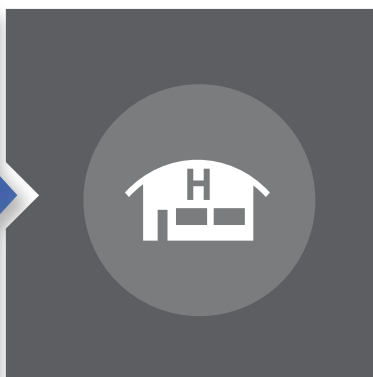


CLINIQUE DE L'ESTAGNOL



LIVRET ACCUEIL

Livret d'accueil



BIENVENUE A LA CLINIQUE DE L'ESTAGNOL



Madame, Monsieur,

Vous allez séjourner dans notre Clinique 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 œuvre 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. Notre clinique a passé la visite de certification en avril 2018. Elle a été certifiée par la Haute Autorité de Santé (HAS) sans réserve ni recommandation. Ce résultat reconnaît le plus haut niveau d'organisation et de prise en charge des patients accueillis par les équipes médicales, soignantes et administratives. Les résultats de cette évaluation sont disponibles sur le site www.has-sante.fr et www.scopesante.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

Le groupe Al maviva Santé réunit et gère des établissements de santé privés en région Provence-Alpes-Côte-d'Azur et en région Ile-de-France, nous sommes le 1er groupe hospitalier de la région PACA et le 5ème groupe en France.

Al maviva Santé assure la gestion de 3 500 lits et places, 220 salles d'intervention et d'examen, emploie 3 700 salariés et est partenaire de 1 250 médecins libéraux. Il regroupe toutes les disciplines médicales et chirurgicales : chirurgie, gynécologie-obstétrique (dont maternité), médecine, soins de suite et de réadaptation, dialyse et hospitalisation à domicile.

Visant une qualité de soins optimale, les établissements du groupe Al maviva 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.

Structuré en tant que groupe de santé privé régional, Al maviva Santé a une force complémentaire : il s'appuie sur ses compétences pluridisciplinaires pour créer des deux pôles régionaux d'excellence notamment en orthopédie, ophtalmologie, cardiologie et urologie. L'objectif ? Vous offrir une prise en charge complète pendant votre parcours de soin qui soit la plus qualitative possible et ce, tout en vous garantissant une sécurité optimale et un confort au quotidien.

Notre Clinique porte les valeurs du Groupe Al maviva 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
Les Soins de Suite et de Réadaptation	5
Le Plateau Technique Associé.....	6
Votre Admission.....	7
Votre Séjour.....	8
Votre Sortie.....	14
Droits et Devoirs	16
Qualité et Gestions des Risques	19
Hygiène et Prévention	20

LA CLINIQUE



PRINCIPALES COORDONNÉES TÉLÉPHONIQUES

Standard :	04 92 93 56 56
Directrice des Soins Infirmiers :	04 92 93 56 39
Cellule qualité :	04 92 93 56 68
Commissions Des Usagers : Madame ROLLIN :	06 12 15 21 29
Madame SNIADOCH :	06 14 09 41 54

SITUATION GÉOGRAPHIQUE



Idéalement située à proximité des grands axes autoroutier et sur un terrain arboré de 7341M², la Clinique de l'Estagnol offre des conditions d'hospitalisation haut de gamme.

La Clinique est composée de 3 étages, chacun de ces étages comporte :
21 chambres seules dont 13 chambres Premium avec vue mer.

Le 3^{ème} étage comprend 13 chambres VIP avec une vue exceptionnelle sur la baie d'Antibes et les Iles de Lérins et disposant d'un ameublement spécifique.

Sa capacité agréée est de 109 lits.





LES SOINS DE SUITE & DE RÉADAPTATION



La Clinique reçoit des patients à la suite d'un séjour hospitalier ou sur prescription de leur médecin traitant, pour assurer leur réadaptation. La prévention ou la réduction des conséquences fonctionnelles, physiques, cognitives, psychologiques ou sociales ainsi que la promotion de la réadaptation et la réinsertion, constituent les principaux objectifs d'un séjour en Soins de Suite et de Réadaptation.

