

CLINIQUE D'ACCUEIL

2014



CLINIQUE DE
VITROLLES

Avenue Bel Air - La Tuilière II - 13127 Vitrolles
Tél. 04 42 46 26 26 - Fax 04 42 46 92 86
www.clinique-vitrolles.com

BIENVENUE A LA CLINIQUE DE VITROLLES

ETABLISSEMENT DU GROUPE ALMAVIVA SANTE



L'équipe médicale, l'ensemble du personnel et moi-même sommes heureux de vous accueillir à la Clinique de Vitrolles et vous remercions de votre confiance.

Depuis son ouverture, le 12 mai 1997, le projet d'établissement permettant d'assurer un fonctionnement optimal et systématique de nos prestations, nous a permis de donner satisfaction au plus grand nombre de nos patients.

Depuis plusieurs années, la Clinique de Vitrolles s'est engagée dans une démarche d'amélioration continue de la qualité pour vous garantir un excellent niveau de prise en charge médicale, hôtelière et sanitaire.

Ce livret, rédigé à votre intention, réunit tous les renseignements, conseils et recommandations relatifs à votre hospitalisation. Il facilitera votre séjour et vous permettra de faire connaissance avec notre établissement.

Pour toute la durée de votre hospitalisation, nous sommes à votre service et nous vous assurons de notre entier dévouement pour rendre votre séjour le plus agréable.

N'hésitez donc pas à nous solliciter.

Nous vous serons toujours reconnaissants de nous faire part de vos appréciations et suggestions. Elles nous aideront à améliorer encore la qualité de nos services.

A cet effet, nous vous prions de bien vouloir remplir notre "Questionnaire de Sortie" qui vous est remis à votre admission.

D'avance merci et bon séjour à la Clinique de Vitrolles.

Le Directeur

La Clinique de Vitrolles a intégré le Groupe de cliniques privées Al maviva Santé en 2008. Ce Groupe, créé en 2007, est composé à ce jour de sept cliniques privées dans les Bouches-du-Rhône : la Clinique Chantecler, la Clinique de Vitrolles, la Clinique Générale de Marignane, la Clinique Juge, la Clinique Chirurgicale de Martigues. La stratégie d'Al maviva Santé est double : constituer un pôle régional d'excellence ; poursuivre le développement des établissements acquis, en maintenant l'ensemble des activités existantes, dans le respect d'une politique de qualité et de sécurité des soins et en étroit partenariat avec le corps médical.

La proximité géographique de ces établissements, permet des synergies entre eux et permet de développer également de bonnes pratiques bénéfiques aux patients, aux praticiens et à l'entreprise.

Al maviva Santé en quelques chiffres :

■ Plus de **116 200** patients par an ■ Plus de **480** praticiens ■ **812** lits et places ■ **61** salles d'opération



240 avenue des Poilus - 13012 Marseille - www.almaviva-sante.com

LA CLINIQUE



SOMMAIRE

	La Clinique	p. 2
	Qualité & sécurité des soins	p. 4
	Spécialités & plateau technique	p. 6
	Votre arrivée	p. 11
	Votre séjour	p. 14
	Votre sortie	p. 19
	La prise en charge de la douleur	p. 22
	Hygiène et prévention des infections nosocomiales	p. 23
	Droits et information de la personne hospitalisée	p. 24
	Charte de la personne hospitalisée	p. 29

Principales coordonnées téléphoniques et électroniques

Standard **04 42 46 26 26**
Fax **04 42 46 92 86**

www.clinique-vitrolles.com
contact@clinique-vitrolles.com

Direction

direction@clinique-vitrolles.com

Ressources humaines

drh@clinique-vitrolles.com

Cellule qualité

raq@clinique-vitrolles.com

Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN)

clin@clinique-vitrolles.com

Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD)

clud@clinique-vitrolles.com

Commission des Relations avec les Usagers (CRUQ)

cruq@clinique-vitrolles.com

Service de Radiologie et d'Echographie de la Clinique de Vitrolles

Dr Rémy PIDELLO - Rue Bel Air - La Tuilière - 13127 Vitrolles

Tél : 04 42 89 46 28

Laboratoire d'Analyses Médicales de la Clinique de Vitrolles

Dr Juliette GARGIULO - S.E.L.A.R.L Biologie Médicale SAMBOURG

Place de l'hôtel de Ville - 13127 Vitrolles

Tél : 04 42 46 00 06

Laboratoire d'Anatomie et Cytologie Pathologiques

Dr Alain HENRIC

Centre de Spécialistes du Griffon - Rue Bel Air - La Tuilière - 13127 Vitrolles

Tél : 04 42 81 70 02

Centre de Consultations des Spécialistes

Centre des Spécialités du Griffon

Rue Bel Air - La Tuilière - 13127 Vitrolles

Tél : 04 42 46 27 00

La Clinique bénéficie des dernières avancées technologiques du point de vue médical et chirurgical.

Elle a été conçue pour vous assurer des conditions de confort et de sécurité optimales.

La Clinique dispose :

- D'un Service de Maternité (32 lits),
- D'un Bloc Obstétrical (4 salles d'accouchement, 2 salles de travail et une salle de réanimation nouveau-né),
- D'un Service de Chirurgie (32 lits),
- D'un Service de Chirurgie Ambulatoire (18 places),
- D'un Bloc Opératoire (6 salles).



La Clinique de Vitrolles est membre des réseaux de soins suivants :

- Réseau "Périnat Sud" qui regroupe l'ensemble des maternités publiques et privées ainsi que les professionnels du secteur.
- Réseau "Douleur PACA OUEST".
- Réseau Centre de Coordination en Cancérologie Marseille Etang de Berre « 3C12 »
- Réseau d'Oncologie de L'Etang de Berre "R.O.L.E.B"
- Réseau "CCLIN Sud-Est" pour la prévention des infections nosocomiales

QUALITE & SECURITE DES SOINS



La certification des établissements de santé

La procédure de certification s'effectue tous les 4 ans et est conduite par la Haute Autorité de Santé (HAS) : autorité publique indépendante d'expertise scientifique et médicale. Son objectif est de porter une **appréciation indépendante sur la qualité des prestations d'un établissement de santé**.

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

La Clinique de Vitrolles a obtenu :

- L'accréditation V1 en juin 2002 sans recommandation ni réserve,
- La certification V2 en septembre 2007 sans axe d'amélioration ni de suivi,
- La certification V2010 en juin 2011 sans recommandation ni réserve.

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



Cette procédure d'évaluation dynamise l'amélioration permanente de la qualité et sécurité des soins au sein de l'établissement en :

- confortant l'engagement des professionnels,
- définissant toujours de nouveaux axes d'améliorations.

Les rapports officiels de la HAS sont rendus publics sur son site Internet www.has-sante.fr et sont également consultables sur le site Internet de la Clinique www.clinique-vitrolles.com.

IPAQSS : Indicateurs pour l'Amélioration de la Qualité et de la 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 concernent :

- la bonne **tenue du dossier du patient** qui reflète la qualité et la coordination des soins dans le cadre d'une prise en charge pluriprofessionnelle et pluridisciplinaire,
- les résultats des actions de **lutte contre les infections nosocomiales** entreprises par l'établissement et présentées dans le tableau de bord des infections nosocomiales (TBIN).
- les pratiques cliniques du secteur maternité visant à la prévention de l'hémorragie et à la surveillance après l'accouchement.

Ces indicateurs sont publics et mis à la disposition des usagers (affichage, site internet de la Clinique et site internet du Ministère de la Santé : www.scopesante.fr).

La gestion des risques

La Clinique de Vitrolles mène une politique de contrôle et de gestion des risques afin d'anticiper et/ou de minimiser les dommages et événements indésirables pouvant survenir aux patients, visiteurs, professionnels ou aux équipements de l'établissement. Nos objectifs principaux de la gestion des risques :

- Améliorer la sécurité des personnes et des biens
- Maîtriser les risques
- Limiter la gravité des conséquences des accidents s'ils se produisent.

Les vigilances constituent la base de la sécurité sanitaire au niveau national ainsi que dans notre établissement.

Elle concernent :

■ 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.

■ La Matérovigilance :

Surveillance des incidents ou risques d'incidents pouvant résulter de l'utilisation des dispositifs médicaux.

■ La Réactovigilance :

Surveillance des effets néfastes résultants de l'utilisation des réactifs de biologie médicale et de l'ensemble des dispositifs médicaux de diagnostic in vitro.

■ La Biovigilance :

Surveillance qui assure la sécurité sanitaire des organes, tissus, cellules, utilisés à des fins thérapeutiques, depuis le prélèvement jusqu'au suivi des patients transplantés.



■ L'infectiovigilance :

Surveillance, prévention et maîtrise des infections nosocomiales.

■ L'identitovigilance :

Surveillance et prévention des erreurs et des risques liés à l'identification des patients.

Le dossier médical informatisé

La mise en place du dossier médical et du dossier de soins informatisés permet de mutualiser l'information à l'ensemble des acteurs médicaux de l'établissement. Ainsi les documents liés aux hospitalisations et au suivi médical du patient sont rassemblés dans un dossier unique sécurisé ; ce qui assure une meilleure coordination et donc une prise en charge du patient optimisée et plus sécurisée.

SPECIALITES & PLATEAU TECHNIQUE

Le plateau technique est doté d'un équipement de haute technologie assurant de manière optimale toutes les interventions médicales et chirurgicales.

