Tous acteurs de votre santé

LIVRET D'ACCUEIL

Almaviva santé

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 de santé privé créé en 2007. En déployant une stratégie de rachats ambitieuse et mûrement réfléchie, Almaviva est devenu un groupe d'établissements privés qui jouit d'un très bon ancrage local en région Sud, en Ile-de-France et en Corse, 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 de Suite et de Réadaptation (SSR), 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

La Clinique 4

Situation géographique 4

Soins Médicaux et Réadaptation 5

Médecine 5

Hôpital de jour 5

Le service hospitalisation à domicile 6

Polysomnographie 6

Le service des urgences 7

Services associés 8

Votre parcours administratif 9

Votre séjour lors d'une hospitalisation 10

Votre sortie 14

Droits et Devoirs 16

Qualité et Gestions des Risques 20

LA CLINIQUE

PRINCIPALES COORDONNÉES TÉLÉPHONIQUES

Standard 04 42 47 60 00
Fax 04 42 56 37 65
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 70 lits et places répartie en 4 services :

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

Un parking gratuit est à disposition.

SOINS MÉDICAUX ET RÉADAPTATION

Le Service Médicaux et Réadaptation dispose de lits de soins de suite polyvalents, adaptés pour prendre en charge des personnes âgées polypathologiques, dépendantes ou à risque de dépendance. 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, 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 (intervenant dans votre chambre hebdomadairement). Il propose des chambres doubles et des chambres individuelles dans des locaux entièrement rénovés et climatisés. Des espaces de vie (bibliothèque, salle à manger) sont également à votre disposition.

MÉDECINE

Le service de médecine, qui se situe au 1er étage de la Clinique, dispose de 30 lits dont un de médecine ambulatoire. Le service de médecine prend en charge tout patient nécessitant des démarches diagnostiques ou thérapeutiques en fonction de sa pathologie (médecine gériatrique, médecine générale, rhumatologie, gastro-entérologie, endocrinologie, pneumologie, etc.). 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.
Ce type d'hospitalisation n'entraine pas d'hébergement. Il est dédié à une prise en charge pluridisciplinaire.
Avant votre arrivé dans le service, une équipe pluridisciplinaire (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, 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 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'Etang 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.
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 type de pathologie et tout type de patient.
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 qui permettent de vous garder en observation avant un retour à domicile ou une hospitalisation. Chacun de ces box est entièrement équipé et autonome (monitorage, matériels, etc.),
- 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

LES FORMALITÉS D'ADMISSION

Le jour de votre admission, vous devez vous munit 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.

Si vous êtes concerné(e) :

- Votre attestation de droits à la CMU (Couverture Médicale Universelle) ou votre carte d'AME (Aide Médicale de l'État),
- En cas d'accident du travail : la feuille d'accident du travail délivrée par votre employeur,
- Votre carnet de soins gratuit (pour les anciens combattants),
- Si vous êtes ressortissant d'un pays de l'UE : 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 : Chèque de caution et document justifiant l'identité.

Les mineurs et majeurs protégés

Le(s) titulaire(s) de l'autorité parentale doit (doivent) signer l'autorisation de pratiquer les soins et interventions dans le livret de pré-admission. Leur présence est obligatoire durant le séjour (décret du 17/01/74).
Pour les mineurs, munissez-vous des CNI des 2 parents et du livret de famille.
Si le refus d'un traitement par le titulaire de l'autorité parentale ou du tuteur entraîne des conséquences graves pour la santé de l'intéressé(e), le médecin délivre les soins indispensables.
L'hospitalisation d'un majeur protégé ne peut se faire qu'avec le consentement du représentant légal. (articles 488 et suivants du Code Civil).

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 hôtesses d'accueil une pièce d'identité en cours de validité (carte nationale d'identité, passeport, ou titre de séjour).
L'ensemble de ces justificatifs nous permet de sécuriser le dispositif d'identitovigilance afin d'éviter toute erreur ou homonymie.
Par ailleurs, un bracelet d'identification vous sera posé dès votre entrée et doit être conservé durant tout votre séjour.

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 au bureau des admissions et dans les chambres). 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

Les chambres sont à 1 ou 2 lits. Pour les besoins du service, la Clinique se réserve le droit de procéder à des changements de chambres. Nous vous remercions de votre compréhension.

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.

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.