La Clinique possède une équipe de rééducation polyvalente qui est au cœur de la prise en charge de nos patients. Ainsi, elle peut offrir une prise en charge optimale de l'arrivée à la sortie du patient.

LES PRINCIPALES SPÉCIALITÉS TRAITÉES SONT NOTAMMENT

Notre établissement de Soins de Suite et de Réadaptation polyvalents a pour vocation de rendre en charge des patients adultes porteurs de pathologies multiples, médicales ou post-chirurgicales cependant nous avons souhaité centrer notre projet médical sur :

- La rééducation en ortho-traumatologie.
- La prise en charge des patients suite à un AVC.
- La prise en charge des patients en inter-cure de chimiothérapie.

Grâce à une prise en charge pluridisciplinaire adaptée, la Clinique vous propose un accompagnement pour l'amélioration de votre autonomie afin d'anticiper et de préparer votre retour à domicile dans les meilleures conditions.

NOTRE ÉQUIPE MÉDICALE EST COMPOSÉE DE :

Médecins spécialistes et/ou spécialisés en :

- Gériatrie.
- Médecine Interne.
- Médecine du sport.



LE PLATEAU TECHNIQUE ASSOCIE



L'établissement est doté d'un plateau technique de très haut niveau d'une superficie de 220M², répondant, en matière de personnels et d'équipements, aux spécificités de prise en charge des patients en Soins de Suite et de Réadaptation indifférencié polyvalent.

Ce plateau technique, regroupe :

- Un gymnase.
- Un bassin de balnéothérapie de 5m/4m.

Il est équipé de tous les appareils de pointe nécessaire à votre rééducation :

- Matériel de reconditionnement, de réentraînement à l'effort et de renforcement musculaire: tapis de marche, matériel de musculation et d'évaluation des membres supérieurs et inférieurs.
- Matériel de physiothérapie : électrothérapie antalgique ou de stimulation, Game Ready (système permettant d'appliquer en même temps deux actions particulièrement indiquées dans la traumatologie et le traitement post opératoire : Le froid et la compression (protocole RICE). Cette double-action s'avère particulièrement efficace pour traiter les phénomènes inflammatoires et accélérer le processus de guérison), Winback (Técarthérapie : technologie unique et brevetée de radiofréquence thérapeutique), laser.
- Matériel d'entretien et de récupération des amplitudes articulaires : arthromoteur de genou.
- Matériel pour la prise en charge des oedèmes : pressothérapie.
- Matériel pour la rééducation de l'équilibre : Imoove (réhabilitation ostéo-musculaire des articulations et des parties du corps affectées par traumatismes, atteintes rhumatismales, interventions chirurgicales ou pathologies, ainsi que pour la réhabilitation neuro-fonctionnelle et la rééducation motrice).
- Matériel de bilan et d'étude de la marche.
- Atelier de « Bilan et prévention des chutes ».
- Un bassin avec couloir de marche, nage à contre-courant etc.

Les kinésithérapeutes de la Clinique sont présents du lundi au samedi et assurent votre rééducation jusqu'à 2 fois par jour, selon la prescription médicale.

VOTRE ADMISSION



Comme dans tout établissement hospitalier, vous devez accomplir certaines formalités administratives lors de votre arrivée. Le bureau des admissions est à votre disposition pour vous aider à accomplir vos démarches et vous fournir toutes les informations utiles à votre séjour.

L'accueil de l'établissement est ouvert du lundi au vendredi de 8h à 20h et le week-end de 8h30 à 19h30.

DEUX CAS PEUVENT SE PRÉSENTER

- Votre admission résulte d'une hospitalisation directe suite à un transfert d'un autre établissement.
- Votre admission résulte d'une prescription de votre médecin traitant.