Les Spécialités traitées sont notamment :

- Chirurgie orthopédique
- Stomatologie
- Chirurgie de la main
- Chirurgie viscérale
- Chirurgie vasculaire
- Chirurgie gynécologique
- Chirurgie du sein (Sénologie)
- Ophtalmologie
- Chirurgie esthétique

Le bloc opératoire

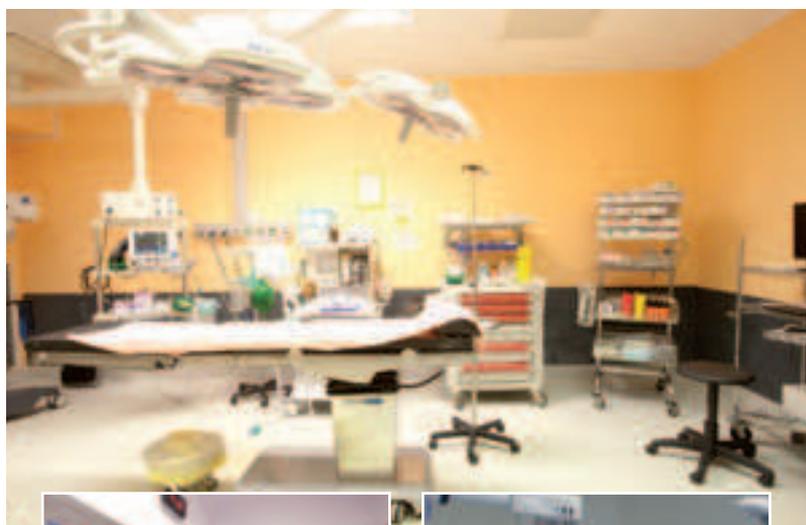
- 6 salles d'interventions dont deux dédiées à la chirurgie ambulatoire
- 1 salle de surveillance post-interventionnelle de 10 postes

Anesthésie

Un équipement ultra-moderne permet de pratiquer les toutes dernières techniques en matière d'anesthésie.

Toutes les salles sont équipées de flux turbulents ou laminaires.

- 4 colonnes de vidéo-chirurgie :
 - Une viscérale
 - Une de gynécologie
 - Deux d'orthopédie
- 1 microscope
- 1 amplificateur de brillance
- 1 système de gamma détection pour la chirurgie du cancer du sein.



Salle de réveil ou SSPI

Après l'intervention vous êtes installé(e) en Salle de Surveillance Post-Interventionnelle (SSPI) dite "salle de réveil". Une surveillance continue et une prise en charge de la douleur par l'infirmière sous la responsabilité de l'anesthésiste sont assurées.

Le Service de Chirurgie

Situé au 1^{er} étage de la Clinique, ce service accueille les patients devant bénéficier d'une intervention chirurgicale avec une hospitalisation de quelques jours. Il a une capacité d'accueil de 32 lits dont 6 chambres particulières ; chaque chambre est climatisée et dispose d'une salle de bain et d'un WC séparé.



Les principales spécialités chirurgicales et quelques exemples d'intervention pratiquée :

- La Chirurgie orthopédique (prothèse totale de hanches et de genoux ; hernies discales et lombaires...)
- La Stomatologie (avancée mandibulaire, rhinoplastie,...)
- La Chirurgie gynécologique (hystérectomie, kystes de l'ovaire,...)
- La Chirurgie viscérale (cholecystomie, hernie inguinale,...)
- La Chirurgie vasculaire
- La Chirurgie mammaire
- La Chirurgie plastique et esthétique

Le personnel soignant vous accueille dans le service, vous familiarise avec votre environnement et vous informe du déroulement de votre séjour en chirurgie. Un kinésithérapeute, une diététicienne, une psychologue, une infirmière d'annonce, une infirmière algologue contribuent à votre prise en charge.



Les visites sont interdites le matin en raison des soins et de l'entretien du service. Elles sont autorisées tous les jours de 12h à 21h. La présence d'enfants de moins de 15 ans est déconseillée.

Si vous, ou votre famille souhaitez rencontrer votre chirurgien, adressez-vous à la Responsable du Service qui conviendra d'un rendez-vous.

La plage horaire de votre passage en bloc opératoire est donnée à titre indicatif et peut varier en fonction des urgences.

La pathologie mammaire et sa prise en charge à la clinique :

La pathologie mammaire connaissant une recrudescence importante, est devenue une spécialité à part entière. Qu'il s'agisse de chirurgie bénigne (tumeurs bénignes, hypertrophies mammaires...) ou de chirurgie maligne (cancer du sein, reconstruction mammaire post traitement chirurgical...), cette pathologie demande une prise en charge par une équipe pluridisciplinaire (radiologues, gynécologues, anatomopathologistes, chirurgiens). La Clinique met à disposition une équipe chirurgicale issue de grands centres, propose des techniques innovantes adaptées à chaque patient. La présence d'un personnel soignant sensibilisée à cette pathologie, d'une onco-psychologue et d'une infirmière d'annonce concourent également à une prise en charge personnalisée.

La Maternité

L'équipe de la maternité est heureuse de vous accueillir en cette période intense de la vie que représente la naissance de votre enfant.

La maternité de la Clinique de Vitrolles est une maternité de niveau 1, c'est-à-dire qu'elle dispose d'une unité d'obstétrique pour la prise en charge de grossesses « physiologiques » sans complications prévisibles à la naissance. Néanmoins, son plateau technique possède tout l'équipement nécessaire pour la réanimation de la maman et du bébé avec notamment une salle de réanimation néonatale. Une salle des couveuses permet la surveillance rapprochée des nouveau-nés nécessitant des soins spécifiques et des séances de photothérapie. Notre équipe se compose d'hommes et de femmes, professionnels de la naissance : **sages-femmes, auxiliaires de puériculture, gynécologues-obstétriciens et anesthésiste réanimateurs présents dans le service 24h/24.**

Un pédiatre est d'astreinte en cas de nécessité d'examen, de prise en charge ou de surveillance du nouveau-né. Sont également présents : des psychologues, ostéopathes, une diététicienne, une conseillère en lactation, une assistante sociale. Nous proposons un accompagnement à taille humaine, personnalisé, respectueux de vos choix dans la mesure du possible (votre projet de naissance).

Notre maternité réalise environ 1 600 accouchements par an et accueille plus de 2 000 patientes.



Quelques informations concernant votre accouchement et votre séjour.

Le Bloc Obstétrical

Il se compose de 4 salles d'accouchements dont une dispose d'une grande baignoire permettant l'accouchement dans l'eau, ainsi que d'un système de traction-suspension. Toutes ces salles sont équipées de monitoring pour la surveillance de la parturiente et du fœtus.

Avant votre installation en salle d'accouchement, vous pourrez commencer votre travail dans une des deux salles de pré-travail. Elles disposent d'une baignoire, pour se relaxer et de grands ballons permettant d'effectuer des exercices de mobilisation du bassin ; ceci dans le but d'aider les patientes à gérer au mieux leurs contractions.

Une salle de réanimation pour et pour les soins techniques.

En cas d'urgence, 24h/24, vous pouvez vous venir consulter une sage-femme qui informera et alertera le gynécologue-obstétricien de garde si nécessaire.

Accouchement dans l'eau

Nous offrons à la Clinique de Vitrolles, la possibilité que votre bébé naisse dans l'eau. Avant de connaître un environnement radicalement nouveau, votre bébé vit un passage moins violent. Quant à la future maman, quoi de plus relaxant qu'un bain chaud pour amortir les contractions. L'eau chaude favorise la détente et l'accouchement est plus rapide. La maman et le bébé restent entourés d'une équipe médicale qui surveille le déroulement de la naissance en laissant la mère et l'enfant aller à leur rythme. L'enregistrement du rythme cardiaque fœtal (monitoring) se fait par onde avec des capteurs étanches. Il faut savoir que l'accouchement dans l'eau est incompatible avec la péridurale. Si un problème survient au cours du travail ou, si une péridurale est demandée par la maman, il suffit de sortir de l'eau et de rejoindre le plateau technique qui est dans la même pièce.

Néanmoins, l'accouchement dans l'eau ne peut être proposé que sous certaines conditions médicales qui vous seront expliquées lors de vos entretiens avec les sages-femmes et gynécologues-obstétriciens de l'équipe.

Visites en Maternité

En service maternité, les visites sont autorisées de 12h à 21h et limitées à deux personnes à la fois.

Elles sont interdites aux enfants de moins de 15 ans, sauf la fratrie.



Soins aux nouveau-nés

Les soins donnés aux nourrissons sont assurés par la présence permanente d'un personnel compétent disposant d'un matériel de haute technicité. Les pédiatres assurent un service d'astreinte 24h/24. Ils pourront intervenir si nécessaire au moment de la naissance de votre enfant et à tout moment pendant le séjour.

Charte de l'allaitement

Dans notre maternité, nous nous appliquons à respecter, encourager, conseiller les mamans quel que soit leur choix dans l'alimentation de leur enfant. Nous avons conçu une charte de l'allaitement pour accompagner spécifiquement les mamans qui décident d'allaiter.

Déclaration de votre enfant

Elle doit être impérativement faite dans les 3 jours qui suivent la naissance de votre enfant.

Votre famille est responsable de cette déclaration. La Sage-femme vous remettra la constatation de naissance nécessaire à cette déclaration, qui devra s'effectuer obligatoirement au service de l'État Civil de la Mairie de Vitrolles.