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 sont strictement interdits dans l'enceinte de l'établissement.Avant votre hospitalisation, prévoyez vos effets personnels :
sous-vêtements, pyjama, robe de chambre, pan toufles, trousse de toilette, serviettes et gants, mouchoirs.

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

Nous vous demandons de ne pas circuler en dehors des étages en pyjama ou en robe de chambre. Une tenue vestimentaire décente est demandée aux patients circulant à l'intérieur de la Clinique. L'établissement n'assure pas l'entretien du linge personnel. Il est interdit de laver du gros linge dans les chambres.

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 entrainer 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

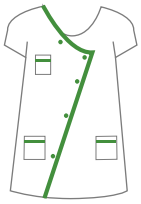
Un parking (non surveillé) est mis à la disposition des visiteurs. La Clinique décline toute responsabilité en cas d'accident, de vol ou de détérioration.
Merci de respecter le sens de circulation et de respecter les places réservées aux personnes handicapées. Si vous rencontrez des difficultés pour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

PRÉVENTION DES CHUTES

Après toute intervention chirurgicale, le risque de chute s'accroît. Il vous est fortement conseillé de réaliser votre premier lever accompagné d'un personnel paramédical.

PROTHÈSES DENTAIRES, AUDITIVES, LUNETTES

Si vous souhaitez garder vos prothèses (auditives, dentaires et verres de contact) 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 intégralement les prescriptions médicales, il est recommandé de n'apporter aux patients aucune boisson ni nourriture sans l'autorisation préalable des chirurgiens ou de l'infirmière responsable du 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 votre chambre. La détention d'armes blanches ou à feu, de substances illicites, d'alcool ou de toute autre matière dangereuse 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 malades. 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

Dans l'intérêt du patient et conformément au décret n°2006-1386 du 15 novembre 2006, il est strictement interdit de fumer 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.

TÉLÉPHONE

Dans votre chambre, vous pourrez bénéficier d'un téléphone avec lequel vous pourrez directement obtenir le réseau téléphonique en composant le code personnel qui vous sera attribué par l'accueil. Le montant de vos unités téléphoniques consommées vous sera facturé à votre sortie. Toutes les chambres sont équipées d'un téléphone.
Afin de respecter la tranquillité des autres patients, merci de placer votre mobile en mode silencieux.

TÉLÉVISION

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

VALEURS

Évitez de garder de sommes d'argent importantes, des bijoux, etc. La direction ne peut être tenue pour responsable en cas de perte ou de vol.
Nous vous conseillons de déposer vos objets de valeur contre un reçu, dans le coffre du service. Vous pourrez les retirer lors de votre sortie ou durant votre séjour, aux heures ouvrables.

VISITES ET VISITEURS

Pour faciliter les soins et préserver l'intimité des patients, les visites sont interdites le matin. Elles sont autorisées tous les jours de 12h à 20h, sauf avis médical. Tout accompagnant ou 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 leurs frais.

VOTRE SORTIE

La date de votre départ est décidée par le médecin. C'est la Responsable du Service de Soins qui organise votre départ : au domicile, vers un centre de rééducation etc…, et le moyen de transport adapté à votre état de santé. Une copie des informations concernant les éléments utiles à la continuité des soins (ordonnances, comptes rendus, examens éventuels…) vous est remise. Le jour de votre sortie, vous-même ou l'un de vos proches devez **vous présenter au bureau des sorties afin d'accomplir les formalités administratives suivantes :**

- Vérifier et compléter éventuellement votre dossier administratif.
- Régler les frais d'hospitalisation à votre charge. Une facture acquittée vous sera remise.
- Retirer les dépôts et valeurs que vous auriez éventuellement déposés.
- Retirer les bulletins d'hospitalisation précisant la durée de votre séjour. Ils sont destinés à votre employeur et à votre caisse d'assurance maladie.

SORTIE D'UN MINEUR OU MAJEUR SOUS TUTELLE

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).

SORTIE CONTRE AVIS MÉDICAL

Si vous décidez de sortir contre avis médical, vous prenez un risque pour votre santé. Vous devez donc signer un formulaire de décharge mentionnant que vous avez eu connaissance des dangers de cette sortie prématurée.