Dans tous les cas, les médecins de l'établissement examinent les demandes faites par les médecins hospitaliers ou traitants et programment votre séjour en fonction des places disponibles dans l'établissement. Les admissions s'effectuent au rez-de-chaussée du lundi au vendredi à partir de 13h.

Afin que votre arrivée se déroule le plus agréablement possible, le plus simple est de vous y préparer. L'ensemble du personnel vous remercie de votre confiance et s'engage à tout mettre en œuvre pour le bon déroulement de votre séjour. Vous trouverez ci-dessous les principales informations utiles pour préparer au mieux votre séjour dans notre établissement.

Votre admission nous permet d'accomplir toutes les formalités nécessaires à votre hospitalisation et d'activer votre dossier médical informatisé.

Une fois les formalités administratives accomplies, le bureau des entrées vous remettra votre livret d'accueil, ainsi que tous les éléments nécessaires à votre séjour, selon les options que vous aurez choisies (télécommande TV, numéro de téléphone de votre chambre, code d'accès wifi de la Clinique, etc..).

À votre arrivée dans votre chambre, vous serez accueilli(e) par le personnel soignant du service où vous serez admis(e). Pour des raisons de confidentialité, l'admission pourra être faite en chambre si votre état de santé ne permet pas une admission au service de l'accueil.

Un bracelet d'identification, vous sera remis, après vérification de l'exactitude des renseignements inscrits.



LES FORMALITÉS D'ADMISSION

Les documents à fournir sont les suivants :

- Une pièce d'identité : carte nationale d'identité ou passeport (en cours de validité).
- Carte vitale mise à jour ou l'attestation de droits ouverts à la date d'entrée auprès du régime concerné.
- Carte mutuelle en cours de validité ou d'assurance complémentaire santé à jour.

S'il y a lieu :

- L'attestation de CMU.
- Le carnet de soins pour les personnes relevant de l'article 115.
- Justificatifs d'accidents du travail.
- La Carte Européenne d'Assurance Maladie (si vous êtes étranger).
- Prévoyez des chèques de caution (séjour, TV...).

Si vous ne présentez pas toutes les pièces nécessaires, votre admission pourra être reportée.

Lors de votre admission, munissez-vous de vos examens biologiques et radiologiques ainsi que de votre ordonnance en cours. Attention, si vous ne remplissez pas ces formalités, votre admission pourra, selon les cas, être reportée ou une provision pourra vous être demandée.

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



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

Le jour de votre hospitalisation, vous devez prévoir d'apporter votre linge personnel et affaires de toilette : linge de corps, pyjamas, peignoir, pantoufles, gants de toilette, serviettes éponges, savon et affaires de toilette, brosse à dents, dentifrice, nécessaire à prothèse dentaire, séchoir à cheveux (si utilisation probable). La Clinique n'assure pas l'entretien des effets personnels.

Une tenue vestimentaire décente est demandée aux patients circulant à l'intérieur de la Clinique.

ACCOMPAGNANTS

Un accompagnant peut 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. Elles sont dotées d'un cabinet de toilette avec w.c., de paravents 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.

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 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.

COIFFEUR

Veuillez vous adresser à un agent à l'accueil de l'établissement.

COURRIER

Le courrier adressé aux patients est distribué tous les matins. Vous pouvez remettre votre correspondance à l'accueil qui en assurera la transmission à la Poste.

CULTE

Vos croyances et vos convictions sont respectées. Vous pouvez bénéficier de la visite d'un ministre du culte de votre choix, en le signalant à l'infirmière de votre service.

HÔTELLERIE

L'équipe de service hôtelier veille à la parfaite propreté et à l'hygiène de votre chambre et des locaux communs. Elle assure la distribution de vos repas. Elle joue un rôle déterminant pour le confort de votre séjour.

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.

En application de la réglementation en vigueur relative à la lutte contre le tabagisme, nous vous rappelons qu'il est strictement interdit de fumer et devapoter dans l'ensemble des locaux de l'établissement.