Mairie de Vitrolles

Place de Provence - 13127 VITROLLES - Tél. 04 42 77 90 97

La Chirurgie Ambulatoire

La chirurgie ambulatoire est une alternative à l'hospitalisation dite traditionnelle avec hébergement.

Grâce aux progrès de l'anesthésie et des techniques chirurgicales, il vous est possible d'être opéré(e) pour certaines pathologies avec un retour à votre domicile le jour même.

Notre établissement dispose d'une infrastructure spécifique et performante de Chirurgie Ambulatoire pour réaliser toutes les explorations et actes chirurgicaux en Dermatologie, Gynécologie, Orthopédie, Stomatologie etc...

Avant l'intervention

Vous serez informé du déroulement de votre journée dans le service de chirurgie ambulatoire.

Il est nécessaire que :

- Vous soyez en possession des résultats des examens demandés,
- Vous soyez accompagné(e) d'un adulte responsable,
- Vous soyez strictement à jeun (sans boire, sans manger, sans fumer, ni manger du chewing-gum),
- Vous ayez respecté les consignes de préparation cutanée données par votre chirurgien (voir fiche en annexe de ce livret : Préparation cutanée du patient opéré).

Un seul accompagnant est autorisé auprès du patient.

Après l'intervention

Il est impératif de respecter un délai de quelques heures avant votre départ, même si vous vous sentez parfaitement conscient(e).

Vous ne pouvez quitter le service qu'après autorisation de sortie donnée par l'Anesthésiste ou le Chirurgien.

Vous vous engagez à :

- Ne pas conduire le jour de l'intervention,
- Rentrer directement à votre domicile et à y rester au calme, un ami ou un membre de votre famille doit rester avec vous, le reste de la journée et la nuit suivant l'intervention,
- Ne prendre que des repas légers, sans boisson alcoolisée durant les 24 heures suivant l'intervention.



VOTRE ARRIVEE

Comme dans tout établissement hospitalier, vous devez accomplir certaines formalités administratives lors de votre admission. Les horaires du Bureau des Entrées (situé dans le hall d'accueil, au rez-de-chaussée de la Clinique) sont les suivants :

■ de 7h30 à 19h30 du lundi au vendredi ■ de 8h à 17h le samedi ■ de 14h à 18h le dimanche et les jours fériés.

La pré-admission

Pour faciliter les formalités administratives le jour de votre hospitalisation nous vous demandons d'effectuer **une pré-admission**, le jour de votre venue pour la consultation avec le médecin anesthésiste ou le jour de votre inscription à la maternité.

Les documents à fournir :

Lors de votre pré-admission et admission à la Clinique, vous devez présenter au personnel du Bureau des Entrées les documents suivants :

Dans tous les cas :

- Une pièce d'identité officielle avec photo (carte nationale d'identité, passeport, ou titre de séjour),
- Votre Carte Vitale (ou attestation de votre Caisse Primaire d'Assurance Maladie CPAM),
- Votre Carte de Mutuelle en cours de validité ou un bon de prise en charge,
- Un moyen de paiement (chèque ou espèces) pour les frais d'hospitalisation restant à votre charge et pour des acomptes, provisions ou dépôt de garantie éventuels.

Si vous êtes concernés :

- Votre attestation de droits à la CMU (Couverture Maladie Universelle) ou votre carte d'AME (Aide Médicale de l'Etat)
- En cas d'accident du travail : la feuille d'accident du travail délivrée par votre employeur
- Si vous venez d'un pays de l'UE : la carte européenne d'assurance maladie ou le formulaire E112
- Le formulaire SE352 pour les ressortissants d'Algérie.

Le jour de votre admission

Pour une intervention programmée et en fonction de l'heure de l'intervention, nous vous demandons de vous présenter au Bureau des Entrées entre 7h30 et 9h ou entre 15h30 et 16h30. Votre admission nous permet de finaliser les formalités nécessaires à votre prise en charge et d'activer votre dossier médical informatisé. Des étiquettes nominatives et un bracelet d'identification vous sont remis.

Attention : si ces formalités ne sont pas remplies à l'entrée, ou si vous ne pouvez justifier de vos droits d'assuré social, votre séjour sera reporté ou une provision pour les frais d'hospitalisation vous sera demandée.



VOTRE ARRIVEE

Patients Mineurs - Autorisation d'opérer

Pour les actes médicaux dits non usuels, tels qu'une anesthésie ou une opération chirurgicale il est obligatoire de recueillir le consentement des deux parents (document dans le dossier de préadmission), même en cas de séparation.

La signature des deux parents sur ce document est obligatoire. En effet, la loi du 2002-305 du 4 mars 2002 réaffirme que **les parents exercent en commun l'autorité parentale** (article 372 du Code Civil), quel que soit le statut juridique du couple. Si un des deux parents est éloigné, vous pouvez transmettre cette autorisation à la Clinique par fax ou par Email.

En cas de refus des parents ou de l'impossibilité de recueillir leur consentement, il ne peut être procédé à aucune intervention chirurgicale (article R. 1112-35, du Code de la Santé Publique). Les enfants mineurs doivent être accompagnés d'au moins un des deux parents lors des consultations et lors du séjour en Clinique.

Une fois les formalités administratives accomplies, le Bureau des Entrées vous remettra :

- Votre livret d'accueil comportant votre numéro de chambre et votre numéro de téléphone personnel, éventuellement votre code d'accès au WiFi de la Clinique,
- Un questionnaire de sortie vous permettant d'exprimer votre opinion (remarques, suggestions) sur le séjour au sein de notre établissement,
- Un bracelet d'identification, des planches d'étiquettes à remettre à l'équipe soignante, après vérification de l'exactitude des renseignements inscrits,
- La carte magnétique du placard de chambre (soumise à un dépôt de caution),

- Le bulletin d'hospitalisation. Ce document tient lieu de justificatif d'arrêt de travail initial pendant votre hospitalisation. Vous devez l'adresser dans les plus brefs délais à votre Caisse d'Assurance Maladie ainsi qu'à votre employeur, si vous êtes salarié, ou à Pôle Emploi si vous êtes chômeur.

Après avoir accompli les formalités administratives, vous devez vous rendre dans le service de soins (Maternité, Chirurgie Ambulatoire au rez-de-chaussée de la Clinique ou Service Chirurgie au 1^{er} étage) et vous présenter au personnel soignant avec :

- Votre ordonnance en cours si vous suivez un traitement pharmaceutique,
- Vos examens radiologiques et biologiques,
- Tout autre document médical qui peut s'avérer nécessaire (carte de groupe sanguin, carnet de vaccination...).

Pour la Maternité

Vous devez avoir également :

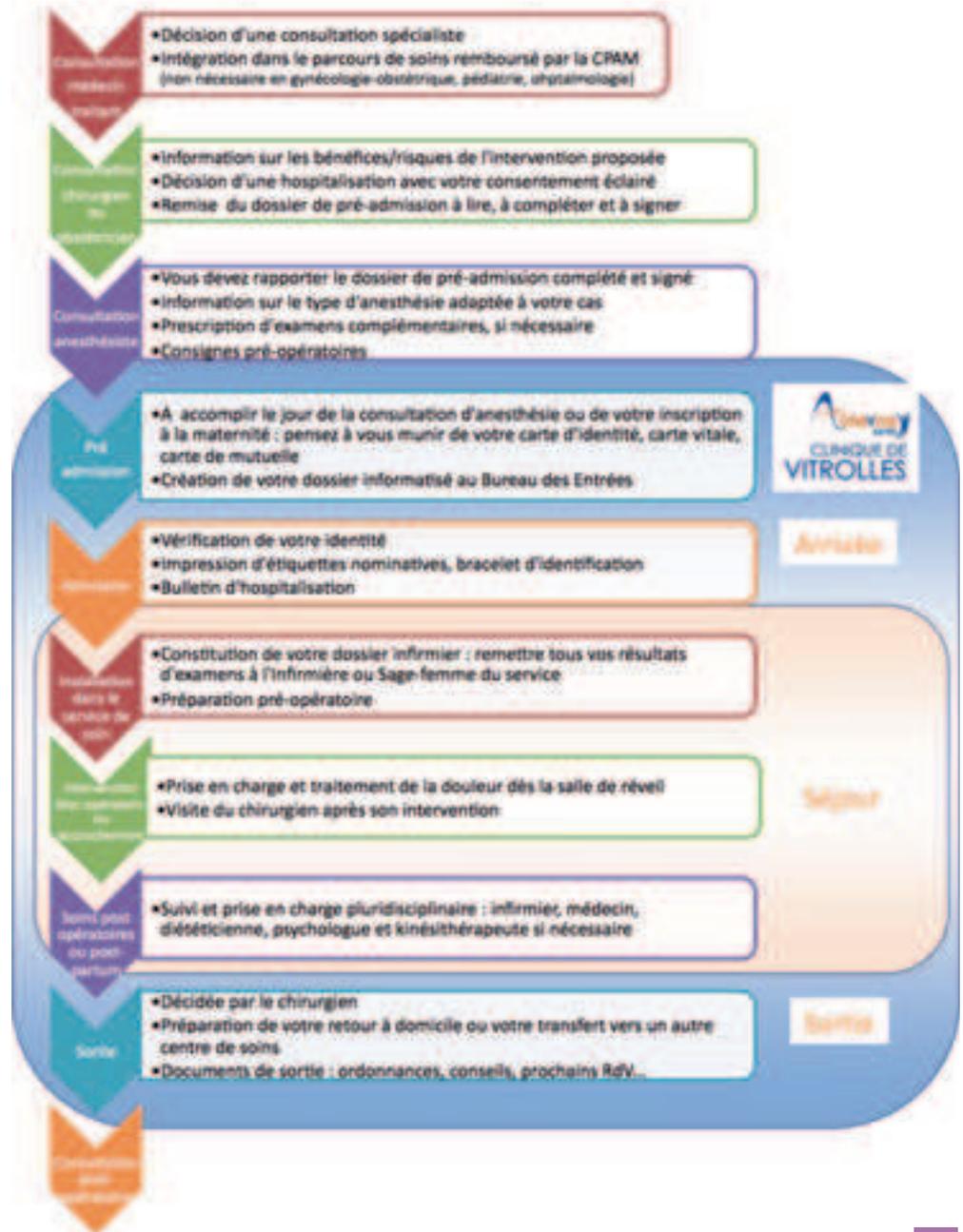
- Tout le suivi médical de grossesse,
- En vue de la déclaration de la naissance de votre enfant à l'état civil, vous aurez besoin des pièces d'identité des parents, du déclarant, du livret de famille si vous en possédez un, sinon, des actes de naissances des parents et pour les parents non mariés l'acte de reconnaissance de l'enfant, si celui-ci a été fait pendant la grossesse.

