendre votre situation.

L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine. Le représentant légal de l'établissement informe l'auteur de la plainte ou de la réclamation qu'il peut se faire accompagner, pour la rencontre avec le médiateur prévue à l'article R. 1112-93, d'un représentant des usagers membre de la commission des usagers.

Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis. »

« Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, le rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement ; Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.

Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant.

Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier.

Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission. »

DE NATURE COMMERCIALES

Toute réclamation doit être adressée par écrit au service qualité de la Clinique : qualite.istres@almaviva-sante.com. En cas d'échec de la demande de réclamation auprès du service qualité dans un délai d'un mois, le patient peut soumettre gratuitement au médiateur le différend l'opposant à la Clinique dans un délai maximal d'un an à compter de la date de la réclamation écrite. Le médiateur tentera en toute indépendance et impartialité de rapprocher les parties en vue d'aboutir à une solution amiable.

Les coordonnées du médiateur sont les suivantes :

- ANM Consommation, association loi 1901
- En ligne: www.anmconso.com
- E-mail à : contact@anmconso.com
- Voie postale : Médiation de la Consommation ANM Consommation 2, rue de Colmar - 94300 Vincennes.

Le médiateur peut être saisi soit par e-mail, soit en ligne soit par courrier postal. Outre ses coordonnées complètes (nom, prénom, contacts) et la réclamation écrite qu'il doit avoir obligatoirement adressée préalablement à au service qualité de l'établissement pour tenter de résoudre directement son différend, le patient est encouragé à fournir les informations suivantes au médiateur :

- La nature de la demande
- L'exposé et la description du différend
- Toutes les pièces et documents factuels utiles à la compréhension et à l'analyse du dossier par le médiateur.

DIRECTIVES ANTICIPÉES

Les directives anticipées mentionnées à l'article L. 1111-11 s'entendent d'un document écrit, daté et signé par leur auteur dûment identifié par l'indication de son nom, prénom, date et lieu de naissance. Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite, appelée « directives anticipées », afin de préciser ses souhaits quant à sa fin de vie, prévoyant ainsi l'hypothèse où elle ne serait pas, à ce moment-là, en capacité d'exprimer sa volonté.

Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'acte médicaux. A tout moment et par tous moyens, elles sont modifiables ou annulables. Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge dans l'établissement.

Si vous ne pouvez pas écrire et signer vous-même vos directives, vous pouvez faire appel à deux témoins dont votre personne de confiance. Pour ce faire, nous vous conseillons de vous rapprocher du responsable du service.

INFORMATION ET CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ

La Loi du 4 mars 2002 a réglementé le droit à l'information du patient par le médecin. Elle concerne les investigations, traitements, actions de prévention : leur utilité, leur urgence, leurs conséquences, les risques fréquents ou graves normalement prévisibles, les autres solutions possibles, les conséquences prévisibles en cas de refus et les nouveaux risques identifiés.

Votre volonté d'être tenu(e) dans l'ignorance d'un diagnostic ou d'un pronostic sera respectée sauf lorsque des tiers sont exposés à un risque de transmission. Votre consentement est fondamental, il vous sera demandé.

Vous pourrez à tout moment le retirer ou revenir sur une éventuelle décision de refus de soins.

INFORMATIONS SUR UN DOMMAGE ASSOCIÉ AUX SOINS

Pour le cas où vous seriez ou si vous vous estimiez victime d'un dommage imputable à une activité de prévention, de diagnostic ou de soins, une information sur les circonstances ou les causes du dommage vous sera donnée par un professionnel de santé en exercice au sein de l'établissement.

Cette information vous sera délivrée au plus tard dans les quinze jours suivant la découverte du dommage ou à votre demande expresse au cours d'un entretien durant lequel vous pourrez vous faire assister par une personne de votre choix.

NOUS PROTÉGEONS VOS DONNÉES PERSONNELLES

Nos équipes et vos représentants, sont formés aux bonnes pratiques de protection des données personnelles. Nous ne collectons, au moment de l'admission et de l'accueil dans les services de soins, que les informations nécessaires à votre prise en charge. Nous sécurisons l'accès, l'intégrité et la disponibilité de votre dossier patient (en papier ou sur les logiciels) par la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles. Pour en savoir plus, toutes nos informations sont à disposition sur le site internet ou via ce QR CODE :



RECHERCHE

Dans le cadre du Programme de Médicalisation du Système d'Information (PMSI) vos données personnelles font l'objet d'une Méthodologie de Recherche (MR05) déclarée à la Commission Nationale Informatique et Libertés et accessible sur www.indsante.fr

Les finalités sont la planification et la valorisation de l'offre de soins ainsi que les études médico-économiques. A ce titre vous avez des droits d'accès, de rectification et d'opposition qui s'exercent auprès du directeur de l'organisme gestionnaire du régime d'assurance maladie obligatoire auquel vous êtes rattachés.

NON DIVULGATION DE PRÉSENCE

Si vous souhaitez que votre présence ne soit pas divulguée, signalez-le dès votre admission dans l'établissement à l'hôtesse d'accueil et/ou à l'infirmier(e) de votre secteur d'hospitalisation, ils feront le nécessaire pour préserver votre anonymat.

Les règles en matière de secret professionnel nous interdisent de donner des détails sur votre état de santé par téléphone. Prévenez votre entourage.