Avant votre hospitalisation, prévoyez vos effets personnels : vêtements, sous-vêtements, vêtements et chaussures pour la réduction, pyjama, robe de chambre, pantoufles, trousse de toilette, serviettes et gants, mouchoirs.

IDENTITÉ

Ne soyez pas étonné(e) qu'à chaque étape de votre prise en charge, on vérifie votre identité 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 proposé 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 sur tout document portant mention de votre identité et signalez-nous toute anomalie.

INTERNET

La Clinique dispose d'un accès WIFI. Les tarifs sont disponibles à l'accueil.

Le code d'accès est à demander à l'accueil.

INTERPRÈTE

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 TENUE

Une tenue vestimentaire décente est demandée aux patients circulant à l'intérieur de la Clinique. Nous vous demandons de ne pas circuler en pyjama ou en robe de chambre. L'établissement n'assure pas l'entretien du linge personnel. Il est interdit de laver du 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 entraîner des risques de surdosage et d'interactions médicamenteuses).

Vous vous engagez donc à ne conserver aucun médicament avec vous. 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 vaste parking en sous-sol (payant 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 interdit et de respecter les places réservées aux personnes en situation de handicap. 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 plans dédiés pour des personnes en situation de handicap sont prévues à cet effet.

Nous vous demandons impérativement de ne pas vous garer sur les emplacements prévus pour les ambulances et les services de secours. Les voies de circulation ne doivent également rester libres

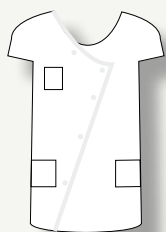
PERMISSIONS THÉRAPEUTIQUES

Il est interdit de quitter l'établissement sans l'autorisation du médecin responsable. En aucun cas le patient ne doit utiliser son véhicule personnel durant son séjour. Si votre état de santé le permet, une permission peut vous être accordée par le médecin du service pour la journée.

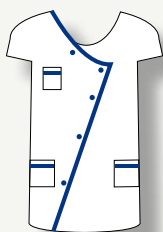
PERSONNEL

Le personnel paramédical est placé sous l'autorité de la directrice 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.

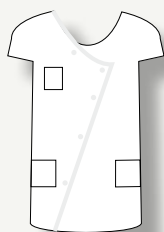
Ce personnel est à votre disposition mais non à votre service, nous vous remercions d'y penser.



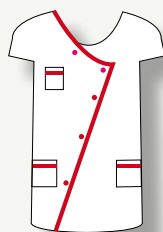
Directrice
des soins
Infirmiers



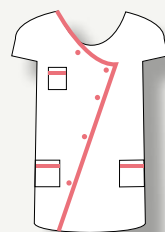
Administratif



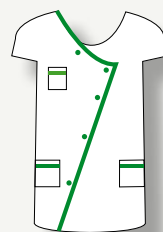
Infirmier(ère)
Diplômé(e)
d'État



Assistante
Sociale



Aide-soignant



Agent de
Service
Hospitalier

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

Elaborés 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 médecins.

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.

RESTAURATION

La Clinique de l'Estagnol dispose d'une vaste cuisine, parfaitement équipée, et totalement conforme aux normes de sécurité sanitaire des aliments (HACCP).

La restauration est confectionnée sur place et avec des produits frais et adaptés à chacun selon les recommandations d'une diététicienne.

La restauration entre dans le programme de rééducation-réadaptation de nos patients, ils sont donc dès que cela est possible invités dans la salle de restaurant dont l'agencement (cuisine ouverte) et la décoration (petites tables de 4 à 6 personnes) ont pour objectif de faire du moment du repas un moment de convivialité et de plaisir.

Les patients qui ne peuvent se déplacer peuvent bénéficier du même menu que les autres patients.

La nutrition est un pilier de la prise en charge de nos patients, à cet effet, une attention particulière est portée aux aspects gustatifs et visuels des plats mixés ou hachés afin de donner ou redonner de l'appétence aux patients.

La salle de restauration des patients est complétée par une salle de restaurant « invités » qui peut accueillir les visiteurs et les familles.