Remettez le tout à l'équipe soignante qui vous prendra en charge.

Les Infirmières du service ou les Sages-femmes vous installeront dans votre chambre et vous expliqueront les étapes et détails de votre séjour.

PARCOURS PATIENT

Les principales étapes de votre parcours d'hospitalisation à la Clinique de Vitrolles



VOTRE SEJOUR

Vous trouverez au cours de ces pages, les réponses aux questions pratiques concernant votre séjour à la Clinique de Vitrolles. Si vous souhaitez avoir des renseignements complémentaires sur un sujet donné, n'hésitez pas à faire appel au personnel du Bureau des Entrées ou au personnel soignant de votre Service.

Le jour de votre hospitalisation vous devez prévoir d'apporter votre linge personnel et affaires de toilette : sous-vêtements, pyjama, robe de chambre, pantoufles, trousse de toilette, etc... y compris serviettes et gants. La Clinique n'assure pas l'entretien des effets personnels.



Chambre

Les chambres sont à 1 ou 2 lits. Elles sont toutes équipées de lits électriques à hauteur variable, d'une salle de bain avec W.C. indépendant, de placard sécurisé avec carte magnétique (à demander à l'accueil), d'un téléviseur couleur avec télécommande et d'un système de climatisation.

Dans les chambres :

- La location des téléviseurs se fait à la Boutique,
- Internet est accessible par WiFi (le code d'accès est à demander à l'accueil),
- Seuls sont autorisés les rasoirs électriques (220V), à l'exclusion de tout autre appareil électrique.



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 21h, sauf avis médical.

Pour la tranquillité des patients, nous demandons de limiter le nombre de visiteurs (obligatoirement à 1 personne en Chirurgie Ambulatoire et 2 en Maternité).

La présence d'enfant en bas âge est interdite et celles des enfants de moins de 15 ans, déconseillée.

Accueil des accompagnants

Les accompagnants peuvent prendre leurs repas dans la chambre. Ils devront en faire la demande auprès de l'infirmière ou de la sage-femme, avant 9h30 pour le déjeuner et avant 15h pour le dîner.

Le prix du repas est à acquitter au Bureau des Entrées.

Des lits pour les accompagnants peuvent être mis à disposition dans les chambres particulières, à votre demande.

Une liste d'hôtels à proximité de la Clinique est disponible à l'accueil.



Chambre particulière

Pour répondre à votre besoin de confort, vous pouvez demander une chambre particulière, le tarif de cette prestation est indiqué à la fin de ce livret. Si vous êtes admis en service de Chirurgie, vous pouvez la demander au moment de votre pré-admission. Cependant la Clinique ne peut pas vous garantir une chambre particulière même si vous avez mentionné ce souhait. En service Maternité, la demande se fait au moment d'entrer dans le service. Ces chambres étant en nombre limité, elles sont attribuées en fonction des disponibilités.

Changement de chambre

Pour les besoins du service, la Clinique se réserve le droit de procéder à des changements de chambre. Nous vous remercions de votre compréhension.



Téléphone

Toutes les chambres sont équipées de lignes directes.

Vous pouvez donc appeler ou être appelé(e), 24h sur 24, sans passer par le standard qui est réservé aux appels administratifs et professionnels. Pour bénéficier de ce service, vous devez en faire la demande à l'accueil où l'on vous remettra une notice explicative, ainsi qu'un code confidentiel à utiliser en cas d'appel de votre part. Une caution vous sera demandée.



Repas

Des menus variés, équilibrés et adaptés à votre état de santé sont préparés avec soin dans notre cuisine sur site. Si vous êtes soumis à un régime particulier, signalez-le, et une diététicienne vous rendra visite pour composer votre repas.

Les heures de service des repas sont :

- Petit déjeuner : de 7h30 à 8h00
- Déjeuner : de 12h00 à 12h30
- Dîner : de 18h00 à 18h30.



Les repas sont servis dans des conditions optimales d'hygiène et de température, grâce à des chariots électriques mobiles. Ils ne peuvent en aucun cas être réchauffés.

Il est interdit d'apporter aux patients des boissons ou de la nourriture sans l'autorisation préalable du personnel soignant : en effet, cela peut s'avérer contre-indiqué.



VOTRE SEJOUR

Personnel

Le personnel paramédical est placé sous l'autorité de la Directrice des Soins. Il a pour mission de vous prodiguer les meilleurs soins, tout en vous apportant l'aide et le réconfort dont vous pouvez avoir besoin.

Les catégories de personnel se reconnaissent à leur tenue de couleur différente. Chaque personne est identifiée par un badge, indiquant son nom et sa qualification. N'hésitez pas à demander à votre interlocuteur son nom et sa fonction.



Identitovigilance

La vérification de l'identité est indispensable tout au long de votre hospitalisation.

A votre arrivée au sein de l'unité de soins, **un bracelet d'identification** vous sera proposé. Ce bracelet comporte uniquement des informations liées à votre identité et à votre unité d'accueil. Il se porte généralement au poignet. Vous devrez y vérifier l'exactitude de votre identité.

Pour des raisons informatiques, l'orthographe de votre nom et prénom peut être modifié s'il comporte un tiret ou une apostrophe il est remplacé par un espace. Ce bracelet permet à l'ensemble des professionnels 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. Ne vous inquiétez pas, plusieurs contrôles sont réalisés durant votre séjour et vous pourrez ainsi être questionné plusieurs fois sur votre identité, date de naissance, type d'intervention, site opératoire... C'est pour votre sécurité !



Traitement Pharmaceutique

Il vous est demandé, lors de votre hospitalisation, d'amener l'intégralité de votre traitement médicamenteux en cours, accompagné des prescriptions médicales correspondantes afin que le personnel infirmier s'assure qu'aucun médicament pris ne soit contre-indiqué avec l'intervention que vous allez subir. Lors de votre admission, ce traitement devra être remis au personnel infirmier du service (la législation interdit que le patient conserve 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.



Erreur d'identité

+

ou



Erreur de carte vitale

=

=

**DOSSIER
MEDICAL**

RISQUE MEDICAL



Prothèses

Nous vous demandons de veiller à ne pas égarer vos objets personnels et plus particulièrement vos prothèses auditives, dentaires et verres de contact.

Si vous souhaitez garder vos prothèses et/ou lunettes durant votre séjour, pensez à apporter une boîte de rangement sécurisée. 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.



Boutique

La boutique est située dans le hall d'entrée, poste 2612.

Une hôtesse vous y accueille :

- Du lundi au vendredi de 10h à 12h et de 14h à 18h
- Samedi et dimanche : de 14h à 17h30

Vous y trouverez livres, journaux, cadeaux, fleurs, sandwiches, etc...

C'est auprès de la Boutique que se font les locations de téléviseurs.



Parking

Un parking communal de 200 places, non payant et non gardé, vous est réservé devant l'établissement. La Clinique décline toute responsabilité en cas de vol ou de dégradation. Veillez à ne laisser aucun objet de convoitise apparent.



VOTRE SEJOUR



Sécurité Incendie

Les plus strictes dispositions réglementaires en matière de sécurité incendie sont en vigueur dans l'établissement (notamment la présence de détecteurs de fumée et de portes anti-incendie).

Nous vous demandons donc :

- d'en prendre connaissance et de suivre les consignes de sécurité affichées dans chaque service
 - de consulter le plan d'évacuation affiché à chaque niveau.
- Si vous percevez un bruit, une odeur ou une lueur insolite, gardez votre sang-froid et prévenez le personnel votre service.

En toute situation, il est important de rester calme et de suivre les indications du personnel de service.

Culte



Si vous le désirez, vous pouvez faire appel au ministre du culte de votre choix. La demande doit en être faite auprès de la responsable du Service.

Services sociaux



Si vous devez bénéficier de l'aide de services sociaux, la Responsable du Service où vous êtes hospitalisé(e) vous organisera un rendez-vous avec une assistante sociale. Par ailleurs, des associations de bénévoles peuvent également vous soutenir dans vos démarches ; une liste est à votre disposition dans le service.

Sécurité des personnes



Pour mieux assurer votre sécurité, notre établissement est placé sous vidéo-surveillance conformément aux textes en vigueur :

Loi n° 95-73 du 21 janvier 1995 et décret n° 96-926 du 17 octobre 1996.

