

CLINIQUE DE VITROLLES



# LIVRET D'ACCUEIL

Tous acteurs de votre santé

# BIENVENUE À LA CLINIQUE DE VITROLLES

Madame, Monsieur,  
Vous allez séjourner dans notre établissement en vue d'une hospitalisation et/ou intervention.

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. L'établissement a été certifié par la HAS (Haute Autorité de Santé), les résultats de cette évaluation sont disponibles sur le site [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr).

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

*La direction*



Almaviva Santé est un groupe d'établissements privés qui jouit d'un très bon ancrage local en région Sud, en Île-de-France, en Rhône-Alpes, en Corse, en Guadeloupe, au Canada et en Italie, ainsi que d'une excellente réputation dans tous les domaines chirurgicaux. Almaviva Santé propose des prises en charge médicales et chirurgicales dans les disciplines suivantes : Médecine-Chirurgie-Obstétrique (MCO), Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR), Dialyse, Radiothérapie, Psychiatrie et Hospitalisation à Domicile. Visant une qualité de soins optimale, les établissements d'Almaviva Santé ont su développer leurs complémentarités médicales, techniques et administratives pour tisser un réseau de soins performant et offrir aux patients une prise en charge globale alliant qualité, confort et sécurité.

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

**Être acteur de votre santé est notre priorité !**

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



## SITUATION GÉOGRAPHIQUE

Située dans le secteur de l'Étang de Berre, la Clinique de Vitrolles est implantée au cœur des Bouches du Rhône. Très bien desservie par des liaisons routières : autoroute A7, A55, A51, A8 et la D9, elle est facile d'accès depuis les métropoles de Marseille, Aix en Provence, Salon de Provence et la côte bleue. Elle est également à proximité immédiate de la gare Aix TGV et de l'aéroport international Marseille-Provence.



## PRINCIPALES COORDONNÉES

**Standard :** ☎ 04 42 46 26 26

**Site internet :** [www.clinique-vitrolles.fr](http://www.clinique-vitrolles.fr)

**Email :** [chir.vitrolles@almaviva-sante.com](mailto:chir.vitrolles@almaviva-sante.com)

**Service chirurgie :** ☎ 04 42 46 26 08

**Centre des spécialistes/anesthésistes :**  
☎ 04 42 46 27 00

**Biologie médicale (Biogroup) :** ☎ 04 42 46 00 06

**Imagerie/radiologie médicale :** ☎ 04 13 96 17 70

**Service de consultations ophtalmologie :**  
☎ 04 42 46 92 65



**L'établissement a été certifié  
le 10 mai 2023 par la Haute  
Autorité de Santé**

## POUR PLUS D'INFORMATIONS



<https://www.clinique-vitrolles.fr/fr/>



<https://www.facebook.com/clinique.vitrolles.almaviva.sante>



[https://www.instagram.com/clinique\\_de\\_vitrolles/](https://www.instagram.com/clinique_de_vitrolles/)

# SOMMAIRE

|                                                      |                |
|------------------------------------------------------|----------------|
| <b>Les services de l'établissement .....</b>         | <b>4</b>       |
| <b>Le plateau technique .....</b>                    | <b>5</b>       |
| <b>Votre parcours administratif .....</b>            | <b>6 - 8</b>   |
| <b>Votre parcours en chirurgie ambulatoire .....</b> | <b>9 - 11</b>  |
| <b>Consignes pour la douche préopératoire .....</b>  | <b>10</b>      |
| <b>Pour tout séjour : .....</b>                      | <b>12 - 13</b> |
| <b>ambulatoire ou hospitalisation</b>                |                |
| <b>Votre sortie .....</b>                            | <b>14 - 15</b> |
| <b>Vos droits .....</b>                              | <b>16 - 18</b> |
| <b>Vos devoirs .....</b>                             | <b>19</b>      |
| <b>Hygiène, qualité et gestion des risques .....</b> | <b>20 - 22</b> |



**Notre établissement  
porte les valeurs  
d'Almayva Santé.**

# LES SERVICES DE L'ÉTABLISSEMENT

## PRINCIPALES SPÉCIALITÉS DE LA CLINIQUE

Les principales spécialités traitées sont notamment :

- Chirurgie orthopédique
- Chirurgie digestive
- Chirurgie maxillo-faciale
- Chirurgie plastique et esthétique
- Stomatologie
- Chirurgie du cancer du sein (sénologie)
- Chirurgie du rachis
- Chirurgie ophtalmologique (cataracte)
- Chirurgie de la main
- Obstétrique
- Chirurgie gynécologique

## LES SERVICES DE CHIRURGIE ET D'AMBULATOIRE

Le service de chirurgie comprend :

- 1 service d'hospitalisation conventionnelle de chirurgie générale au 1<sup>er</sup> étage, comprenant 20 lits
- 1 service de chirurgie ambulatoire de 28 places réparties sur 2 niveaux
- 1 service dédié à la chirurgie ophtalmique.