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.

SERVICE SOCIAL

L'assistante sociale vous aidera à préparer votre retour à domicile avec la mise en place d'aides techniques et humaines.

Vous pouvez demander à prendre rendez-vous avec l'assistante sociale (présente sur site les mardi, mercredi, jeudi de 9h30 à 17h et le vendredi de 9h30 à 13h).

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

Toutes les chambres sont équipées d'un téléphone dont les tarifs et les modalités de paiement vous sont communiqués en annexes et à l'accueil. De votre chambre, vous pourrez obtenir le réseau téléphonique (en composant le zéro) et être joint de l'extérieur (en donnant votre numéro de téléphone à vos proches) sans passer par le standard. Le montant de vos unités téléphoniques consommées vous sera facturé à votre sortie. 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 couleur ((les tarifs et les modalités de paiement vous sont communiqués en annexes). L'accueil vous fournira une télécommande contre un chèque de caution, non encaissé, qui vous sera rendu lorsque la télécommande sera restituée.

TRANSPORT ET CONSULTATIONS EXTERNES

À compter du 1er octobre 2018, tous les transports prescrits pour un transfert entre 2 établissements de santé (y compris depuis ou vers les centres de chimiothérapie, de radiothérapie, de dialyse) sont organisés et pris en charge par l'établissement de santé prescripteur.

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.

Un transport vous a été prescrit pour des séances de radiothérapie réalisées par une structure libérale ou un centre de santé : vous avez le choix de l'entreprise de transport et ce transport sera remboursé par l'Assurance Maladie, dans les conditions habituelles de remboursement.

VALEURS

Evitez 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 de la Clinique. Vous pourrez les retirer lors de votre sortie ou durant votre séjour, aux heures ouvrables. Si vous le souhaitez, la clé de votre placard de chambre peut également vous être remise (une caution vous sera demandée).

VISITES ET VISITEURS

Des salons composés de canapés et de tables basses sont prévus afin que les familles et visiteurs puissent visiter nos patients dans un environnement propice à la détente et aux retrouvailles. La décoration soignée permet de faire « oublier » pour ces quelques moments, l'aspect hospitalier de ces rencontres.

Nous vous prions de respecter ces lieux. Tout dégât occasionné sera réparé à vos frais.

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. Les portes d'entrées de la Clinique sont fermées à partir de 20h en semaine et à 19h30 le week-end. Merci d'en tenir compte.

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 leur frais.



VOTRE SORTIE



La date de votre sortie est décidée par le médecin.

L'infirmier(e) du service organise votre départ : au domicile, vers un établissement de santé..., 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, soit directement, soit au médecin que vous aurez désigné.

Le jour de votre sortie, vous-même ou l'un de vos proches devez vous présenter à l'accueil de la Clinique 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 vous sont destinés ainsi qu'à votre employeur et votre caisse d'assurance maladie.

Seule une prise en charge par la Mutuelle, mentionnant clairement et en détail sa participation, parvenue par courrier ou par fax au plus tard la veille de la sortie, pourra éventuellement vous éviter l'avance des frais. Les patients pris en charge à 100% par la Sécurité Sociale ne sont pas exonérés du forfait journalier et du supplément hôtelier.



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.

APPRÉCIATION DE VOTRE SATISFACTION

Dans un souci constant d'améliorer la qualité de l'accueil des usagers, nous vous encourageons à remplir le questionnaire de sortie annexé au livret d'accueil. Celui-ci est à remettre au personnel du service ou à l'accueil de la Clinique.

Il est destiné à recueillir vos appréciations sur toutes les conditions de votre séjour et de votre prise en charge au sein de notre établissement.

Sachez que chaque questionnaire fait l'objet d'une exploitation minutieuse et vos observations, remarques ou suggestions sont prises en considération pour améliorer la qualité de nos services.