Valeurs



Il est vivement recommandé de n'apporter dans la Clinique aucun objet de valeur et de conserver qu'un minimum d'argent. Ces valeurs peuvent faire l'objet d'un dépôt au coffre après inventaire et contre reçu, ou être sécurisé dans le placard de votre chambre, fermé par une carte magnétique. Pour cela adressez-vous à l'accueil pendant les heures ouvrables.

Règlement intérieur

Il est affiché sur les portes de toutes les chambres. Il est recommandé d'en prendre connaissance et de s'y conformer. Nous attirons votre attention sur les points suivants :

- Conformément au décret n° 2006-1386 du 15 novembre 2006, **IL EST STRICTEMENT INTERDIT DE FUMER AU SEIN DE L'ÉTABLISSEMENT ET SES ANNEXES.** Les locaux de la Clinique sont totalement **NON FUMEUR**. Ils sont équipés de détecteurs de fumées et votre responsabilité sera retenue si vous déclenchez l'alarme et les dispositifs anti-incendie.
- Il vous est demandé de respecter le calme et la tranquillité des autres patients notamment en limitant les nuisances sonores (télévision, nombre de visiteurs et horaires de visites...)
- L'utilisation des téléphones portables est prohibée dans la Clinique, y compris dans les chambres.
- En raison des risques d'infection, la présence d'animaux est interdite.
- Vous serez tenu financièrement responsable des dégradations que vous aurez causées aux biens et équipements de l'établissement.

VOTRE SORTIE

La date de votre sortie est décidée par le chirurgien, le spécialiste ou le médecin qui s'est occupé de vous.

C'est la Responsable du Service de Soins qui organise votre départ : au domicile, vers un centre de rééducation etc..., et en ambulance si nécessaire. 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.

Formalités de sortie

Elles s'effectuent au Bureau des Entrées et permettent de :

- Vérifier, et éventuellement, compléter votre dossier administratif,
- Payer les frais restant à votre charge (notamment les frais de séjour et de confort) et récupérer vos provisions,
- Établir un nouveau dossier au cas où une future hospitalisation est programmée,
- Retirer les valeurs que vous auriez éventuellement déposées,
- Retirer un bulletin d'hospitalisation précisant la durée de votre hospitalisation : ce document est destiné à votre employeur, ou à Pôle Emploi, ainsi qu'à votre Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM) (pour le calcul de vos indemnités journalières, le remboursement de certains frais...).



VOTRE SORTIE

Les frais d'hospitalisation

Le coût de l'hospitalisation varie en fonction de l'acte dont vous bénéficiez et du service dans lequel vous êtes hospitalisé. Si vous êtes assuré social :

Les frais pris en charge par l'Assurance Maladie

- Les frais d'hospitalisation sont directement pris en charge à **80 %** par votre CPAM
- Les frais de transport médicalisé : à **65 %**

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,...

Les frais qui restent à votre charge

- **20% des frais d'hospitalisation ou la franchise médicale de 18 €** pour les actes médicaux supérieurs à 91€
- **35 %** des frais de transport médicalisé
- **Le forfait journalier** (qui représente la participation financière des patients aux frais d'hébergement et d'entretien liés à une hospitalisation de plus de 24h) il est dû chaque jour, y compris celui de la sortie. Au 1^{er} janvier 2010 il est fixé à **18 €/jour**.
- Les frais supplémentaires de **séjour et de confort personnel** (chambre particulière, téléphone, télévision...) (Voir les tarifs en cours de ces prestations en annexe de ce livret)

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 du paiement de ces frais restant à votre charge selon votre cas, ou être remboursé par votre mutuelle si vous en possédez une. N'hésitez pas à demander des renseignements au personnel du Bureau des Entrées ou consultez le site de l'Assurance Maladie : www.ameli.fr

Les dépassements d'honoraires

Les médecins qui exercent au sein de la Clinique sont des médecins libéraux. Certains ont choisi le secteur conventionné à honoraires libres. De ce fait des suppléments d'honoraires peuvent vous être demandés par ces praticiens.

Cette information a dû vous être donnée préalablement dès la consultation chirurgicale.

Sortie contre avis médical

Votre refus de recevoir, ou de continuer à recevoir les soins, doit être précédé d'une information médicale suffisante, portant notamment sur la nécessité des soins et les risques encourus. Si vous prenez une telle décision, vous devez signer un formulaire de décharge mentionnant que vous avez eu connaissance des dangers de cette sortie prématurée. Ce document sera transmis à votre médecin traitant.

Patient mineur ou majeur protégé

Si vous êtes mineur ou majeur protégé, toute sortie ne peut se faire qu'en présence d'un parent ou de votre tuteur.

Appréciation de votre satisfaction

Dans l'optique d'une constante amélioration de la qualité des soins et des services rendus, nous vous remercions par avance de bien vouloir prendre le temps de remplir le « Questionnaire de Sortie » qui vous a été remis avec ce livret. Merci de le déposer dans une des deux boîtes aux lettres du hall d'entrée. Vous pouvez consulter la satisfaction de nos patients sur notre site Internet.



PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR

CONTRAT D'ENGAGEMENT CLUD

L'évaluation et le traitement de la douleur font partie intégrante du projet d'établissement de la Clinique de Vitrolles.

La Clinique est dotée :

- d'un CLUD (Comité de Lutte contre la Douleur),
- d'une équipe douleur constituée d'infirmières référentes douleur, d'une infirmière algologue, de médecins formés à la prise en charge de la douleur et d'une psychologue,
- de protocoles concernant la douleur.

L'établissement met en œuvre les principes du contrat d'engagement de la lutte contre la douleur institué par la circulaire ministérielle : n° 2202-166 du 30 avril 2002 et adhère au **Réseau Douleur PACA OUEST**.

■ Nos moyens dans la prise en charge de votre douleur :

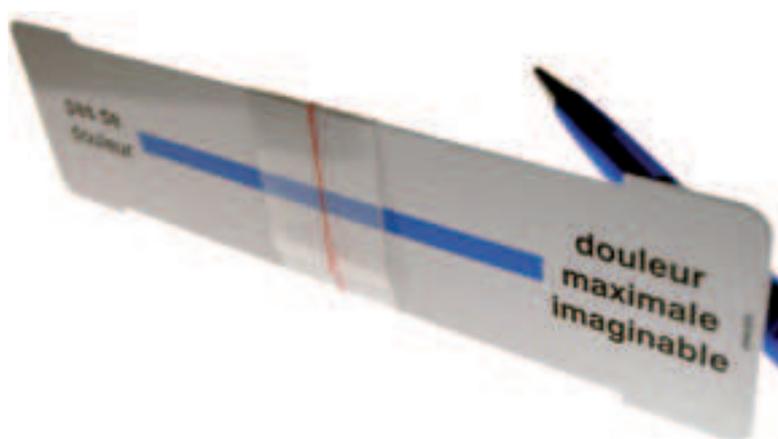
- C'est une évaluation régulière de votre douleur tout au long de votre séjour à l'aide d'une échelle numérique (de 0 à 10) afin d'adapter au mieux votre traitement. Chaque individu a une tolérance à la douleur qui lui est propre.
- C'est une palette de traitements antalgiques, sous diverses formes et voies d'administration, appropriée au type et à l'intensité de votre douleur.
- C'est expliquer le soin et son déroulement afin de le dédramatiser et supprimer le facteur anxigène qui peut parfois potentialiser votre douleur.
- C'est des informations sur la prise des médicaments anti-douleur pour éviter que la douleur ne s'installe et des conseils sur les positions, le maintien du corps et sur les gestes du quotidien pour éviter les douleurs induites par des mouvements inadaptés.

- C'est aussi un accompagnement psychologique et une écoute pour les douleurs morales.

■ Nos objectifs :

Prévenir votre douleur les douleurs provoquées par certains soins ou examens : piqûres, pansements, pose de sondes, de perfusion, retrait de drains, une toilette ou un simple déplacement...

Traiter et soulager les douleurs aiguës, comme les douleurs post-intervention chirurgicale, et les douleurs chroniques.



HYGIENE ET PREVENTION DES INFECTIONS NOSOCOMIALES

La Clinique de Vitrolles respecte les bonnes pratiques d'hygiène hospitalière et de prévention des infections : **Première exigence de sa démarche de qualité et de sécurité des soins.** Cette activité est coordonnée par l'Équipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH) et le Comité de Lutte des Infections Nosocomiales (CLIN). La Clinique de Vitrolles adhère au **réseau régional CCLIN Sud-Est** (missions fixées par arrêté du 3 août 1992).

Ses missions

- Prévenir les infections en vérifiant et en validant la bonne observance des protocoles de soins,
- Surveiller les infections à l'aide d'enquêtes régulières,
- Elaborer et diffuser des recommandations de bonnes pratiques d'hygiène,
- Améliorer la formation des professionnels de santé en hygiène hospitalière,
- Mettre en place des actions de lutte et les évaluer.

Vous pouvez nous aider à maintenir un bon niveau d'hygiène en respectant les mesures suivantes :

Conseils pré-opératoires

- Respectez scrupuleusement les protocoles de douche préopératoire qui vous seront proposés par le personnel soignant (avant toute intervention chirurgicale et tout acte de radiologie interventionnelle),
- Le rasage est interdit sur la zone à opérer.