LES FRAIS D'HOSPITALISATION

<table>
<tr><th>Les frais pris en charge par l'Assurance Maladie</th><th>Les frais qui restent à votre charge</th></tr>
<tr><td>Les frais d'hospitalisation sont directement pris en charge à 80% par votre CPAM.</td><td rowspan="2">20% des frais d'hospitalisation ou de franchise médicale de 24 € pour les actes médicaux supérieurs à 120 € (= le « ticket modérateur ») 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 1er janvier 2018 il est fixé à 20 €/jour.
Les frais supplémentaires de séjour et de confort personnel (chambre particulière, téléphone, télévision…)</td></tr>
<tr><td>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…</td></tr>
</table>

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 être remboursé(e) par votre mutuelle si vous en possédez une. 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. 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 présent 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 28ème 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

Des associations sont spécialisées pour des problèmes qui peuvent vous toucher et auxquelles adhérent nos représentants des usagers. Si vous souhaitez les contacter, la liste est disponible à l'accueil de la Clinique.

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 telsactes, vous pouvez contacter le responsable du service dans lequel vous êtes hospitalisé(e).

LUTTE CONTRE LA DOULEUR

« Toute personne a, compte tenu de son état de santé et de l'urgence des interventions que celui-ci requiert, 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 oeuvre 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 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 AU SOINS

Au sein de l'établissement le CLIN 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

Elle 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). Vous pouvez saisir la commission en adressant une lettre à la Direction ou en envoyant un mail à : usagers.istres@almaviva-sante.com. La liste nominative des membres de la CDU avec le nom des représentants des usagers et les associations auxquelles ils adhérent est consultable par affichage au sein de l'établissement.
Vous pouvez également retrouver sur le site internet de la clinique le détail des rôles et missions de la CDU, ainsi que les résultats des enquêtes de satisfaction.

EXAMENS DES PLAINTES ET RÉCLAMATIONS

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, ou si vous pensez avoir vécu un évènement indésirable nous vous invitons à vous adresser directement au responsable concerné. Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction vous pouvez demander à rencontrer le Directeur des Soins ou la Direction, ou tout autre responsable.
Vous pouvez, au cours de cet entretien, remplir une fiche de réclamation.
Si vous préférez, vous pouvez exprimer vos avis, remarques, propositions ainsi que vos griefs et réclamations sur la prise en charge dont vous bénéficiez au travers du questionnaire de sortie ou en adressant un courrier à la Clinique. La personne contactée veillera à ce que votre plainte soit instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique.
Elle fera le lien avec la CDU et pourra, le cas échéant, vous mettre en relation avec un médiateur médecin ou non médecin, membre de la CDU.
N'attendez pas qu'une inquiétude ou une incompréhension s'installe. Tout le personnel médical, paramédical et administratif de la Clinique s'efforcera de répondre à vos questions et attentes.

MÉDIATEUR À LA CONSOMMATION

En cas de litige entre le professionnel et le consommateur, ceux-ci s'efforceront de trouver une solution amiable. À défaut d'accord amiable, le consommateur a la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève le professionnel, à savoir l'Association des Médiateurs Européens (AME CONSO), dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite adressée au professionnel. La saisie du médiateur de la consommation devra s'effectuer :

- Soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de l'AME CONSO : www.mediationconso-ame.com
- Soit par courrier adressé à l'AME CONSO, 11 Place Dauphine – 75001 PARIS.

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 règlementé 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 ASSOCIE AUX SOINS

Pour le cas où vous seriez ou si vous vous estimiez victime d'un dommage imputable à une activité de prévention, dediagnostic 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 oeuvre de mesures techniques et organisationnelles.

Nous veillons à la conformité des acteurs internes ou externes qui interviennent, sur vos données personnelles, lors de votre parcours patient. Nous conservons vos données dans le respect des règlementations.
Vous pouvez exercer les droits tenant à votre situation (accès, rectification, opposition, effacement, limitation, portabilité), auprès de notre délégué à la protection des données : dpo.groupe@almaviva-sante.com
Vous pouvez également introduire une réclamation auprès de la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés).
Pour en savoir plus, toutes nos informations sont à disposition sur le site internet de l'établissement, à la rubrique « Protection des données ». Nous mettons en oeuvre les traitements conformément aux dispositions de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et du Règlement Général sur la Protection des Données du 27 avril 2016.