LES FRAIS D'HOSPITALISATION À VOTRE CHARGE :

- Le ticket modérateur, le cas échéant.
- Le forfait journalier.
- Frais de dossier.
- Les suppléments hôteliers proposés et acceptés à l'entrée.
- La chambre particulière, le cas échéant.
- Le téléphone, s'il a été demandé.
- Les repas des accompagnants, le cas échéant.
- Les suppléments à la carte, le cas échéant.



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. À l'issue de votre hospitalisation, le dossier est conservé par l'établissement.

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. Tous les dossiers sont archivés dans des locaux sécurisés

BIENTRAITANCE

Notre établissement est organisé en interne pour prendre en charge tout acte de malveillance physique et/ou morale pratiqué sur vous par votre entourage (famille, professionnels de santé). Si vous avez été victime de tels actes, vous pouvez contacter la Directrice des Soins Infirmiers.

COMITÉ DE LUTTE CONTRE LA DOULEUR

« ...toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit-être en toute circonstance traitée... » (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 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 œuvre d'actions dans ce domaine.

COMMISSION DES USAGERS

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 vous rapprochant de la Directrice des Soins Infirmiers, par téléphone au 04 92 93 56 39 ou par mail usagers.estagnol@almaviva-sante.com.

La liste des membres de la CDU est en annexe de ce livret. Vous pouvez également demander les résultats des enquêtes de satisfaction à la Responsable Qualité de l'établissement.

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.

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 de la Directrice des Soins Infirmiers.

DONNÉES A CARACTERE PERSONNEL

Vos données à caractère personnel font l'objet de traitements de données réalisés dans le respect des 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.

Divers prestataires de services peuvent contribuer à la réalisation des traitements de données à caractère personnel en réalisant tout ou partie des actions telles que la collecte, le stockage, l'archivage, ... Les destinataires de vos données sont des services habilités et des partenaires autorisés en tant que sous-traitant répondant aux obligations des parties en matière de RGPD et de protection de données personnelles.

Enfin, vos données seront conservées pendant la durée liée au traitement en fonction de leur finalité dans le respect des dispositions légales applicables.

Une information détaillée sur la politique de traitement des données à caractère personnel est disponible sur la page internet ou sur simple demande à l'accueil de la clinique.

Vous disposez de droits vous permettant :

- d'accéder à vos données vous concernant,
- de rectifier ces données en cas d'erreur,
- de vous opposer au traitement pour des raisons tenant à votre situation particulière
- d'effacer les données, dans certaines situations particulières (dossier patient conservé trop longtemps, données non-adéquates par exemple).

Vous pouvez exercer ces droits en vous adressant au Délégué à la Protection des Données par courrier électronique sur l'adresse dpo.groupe@almaviva-sante.com ou par courrier postal :

ALMAVIVA SANTE, 240/244 Avenue des Poilus, 13012 MARSEILLE.

Vous disposez également du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

ÉQUIPE OPÉRATIONNELLE D'HYGIÈNE (EOH)

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

EXAMENS DES PLAINTES ET RÉCLAMATIONS

Si vous n'êtes pas satisfait(e) de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement au responsable concerné. Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction vous pouvez demander à rencontrer la directrice 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.

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.

INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

La gestion des dossiers administratifs et médicaux des patients est informatisée dans le strict respect du secret médical.

Sauf opposition motivée de votre part, certains renseignements vous concernant, recueillis au cours de votre séjour, feront l'objet d'un enregistrement informatique réservé exclusivement à la gestion de toutes les données administratives et médicales liées au patient durant toutes les étapes de son séjour et à l'établissement de statistiques en application de l'arrêté du 22 Juillet 1996 relatif au recueil et au traitement des données d'activité médicale visées à l'article L 710-6 du code de la Santé Publique.

Conformément à la déontologie médicale et aux dispositions de la Loi Informatique et Libertés, en particulier les articles 34 et 40 de la Loi du 6 Janvier 1978, vous pouvez exercer vos droits d'accès et de rectification des informations nominatives qui vous concernent et qui figurent sur des fichiers informatiques, auprès du médecin responsable de l'information médicale, par l'intermédiaire du praticien ayant constitué le dossier.