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, l'établissement vous propose de désigner une personne de confiance pendant la durée de votre hospitalisation.

Cette personne de confiance sera consultée au cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté. Cette désignation se fait par écrit en remplissant la fiche mise à votre disposition par la Clinique.

Cette désignation est révocable à tout moment.

Les dispositions relatives à la désignation de la personne de confiance ne s'appliquent pas lorsqu'une mesure de tutelle est ordonnée.

Toutefois, dans cette hypothèse, le juge des tutelles peut, soit confirmer la mission de la personne de confiance antérieurement désignée, soit la révoquer. La personne de confiance peut être différente de la personne à prévenir.

SECRET MÉDICAL

La Clinique et l'ensemble de son personnel sont soumis au secret médical : ils mettent en oeuvre les dispositifs assurant la confidentialité des informations vous concernant. Le Secret Médical n'est pas opposable au patient : les praticiens de la Clinique assurent, dans le respect des règles déontologiques qui sont applicables, l'information des personnes soignées. Le personnel paramédical (infirmières, aides-soignantes, kinésithérapeutes...) participe à cette information dans son domaine de compétence et dans le respect de ses propres règles professionnelles.

QUALITÉ & GESTION DES RISQUES



Les objectifs de la démarche qualité sont la sécurité du patient, la qualité des soins et la mise en place d'une dynamique de progrès. Cette démarche s'inscrit dans le cadre de la certification initiée par le ministère de la santé. La procédure de certification est conduite par la Haute Autorité de Santé (HAS).

Son objectif est de porter une appréciation indépendante sur la qualité des prestations d'un établissement de santé.

Cette certification concerne la totalité des activités, qu'il s'agisse de l'organisation des soins, des prestations médico- techniques, de l'offre hôtelière ou logistique, de la politique managériale ou encore de la qualité et de la gestion des risques.

Pour nos patients, il s'agit de la garantie officiellement établie d'un niveau élevé de qualité et de sécurité de la prise en charge médicale, soignante, médico-technique et hôtelière.

Les rapports de certification de la Clinique sont consultables sur le site www.has-sante.fr.

IQSS : INDICATEUR DE QUALITÉ ET DE SÉCURITÉ DES SOINS

La HAS développe et généralise, depuis 2008, le recueil de données et d'informations provenant de tous les établissements de santé. Ces indicateurs donnent une image du niveau de qualité et de sécurité des soins atteint par chaque établissement et permettent des comparaisons nationales.

Ces indicateurs sont publics et mis à la disposition des usagers par affichage, via les sites internet de l'établissement et de la HAS (www.has.fr).

La Clinique mène une politique de contrôle et de gestion des risques au sein de son établissement afin d'anticiper et/ou de minimiser les dommages et événements indésirables pouvant survenir aux patients, visiteurs, professionnels ou aux biens de l'établissement.

Ces actions sont pilotées par un comité de coordination dont l'objectif est de fédérer les acteurs les moyens et les actions dans ce domaine. Cette coordination intègre la gestion des risques et la gestion des vigilances sanitaires et s'articule aussi avec les structures développant les démarches d'amélioration continue de la qualité.

SIGNALER UN ÉVÉNEMENT INDÉSIRABLE ASSOCIÉ AUX SOINS



JE SIGNALÉ

Mode d'emploi

QUI PEUT SIGNALER ?

- **Particuliers** : personne concernée, proche, aidant, représentant d'une institution, association d'usagers
- **Professionnels de santé** ou autres professionnels



QUE DOIT ON SIGNALER ?

- Tout événement non souhaité ou inhabituel survenu après un acte de soins réalisé par un professionnel de santé

COMMENT PROCÉDER ?

Rendez-vous sur :

signalement.sante.gouv.fr

- Cliquer sur « vous êtes un particulier »
- Cliquer sur la case correspondant à l'objet de votre déclaration, par exemple : acte de soins...
- Répondre aux questions posées et cliquer sur suivant
- Remplir le formulaire proposé (il est possible de visualiser le modèle du formulaire à remplir afin de préparer sa saisie en ligne) Imprimer le double ou noter le numéro de référence du formulaire
- L'envoyer



POURQUOI SIGNALER ?

Les déclarations sont analysées depuis mai 2017 par l'Agence Régionale de Santé (ARS) qui les transmet ensuite à la Haute Autorité en Santé (HAS). La HAS réalise un retour d'expérience et prend, si nécessaire, des mesures correctrices pour améliorer la sécurité de tous les patients. Le nombre de déclaration reçu depuis mars 2017 met en évidence une sous-déclaration importante de ces événements indésirables. **Les déclarations analysées sont totalement anonymisées.**

HAS

HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

ars
Agence Régionale de Santé

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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

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

www.sante.gouv.fr

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

Hygiène des mains

par friction hydroalcoolique



1 Déposer le produit dans le creux de la main



2 Frotter largement paume contre paume



3 Frotter l'un après l'autre le dos de chaque main



4 Frotter entre les doigts



5 Frotter le dos des doigts contre la paume de l'autre main



6 Sans oublier les pouces



7 Insister sur le bout des doigts et les ongles pour chaque main



8 Terminer par les poignets



9 Frotter jusqu'au séchage complet des mains ne pas rincer, ni essuyer