Conseils post-opératoires

- Veillez à une hygiène corporelle optimale (toilette quotidienne au savon, hygiène bucco-dentaire, port de linge de corps et de pyjama propres),
- Faites systématiquement appel au personnel soignant pour toute manipulation sur des cathéters veineux, des drains ou des sondes et ne touchez pas vos cicatrices opératoires ou les lignes de perfusions,

- Lavez-vous les mains le plus fréquemment possible. La Clinique met à disposition des distributeurs de solution hydroalcoolique dans les chambres. N'hésitez pas à les utiliser.
- Demander l'accord du personnel soignant avant d'introduire des denrées alimentaires dans les chambres,
- Limiter le nombre de visiteurs en particulier s'ils risquent de présenter une infection transmissible, aussi banale soit elle (rhume, grippe) ; il est particulièrement demandé de ne pas amener à la Clinique des enfants de moins de 15 ans,
- Limiter ses déplacements dans la Clinique,
- Respectez les règles d'isolement si elles vous sont prescrites.

Si vous souhaitez poser une question à notre équipe du CLIN, vous pouvez l'exprimer :

- soit par écrit à la Clinique de Vitrolles,
- soit par email : clin@clinique-vitrolles.com

■ Tableau de bord des Infections nosocomiales (TBIN)

Il s'agit pour chaque établissement de santé de produire des indicateurs qui reflètent son niveau d'engagement dans la prévention des infections nosocomiales et sa performance globale dans la gestion du risque infectieux. Ces indicateurs sont publics et mis à la disposition des usagers (affichage, site internet de la clinique et site internet du Ministère www.scopesante.fr).



DROITS ET INFORMATIONS DE LA PERSONNE HOSPITALISEE

■ Information et recueil du consentement éclairé

Avec la loi du 4 mars 2002 dite loi « Kouchner », **le malade devient acteur de sa prise en charge** puisqu'il prend avec le professionnel de santé, compte tenu des informations et préconisations qui lui sont fournies, toute décision concernant sa santé. L'article L1111-2 du Code de la Santé Publique, modifié par la loi n° 2009-879 du 21 juillet 2009, détermine les modalités des informations et des échanges que les patients doit avoir avec son médecin. L'ensemble des informations concernant la santé du patient est délivré au cours d'un entretien individuel avec le praticien pendant lequel sont clairement explicités les bénéfices - risques de l'intervention et du traitement proposés. Aucun acte médical ni aucun traitement ne peut être pratiqué **sans le consentement libre et éclairé** du patient et ce consentement peut être retiré à tout moment (article L1111-4 du CSP).

■ Patients mineurs et majeurs sous tutelle

Les soins et les informations que doivent recevoir les mineurs ou majeurs sous tutelle sont délivrés à leurs représentants légaux (parents titulaires de l'autorité parentale ou tuteur désigné par le tribunal). Cependant, le professionnel de santé doit informer le patient mineur ou majeur sous tutelle de manière adaptée à sa maturité et à son discernement. Il doit dans la même mesure les faire participer à la prise de décision le concernant.

Autorisation d'opérer.

Pour les actes médicaux dits non usuels, tels qu'une anesthésie ou une opération chirurgicale il est obligatoire de recueillir le consentement des deux parents. **La signature des deux parents sur le document « autorisation d'opérer » est obligatoire.** En effet, la loi du 2002-305 du 4 mars 2002 réaffirme que **les parents exercent en commun l'autorité parentale** (article 372 du Code Civil), quel

que soit le statut juridique du couple. Si un des deux parents est éloigné, vous pouvez transmettre cette autorisation à la Clinique par fax ou par Email.

En cas de refus des parents ou de l'impossibilité de recueillir leur consentement, il ne peut être procédé à aucune intervention chirurgicale (article R. 1112-35, du Code de la santé Publique).

■ Personne de confiance

En application de l'article L1111-6 du CSP modifié par la loi n°2005-370 du 22 avril 2005 relative aux droits des malades et à la fin de vie, vous avez la possibilité de désigner une personne de confiance, qui peut être un parent, un proche ou votre médecin traitant, et qui sera consultée au cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Cette désignation est faite par écrit. Elle est révocable à tout moment. Cette personne de confiance peut vous être utile également :

- pour vous accompagner dans vos démarches et assister à vos entretiens médicaux : ainsi elle peut éventuellement vous aider à prendre des décisions ;
- dans le cas où votre état de santé ne vous permettrait pas de donner votre avis ou de faire part de vos décisions : le médecin ou l'équipe soignante qui vous prend en charge, consultera en priorité la personne de confiance que vous aurez désignée. L'avis ainsi recueilli auprès de la personne de confiance guidera le médecin pour prendre ses décisions.

■ Médecin traitant

Votre médecin traitant est un intermédiaire privilégié pour vos relations avec l'établissement. N'hésitez pas à lui demander de vous aider. Pendant votre séjour parmi nous, votre médecin traitant est le mieux placé pour recueillir toute information à caractère médical vous concernant.

■ Secret médical

La Clinique et l'ensemble de son personnel sont soumis au secret médical : ils mettent en œuvre les dispositifs assurant la confidentialité parfaite des informations médicales 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.

■ Anonymat

Si vous souhaitez que votre présence dans notre établissement ne soit pas divulguée, signalez-le dès votre admission au Bureau des Entrées et à la responsable du Service de Soins. Vous devrez compléter un formulaire prévu pour cette demande.

■ Directives anticipées

Vous avez la possibilité, si vous êtes majeur, d'établir des directives anticipées précisant les conditions que vous souhaitez voir appliquer à la fin de votre vie dans le cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté. Ces directives peuvent autoriser le médecin, dans le cadre d'une procédure collégiale, à prendre la décision de limiter ou d'arrêter vos traitements alors que les poursuivre relèverait d'une obstination déraisonnable. Le document écrit doit être daté et signé par vous-même, vous devez mentionner votre nom, prénom, date et lieu de naissance. Sa durée de validité est de 3 ans. Il peut être conservé dans le dossier de votre médecin traitant, le dossier médical si vous êtes hospitalisé, par vous-même, la personne de confiance ou un proche. Ces directives peuvent être renouvelées, modifiées ou révoquées à tout moment.

■ Examen des plaintes et réclamation

Vous avez la possibilité d'exprimer vos avis, remarques, propositions ainsi que vos griefs et réclamations sur la prise en charge dont vous bénéficiez. Vous pouvez utiliser les moyens suivant : le questionnaire de sortie ou demander une

entrevue avec la Responsable du Service ou la Directrice des Soins. Vous pouvez au cours de cet entretien remplir une fiche de réclamation. 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.

S'il ne vous est pas donné satisfaction, vous pouvez alors écrire à la Direction (par Email, lettre simple ou en recommandé) ou à la Commission de Relations avec les Usagers (CRUQ).

■ Commission de Relation avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge

La Commission de Relation avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge est créée par l'article L.1112-3 du Code de la Santé Publique ainsi que par le Décret n° 2005-213 du 2 mars 2005 ; son fonctionnement, dans l'examen des plaintes et réclamations qui lui sont soumises, est régi par les articles R.1112-91 à 94 du Code de la Santé Publique.

Ses missions :

- Veiller au respect des droits des usagers,
- Contribuer à l'amélioration de l'accueil des personnes malades et de leurs proches,
- Contribuer à l'amélioration de la qualité de la prise en charge,
- Faciliter les démarches des usagers et veiller à ce qu'ils expriment leurs griefs auprès des responsables de l'établissement, à ce qu'ils entendent les explications de ceux-ci et soient informés des suites de leurs demandes.

Son rôle dans l'établissement :

- Elle est consultée sur la politique liée à l'accueil et la prise en charge et fait des propositions dans ce domaine,
- Elle est informée de l'ensemble des plaintes ou réclamations formées par les usagers de l'établissement et des suites qui leurs sont données.

DROITS ET INFORMATIONS DE LA PERSONNE HOSPITALISEE

Ses droits et obligations :

- Droits d'accès aux données médicales relatives aux plaintes et réclamations, sous réserve de l'obtention préalable de l'accord écrit de la personne concertée ou de ses ayants-droits, si elle est décédée,
- Les membres de la commission sont astreints au secret professionnel, au secret médical et au secret de la vie privée.

Le règlement et la liste des membres de la CRUQ sont affichés dans la Clinique.

Vous pouvez saisir la CRUQ par courrier ou par Email à : cruq@clinique-vitrolles.com



Extrait du décret n°2005-213 du 2 mars 2005

Article R. 1112-91.- Tout usager d'un établissement de santé doit être mis à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.

Article R. 1112-92.- L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine. Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

Article R. 1112-93.- Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, le rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.

Article R. 1112-94.- Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant. Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier. Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission.

■ Informatisation des données

Votre hospitalisation entraîne l'enregistrement et le traitement de données administratives et médicales vous concernant. Vous avez le droit de vous opposer, pour des raisons légitimes, au recueil et au traitement de vos données nominatives, dans les conditions fixées à l'article 38 de la loi du 6 janvier 1978. Ce droit d'opposition ne peut s'exercer que pour autant que le traitement de données nominatives mis en cause ne réponde pas à une obligation légale. Ce fichier informatique est déclaré auprès de la C.N.I.L. (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés) et soumis à une totale confidentialité, selon la loi "Informatique et libertés" du 6 Janvier 1978.

■ Don de sang

Aucun traitement ni médicament de synthèse ne peuvent encore se substituer aux produits sanguins. Irremplaçables et vitaux, les produits sanguins sont indiqués dans deux grands cas de figure : les situations d'urgence, et les besoins chroniques, qui concernent des patients que seule une transfusion sanguine peut contribuer à guérir ou à soulager.