Tout médecin désigné par vous peut également prendre connaissance de l'ensemble de votre dossier médical. Pour tout renseignement, adressez-vous à la Direction de la Clinique.

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) du service, 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 séjour.

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. 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 œuvre 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, sanitaire et hôtelière.

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, site internet de la Clinique et site internet du Ministère de la Santé : Scope Santé www.scopesante.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.

Les vigilances sanitaires regroupent :

- **La Pharmacovigilance** (surveillance du risque d'effets indésirables résultants de l'utilisation des médicaments).
- **L'Hémovigilance** (surveillance et alerte depuis la collecte de sang jusqu'au suivi des patients transfusés).
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.
- **La Matéiovigilance** (surveillance des incidents ou risques d'incidents pouvant résulter de l'utilisation des dispositifs médicaux).

HYGIÈNE & PRÉVENTION



Au cours d'un séjour en établissement de santé, il existe un risque de contracter une infection nosocomiale. Une infection nosocomiale est une infection acquise par le patient lors de son séjour dans la Clinique. Elle peut être liée aux soins ou simplement survenir lors de l'hospitalisation, indépendamment de tout acte médical (par exemple, une grippe transmise d'un visiteur extérieur à un patient).

La Clinique met tout en œuvre pour réduire le plus possible le risque infectieux et assurer la qualité des soins qui vous sont prodigués.

Une Equipe Opérationnelle en Hygiène (EOH), constituée d'un médecin et une infirmière hygiéniste agissent au quotidien pour la surveillance et la prévention des infections nosocomiales.

L'EOH travaille en étroite collaboration avec la Commission Médicale d'Etablissement et une équipe pluridisciplinaire rassemblant des professionnels administratifs (Direction, Responsable Qualité) comme des professionnels de terrain (Médecin biologiste, Pharmacienne, Directrice des Soins infirmiers).

Chaque année, un programme de lutte contre les infections nosocomiales est construit, réalisé et évalué pour une amélioration constante de la qualité et de la sécurité des soins.

Mais la lutte contre les infections nosocomiales est l'affaire de tous, soignants et non soignants, patients et visiteurs. Vous pouvez ainsi nous aider dans la prévention du risque infectieux en respectant quelques mesures simples.

AVANT VOTRE HOSPITALISATION

- Préciser au praticien ou au personnel soignant si vous êtes porteur d'une bactérie résistante aux antibiotiques (BMR),
- Signalez si vous avez été hospitalisé(e) à l'étranger durant l'année écoulée.

PENDANT VOTRE HOSPITALISATION

- Faites systématiquement appel au personnel soignant pour toute manipulation des cathéters veineux, lignes de perfusions, drains, sondes.
- Ne touchez pas à votre pansement ni aux cicatrices opératoires.
- Pratiquez une hygiène des mains après les gestes de la vie courante et faites respecter cette pratique à vos visiteurs.
- Veillez à une hygiène corporelle et dentaire satisfaisante (toilette au savon et hygiène bucco-dentaire quotidiennes, port de linge de corps et de pyjama propres).
- Respectez et faites respecter à vos proches les précautions complémentaires destinées à éviter la transmission d'un germe dont vous pourriez être momentanément porteur. Ces précautions vous seront expliquées par le personnel soignant.
- Evitez tout contact avec un proche présentant une infection transmissible aussi banale qu'elle puisse paraître (rhume, grippe).
- Evitez de recevoir à la clinique des enfants de moins de 10 ans : ils peuvent être en période d'incubation d'une maladie infantile.
- N'acceptez pas de fleurs ou de plantes en pots pouvant être une source d'infections.

APRÈS VOTRE HOSPITALISATION

- Respectez les consignes données par votre praticien.
- Si vous constatez des signes tels que fièvre, rougeur ou écoulement de la plaie, douleur persistante, téléphonez immédiatement à votre praticien.