L'IDENTITÉ NATIONALE DE SANTÉ (INS)

À partir du 1er janvier 2021, toutes les personnes nées sur le sol français et/ou bénéficiaire de l'assurance maladie dispose d'un INS. L'INS c'est l'identité national de santé.
Il se compose de votre numéro de sécurité sociale + 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.

DOSSIER MÉDICAL PARTAGE ET ECHANGE 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

Depuis début 2022 il est intégré à Mon espace santé, un nouveau service sécurisé qui permet à chacun d'être acteur de sa santé au quotidien en donnant l'accès : au DMP, à une messagerie sécurisée, à un agenda desanté, et à un catalogue d'applications référencées par l'État. Plus d'informations : https://www.monespacesante.fr/

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.

Hygiène des mains

par friction hydroalcoolique

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

inrs Institut national de recherche et de sécurité pour la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles - 65, bd Richard-Lenoir 75011 Paris . www.inrs.fr . © INRS 2016 . Design graphique Eva Ahnen . Illustrations Francine Alarcon . AA 774

Ministère de la Santé et des Solidarités

Usagers, vos droits

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

www.sante.gouv.fr

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

Édition Sicom 06042 - Direction de l'hospitalisation et de l'organisation des soins - Direction générale de la santé - Avril 2006

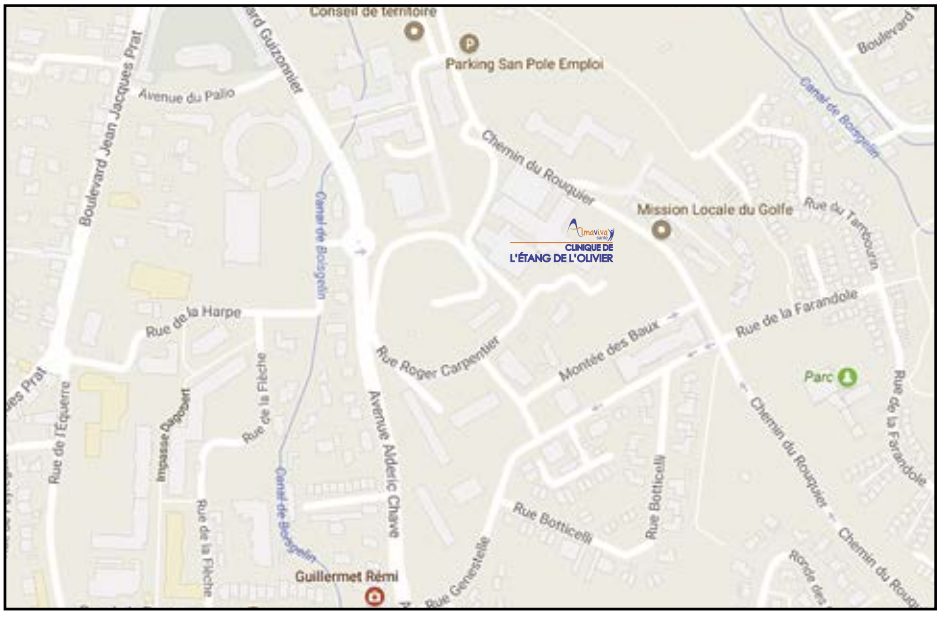
DUPONT RESTO

PLAGNOL ESPACES VERTS

EUROPE SANTÉ DISTRIBUTION

MD 2

MOYENS D'ACCÈS



En voiture

Route : Par la N1569, D53 ou D16
Parking : Parking gratuit est à disposition

En transports

Autobus : Réseau Ulysse - Ligne 8 - Arrêt Clinique

Pour le stationnement

La Clinique de l'Étang de l'Olivier est facilement accessible.
Un parking gratuit est à votre disposition. Un accès est dédié aux personnes à mobilité réduite.

Almaviva santé
CLINIQUE DE
L'ÉTANG DE L'OLIVIER

BP 70003 - 4, rue Roger Carpentier - 13801 ISTRES Cedex
Tél. 04 42 47 60 00
Fax 04 42 56 37 65
contact.istres@almaviva-sante.com
www.clinique-etang-olivier.fr - almaviva sante

RÉALISATION ET IMPRESSION ARTLINÉA Communication Tél. : 01 46 67 11 16 - RCS Nanterre B 478 444 318 - EDITION AVRIL 2022-29-26
PEFC 10-32-3010
IMPRIM'VERT