Au cours d'un accouchement, une hémorragie peut survenir, entraînant un besoin urgent et important en produits sanguins. En cas d'hémorragie lors d'une intervention chirurgicale, il faut procéder à une transfusion de globules rouges.

En France c'est l'Établissement Français du Sang (EFS) qui a pour mission d'assurer la disponibilité en produits sanguins, le contrôle de la qualité et de la sécurité de la chaîne transfusionnelle. Le don de sang est un geste incontournable qui aide plus de 1 million de personnes à se soigner chaque année. www.dondusang.net

■ Don d'organe et de tissus

Faire don d'un des ses organes ou de certains tissus après le décès est un geste généreux et utile : il peut sauver la vie d'une autre personne.

Les prélèvements d'organes sont réglementés par la Loi n° 2011-814 du 7 juillet 2011 relative à la bioéthique.

Elle fixe les principes selon lesquels un prélèvement d'organes et/ou de tissus peut être pratiqué sur une personne décédée dès lors qu'elle n'a pas fait connaître de son vivant, un refus d'un tel prélèvement. Toutefois, vous pouvez vous y opposer par tous moyens :

- Inscription sur le Registre National des Refus
BP 2331- 13213 Marseille Cedex 02
- Déclaration orale auprès de la famille ou du personnel soignant afin qu'ils témoignent si besoin
- Déclaration écrite sur papier libre conservée sur soi.



Pour plus d'informations : www.dondorganes.fr

DROITS ET INFORMATIONS DE LA PERSONNE HOSPITALISEE

■ Accès au Dossier du Patient

(Article L.1111-7 du Code de la Santé Publique et arrêté du 5 mars 2004, modifié par l'arrêté du 3 janvier 2007)

Il vous est possible d'accéder directement, dans certaines conditions prévues par la Loi, aux informations médicales vous concernant. La demande doit être faite par écrit et adressée au Directeur :

- Par vous-même,
- Ou par la personne ayant l'autorité parentale si ce cas vous concerne (vous avez alors la possibilité de vous opposer à cette demande, par mention écrite auprès du médecin),
- Ou par votre tuteur si ce cas vous concerne,
- Ou par votre ayant droit en cas de décès (le motif de la demande doit alors être précisé) ;
- Ou par votre médecin qu'une des personnes ci-dessus a désigné comme intermédiaire.

Cette demande doit préciser le service médical concerné et les dates d'hospitalisation. Une copie d'une pièce d'identité en cours de validité recto-verso est obligatoire. L'établissement, par l'intermédiaire du médecin qui vous a pris en charge, vous donnera accès à ces informations dans un délai de 8 jours si votre dossier médical a été ouvert il y a moins de 5 ans, ou dans un délai de 2 mois si votre dossier médical a été ouvert il y a plus de 5 ans.

Vous pouvez choisir de :

- Venir consulter les informations sur place, avec éventuellement remise de copies (frais de copies à votre charge) vous serez alors informé(e) du dispositif d'accompagnement médical prévu par la Loi,
- Ou de demander l'envoi de copies des documents (frais de copies et d'envoi à votre charge).

Vous pouvez télécharger le formulaire à remplir et à joindre à votre demande sur notre site internet,

www.clinique-vitrolles.com, et prendre connaissance des frais de copie et d'envoi de votre dossier médical.

■ Modalités de conservation des dossiers médicaux (Instruction ministérielle DHOS/E1/DAF/DPACI N° 2007-322 du 4 août 2007).

Les dossiers sont conservés pendant 20 ans à compter du dernier séjour ou de la dernière consultation externe du patient dans l'établissement.

Quelques exceptions :

- Lorsque le patient est mineur, le dossier est conservé au moins jusqu'à son 28^{ème} anniversaire,
- Lorsque le patient décède moins de 10 ans après son dernier passage, le dossier est conservé pendant une durée de 10 ans à compter de son décès,
- Les délais de conservation sont suspendus par tous recours visant à mettre en cause la responsabilité médicale de l'établissement ou des professionnels de santé,
- Les informations relatives aux actes transfusionnels doivent être conservées pendant 30 ans.





Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux

Version n° 1040261/026/02116/SD11/0044/0006/00 du 3 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 en plusieurs langues et en braille 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.

PREPARATION CUTANEE DU PATIENT OPERE

La préparation cutanée permet de réaliser votre intervention dans les meilleures conditions d'hygiène possibles. Cette préparation comprend la dépilation, les douches pré-opératoires et l'hygiène bucco dentaire.

■ **La dépilation**, si elle est nécessaire, vous sera explicitement demandée par votre chirurgien.

Dans ce cas, nous vous conseillons de réaliser la dépilation, 24 à 48 heures avant l'intervention, au moyen d'une tondeuse ou de crème dépilatoire. Le rasage est interdit.

■ **Les douches pré-opératoires** sont destinées à éliminer la majorité des microbes se trouvant sur votre peau. Elles se pratiquent avec le savon antiseptique prescrit par le chirurgien ou l'anesthésiste. Deux douches sont nécessaires, une la veille au soir et une autre le jour même, moins de 4 heures avant l'intervention.

■ **L'hygiène bucco dentaire** consiste en un brossage des dents et en un bain de bouche en cas d'intervention sur les dents ou la bouche.

Pour votre sécurité, cette préparation doit être réalisée selon les indications suivantes :

Cas n° 1 : vous êtes hospitalisé la veille de l'intervention : les douches pré-opératoires seront effectuées dès votre arrivée à la Clinique. Vous serez conseillé par l'équipe soignante.

Cas n° 2 : vous êtes hospitalisé le jour même de l'intervention : vous devez prendre une première douche pré-opératoire à votre domicile la veille au soir. La seconde douche pré-opératoire sera effectuée à la Clinique suivant les conseils de l'équipe soignante.

Cas n° 3 : vous êtes hospitalisé en ambulatoire : vous devez prendre les deux douches pré-opératoires et réaliser l'hygiène bucco dentaire à votre domicile.

TECHNIQUE DE LA DOUCHE PRE OPERATOIRE

- Coupez et nettoyez soigneusement vos ongles
- Mouillez le corps et les cheveux
- Appliquez le savon antiseptique en commençant par les cheveux
- Faites mousser jusqu'à ce que la mousse devienne blanche
- Lavez le visage en insistant derrière les oreilles
- Insistez sur les aisselles, le nombril, les plis de l'aîne et les pieds (entre les orteils)
- Savonnez en dernier la zone génitale puis la zone anale
- Rincez abondamment de haut en bas
- Renouvelez l'opération en respectant la même méthode
- Séchez-vous avec une serviette propre
- Mettez des vêtements propres
- Brossez-vous les dents
- Pratiquez un bain de bouche si prescription médicale

Insistez sur :





Notre engagement dans le Développement Durable est là également pour répondre aux enjeux de santé et préserver notre environnement : faire bénéficier aux patients et aux professionnels de la Clinique de la meilleure qualité de vie possible. Partie intégrante du projet général de l'établissement, notre politique environnementale s'efforce de :

1. Développer une gestion économiquement efficace;
2. Être un établissement socialement intégré;
3. Être un établissement écologiquement respectueux.

La Clinique est dotée d'un Comité de Développement Durable qui suit attentivement et met en application les bonnes pratiques environnementales. La clinique adhère depuis 2009 au Comité National de Développement Durable en Santé, et participe

ainsi régulièrement aux enquêtes nationales et aux différents retours d'expériences proposés.

Afin de quantifier au plus juste l'impact de son activité sur l'environnement, la Clinique a réalisé en 2011 son Bilan Carbone permettant d'identifier les rejets de gaz à effet de serre liés à ses activités. Des actions d'amélioration ont été mises en place dans le but de réduire les consommations énergétiques et en ressources (électricité, gaz, fioul, eau, papier) : mise en place de brise-jets pour les douches et les robinets, affichage de panneaux/stickers de sensibilisation sur l'éclairage inutile, investissements dans des détecteurs de présence dans les couloirs, installation d'ampoules basse consommation, achat du papier recyclé et participation à la semaine européenne de réduction des déchets. Afin de suivre l'impact de ces actions, des indicateurs de consommation sont suivis régulièrement.

Dans les lieux recevant le public (hall d'entrée, salles d'attente), des poubelles de tri sélectif sont en fonction ; dans les services de la Clinique : des sacs poubelle transparents sont mis à disposition pour les recyclables : papier, carton, verre et canettes métalliques ; et des sacs noirs pour les autres déchets. Merci de respecter ces consignes afin de nous aider à réduire nos déchets. Depuis 2012, les déchets d'activité de soins (DASRI) font l'objet d'un traitement spécifique par une entreprise partenaire locale qui a développé un procédé original de décontamination et de « banalisation ». Ce procédé, qui est une alternative à l'incinération systématique est plus respectueux de l'environnement, notamment grâce à la diminution des rejets atmosphériques polluants générés par le transport et l'incinération de ces DASRI.



■ Les fruits et légumes

Augmenter la consommation de fruits et légumes, quelles qu'en soient les formes (crus, cuits, nature, préparés, frais, surgelés ou en conserve) pour atteindre une consommation d'au moins 5 fruits et légumes par jour ;

■ Le calcium

Consommer des aliments sources de calcium

essentiellement les produits laitiers et, en complément, les légumes voire les eaux minérales riches en calcium pour les consommateurs d'eaux minérales, en quantité suffisante pour atteindre les apports conseillés, soit 3 produits laitiers par jour ;

■ Les féculents (riz, pâtes, pain, céréales...)