Si malgré les efforts déployés par l'ensemble des professionnels une infection survenait :

- Vous en serez immédiatement informé(e) par votre médecin.
- Des examens bactériologiques seront effectués et un traitement adapté sera mis en place avec la collaboration d'un infectiologue.
- L'Equipe Opérationnelle en Hygiène sera mobilisée pour analyser la cause de l'infection et effectuer éventuellement le signalement à une tutelle extérieure.

Si vous souhaitez poser une question à l'Equipe Opérationnelle en Hygiène, vous pouvez le faire :

- Par téléphone au 04 92 93 56 56
- Par mail : eoh.estagnol@almaviva-sante.com



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



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.



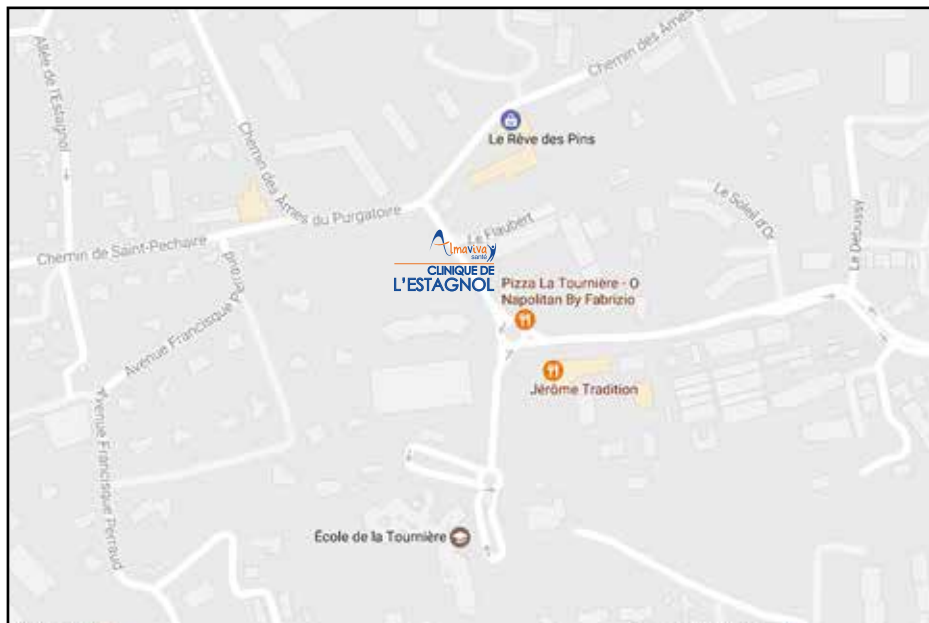
11 La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit 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.

MOYENS D'ACCÈS



Par les transports Ferroviaire

TER en direction d'Antibes.

Routier

Ligne 200 en direction de Cannes ou de Nice en fonction de votre lieu de départ.

Qu'il soit ferroviaire ou routier, deux possibilités s'offrent à vous :

- **A partir du Pôle d'échanges**, marchez 9 minutes jusqu'à l'arrêt ANTIBES - DUGOMMIER puis prenez la ligne 9 vers G. R. VALBONNE SOPHIA-ANTIPOLIS. Descendre à l'arrêt ANTIBES - RABIAE ESTAGNOL (durée du trajet 5 minutes).
- **Au Pôle d'échanges**, prenez la ligne 30/31 en direction du cimetière Rabiace.

Par l'autoroute

- **Autoroute A8** sortie 44. Sur la D35, restez à gauche.

Si vous venez de Nice, Antibes, Juans les Pins, Biot, rejoignez la route de Grasse en direction d'Antibes. A 700 mètres, prenez à droite en direction du chemin des Âmes du Purgatoire.



1173 Chemin de Rabiace ESTAGNOL
06600 ANTIBES
Tél. 04 92 93 56 56 - Fax 04 92 93 56 57
contact.estagnol@almaviva-sante.com
www.clinique-estagnol.fr - almaviva sante