Augmenter la consommation des féculents sources d'amidon, notamment des aliments céréaliers (et particulièrement des aliments céréaliers complets qui ont l'intérêt d'apporter des quantités appréciables de fibres), des pommes de terre, des légumineuses, etc. ; ils doivent être présents à chaque repas ;

■ Les protéines (viandes, poissons, oeufs...)

Consommer de la viande, du poisson et d'autres produits de la pêche ou des oeufs 1 à 2 fois par jour en alternance (en quantité inférieure à l'accompagnement), en privilégiant pour les viandes les morceaux les moins gras et en favorisant la consommation de poisson (au moins deux fois par semaine) ;

■ Les sucres

Limiter la consommation de sucre et d'aliments riches en sucre (sodas, confiserie, chocolat, pâtisseries, desserts sucrés, etc.) ;

■ Les lipides

Limiter la consommation des graisses totales (lipides totaux) et particulièrement des graisses dites "saturées" ; ces graisses sont fournies par certains aliments qu'il est préférable de consommer avec modération (viennoiseries, pâtisseries, charcuteries, beurre, sauces, certains fromages...) ;

■ L'alcool

Limiter la consommation de boissons alcoolisées qui ne devrait pas dépasser, par jour, 2 verres de vin de 10 cl pour les femmes et 3 pour les hommes, du moins pour ceux qui en consomment (2 verres de vin de 10 cl sont équivalents à 2 demis de bière ou 6 cl d'alcool fort) ;

■ Le sport

Augmenter l'activité physique dans la vie quotidienne pour atteindre au moins l'équivalent d'une demi-heure de marche rapide par jour (monter les escaliers, faire ses courses à pied...) et réduire la sédentarité surtout chez l'enfant (temps passé devant la télévision, les jeux vidéos...) ;

Pour atteindre les objectifs nutritionnels du PNNS, il faut également limiter la consommation de sel et toujours préférer le sel iodé, profiter sans excès des bienfaits des rayons solaires (pour recharger ses réserves en vitamine D) et surveiller régulièrement son poids.

ATTENTION

Les recommandations de cette rubrique peuvent ne pas être adaptées aux personnes qui suivent un régime alimentaire particulier, prescrit par un médecin, dans le cadre d'une pathologie spécifique (cas des patients présentant un diabète, une intolérance au gluten ou une maladie coeliaque, une allergie alimentaire, certaines maladies rénales). Dans ce cas, il est important de toujours en parler avec son médecin.

Mis à part ce qui est relatif à l'alcool, qui ne concerne que les adultes, les conseils nutritionnels de ce guide s'appliquent à tous les âges sauf aux enfants de moins de 3 ans.

6

INDICATEURS

Pour vous informer sur la lutte contre les risques d'infection à la Clinique de Vitrolles

Données 2012

Afin de prévenir le risque d'infections associées aux soins, tous les établissements de santé évaluent leur organisation dans la lutte contre les risques d'infections, dans le cadre d'un suivi national et annuel du Ministère des Affaires Sociales et de la Santé.

Indicateur	Cotation	Valeur de l'indicateur	Evolution depuis la dernière évaluation
Score agrégé Reflet global de la lutte contre les infections nosocomiales, il résume tous les indicateurs du tableau de bord	A ●	100%	→
ICALIN 2 Mesure de la qualité globale de l'organisation, des moyens, et actions mis en œuvre dans la lutte contre les infections nosocomiales.	A ●	100%	→
ICSHA 2 Mesure de l'utilisation de solutions hydro-alcooliques par les professionnels et patients (marqueur indirect de la mise en œuvre de l'hygiène des mains)	A ●	103.4%	→
ICATS Reflète le niveau d'engagement dans une démarche visant à optimiser l'efficacité des traitements antibiotiques	A ●	100%	→
SMR Mesure de la qualité globale de l'organisation, des moyens, et des actions mises en œuvre dans la lutte contre les bactéries multi-résistantes	A ●	100%	↗
ICA-LISO Evalue l'organisation de la prévention des infections du site opératoire les moyens mobilisés et les actions mises en œuvre	A ●	100%	→

L'objectif national défini par la HAS est de 80% de conformité pour chacun des indicateurs. Cotation = Performance de l'établissement
Résultats détaillés sur le site du Ministère de la Santé et de la HAS : www.scopesante.fr

8

INDICATEURS

Pour vous informer sur la qualité du dossier des patients de la Clinique de Vitrolles

Données 2011 et 2012

La Haute Autorité de Santé (HAS) développe et généralise depuis 2008, le recueil d'Indicateurs Pour l'Amélioration de Qualité et de Sécurité des Soins (IPAQSS). La Clinique de Vitrolles est résolument impliquée dans cette démarche et s'engage à recueillir ces données, à les transmettre à la HAS et à les diffuser aux professionnels de santé et aux usagers.

Indicateurs	Cotation	Valeur de l'indicateur	Intervalle de confiance
1-Concernant la sécurité du patient			
Tenue du dossier anesthésique			
Pourcentage de dossiers anesthésiques qui comportent les informations écrites nécessaires à la maîtrise du risque lié à l'anesthésie. Donnée de 2011	A 	98%	[96-99]
Prévention de l'hémorragie après un accouchement			
Pourcentage de dossiers pour lequel la modalité de la délivrance, la réalisation de l'injection prophylactique d'ocytocine et le contrôle de l'état du placenta ont été correctement notés. Donnée de 2012 (première évaluation de cet indicateur)	B 	82%	[70-91]
Surveillance clinique minimale après un accouchement			
Pourcentage de dossiers qui comportent la trace régulière de la surveillance durant les deux heures en salle d'accouchement et l'examen médical autorisant la sortie de salle. Donnée de 2012 (première évaluation de cet indicateur)	C 	23%	[13-36]
2-Concernant le parcours du patient			
Traçabilité de l'évaluation de la douleur			
Pourcentage de dossiers qui comportent des informations écrites sur l'intensité de la douleur ressentie par le patient. Donnée de 2011	A 	89%	[73-90]
Suivi du poids et dépistage des troubles nutritionnels			
Pourcentage de dossiers où sont notées les informations nécessaires permettant de repérer les patients qui peuvent souffrir de problèmes nutritionnels. Donnée de 2011	A 	99%	[96-100]
Courrier de fin d'hospitalisation			
Pourcentage de courriers de fin d'hospitalisation conformes, et adressés dans un délai de 8 jours, au médecin traitant. Donnée de 2011	B 	81%	[73-90]
Tenue du dossier patient			
Pourcentage de dossiers qui comportent les informations écrites nécessaires à la prise en charge du patient hospitalisé. Donnée de 2011	A 	94%	[91-96]
Réunion de Concertation Pluridisciplinaire RCP			
Pourcentage de patients pour lesquels est retrouvée la trace d'une RCP datée et comportant la proposition de prise en charge avec au moins 3 professionnels de spécialités différentes. Donnée de 2011	non coté	92%	

L'objectif national défini par la HAS est de 80% de conformité pour chacun des indicateurs. Cotation = Performance de l'établissement
Résultats détaillés sur le site du Ministère de la Santé et de la HAS : www.scopesante.fr



NOS TARIFS AU 1^{er} JANVIER 2014

FRAIS DE SEJOUR ET DE CONFORT

Chambre particulière en hospitalisation complète :	60 €
Box individuel en service ambulatoire :	35 €
Repas accompagnant :	6 €
Forfait accompagnant comprenant le lit accompagnant + repas du soir + petit déjeuner :	12 €
Clé magnétique pour placard :	15 € (Caution)
Téléphone :	
Ouverture de ligne (réception d'appel) :	gratuit
Emission d'appel : Caution :	12 €
Frais de mise en service :	3 €
Unité téléphonique :	0,15 €/min
WiFi :	gratuit
Télévision (s'adresser à la Boutique) :	5 €/jour + Caution : 30 €
Prêt de coussin d'allaitement :	80 € (Caution)

FRAIS DE COPIE ET D'ENVOI DE DOCUMENTS DU DOSSIER MEDICAL

Un devis vous est communiqué dès réception de votre demande.

Frais de copie : **0,20 €/page**

Frais d'envoi
en recommandé avec accusé de réception : tarif postal en vigueur selon le poids

Attention ces tarifs sont susceptibles de modification, renseignez-vous auprès du personnel du Bureau des Entrées de la Clinique.



COMPOSITION DE LA COMMISSION DES RELATIONS AVEC LES USAGERS ET DE LA QUALITÉ DE LA PRISE EN CHARGE CRUQ

Nom	Fonction	Fonction dans la CRUCQ
M. DEMONTIS	Directeur	Président
Dr CARBONE	Président de CME	Vice-président
Dr GIUDICI	Chirurgien	Médiateur médecin
Dr PAVARD	Chirurgien	Médiateur médecin suppléant
Mme GARCIA	Directrice des soins	Médiateur non médecin
Mme PREISS	Responsable maternité	Médiateur non médecin suppléant
Mme ABIRAMIA	Responsable qualité	Membre
M. CAVAGLIA		Représentant des usagers
M. RAYNAL		Représentant des usagers
Mme AMITRANO		Représentant des usagers suppléant
M. AIELLO		Représentant des usagers suppléant

Les représentants des usagers sont membres de la Croix Rouge Française et de l'UFC Que Choisir.

Vous pouvez saisir la CRUQ par courrier ou par Email à : cruq@clinique-vitrolles.com