## LE CENTRE DE CONSULTATIONS DES SPÉCIALISTES

Les chirurgiens de l'établissement consultent principalement au Centre des spécialistes, un bâtiment situé à l'entrée du parking de la Clinique. Vous pouvez prendre rendez-vous par téléphone mais également sur le site internet de la clinique.

Vous avez également la possibilité de prendre rendez-vous par Doctolib :

*Doctolib*

## PLAN DE L'ÉTABLISSEMENT

### 1<sup>er</sup> étage

- Service d'hospitalisation complète de chirurgie
- Service de maternité
- Bureaux administratifs
- Direction des soins
- Salle de réunion

### RDC

- Accueil
- Service de maternité
- Consultations gynécologues, pédiatres, anesthésie
- Chirurgie ambulatoire
- Fast-track ophtalmologie
- Bloc opératoire
- Salle de réveil
- Stérilisation
- Direction

### Sous-sol

- Pharmacie
- Service technique
- Chambre mortuaire
- Lingerie
- Restaurant du personnel
- Cuisine
- Vestiaire
- Salle de réunion
- Archives



# LE PLATEAU TECHNIQUE

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

**Il comprend :**

## LE BLOC OPÉRATOIRE

La Clinique de Vitrolles est dotée d'un équipement de haute technologie assurant de manière optimale toutes les interventions chirurgicales. Son bloc opératoire est composé de 8 salles d'intervention d'un très haut niveau de qualité et de filtration de l'air (norme ISO 5 à 7) dont une salle dédiée aux césariennes en continuité du bloc obstétrical. Un département de stérilisation des instruments et des dispositifs médicaux est attaché au bloc central.

## LA SALLE DE RÉVEIL (SSPI)

La salle de réveil est composée de 12 postes entièrement équipés avec la présence permanente de personnel infirmier supervisé par une équipe d'anesthésistes réanimateurs. Elle permet de surveiller les patients jusqu'au rétablissement complet des fonctions vitales.

## LES SERVICES D'IMAGERIE ET DE BIOLOGIE MÉDICALE

À proximité de la clinique se trouve un service d'imagerie qui assure les examens de radiologie générale, panoramique dentaire, échographies générales, musculo-tendineuse, repérage dans le cadre de la sénologie, suivi de grossesse et un laboratoire de biologie médicale qui permet une grande réactivité de transmission des analyses médicales et assure un service de garde 365 jours par an. Ils sont ouverts aux patients hospitalisés et aux personnes extérieures à l'établissement.



# VOTRE PARCOURS ADMINISTRATIF

## CONSULTATIONS

Votre hospitalisation a été programmée avec votre chirurgien.

Une consultation de pré-anesthésie avec un médecin anesthésiste est obligatoire pour toute intervention chirurgicale et au moins 48 h avant l'intervention.

Vous serez informé(e) par le médecin anesthésiste que vous rencontrerez, des différentes possibilités d'anesthésies.

Afin de dissiper vos inquiétudes ou vos doutes, n'hésitez pas à lui poser toutes les questions que vous souhaitez. N'oubliez pas d'apporter vos ordonnances en cours.

Dès que votre médecin ou chirurgien décide de votre hospitalisation, il peut être nécessaire d'anticiper votre sortie afin que celle-ci se déroule dans les meilleures conditions. N'hésitez pas à en parler à votre médecin ou chirurgien. Après une chirurgie orthopédique, vous aurez besoin de séances de kinésithérapie. Pensez à prendre rendez-vous en avance selon les recommandations de votre chirurgien.

**Vous pouvez prendre rendez-vous avec certains de nos praticiens sur le site internet de la Clinique et sur :**

*Doctolib*



Consultation  
chirurgicale



Pré-admission



Admission



Consultation  
anesthésique

## PRÉ-ADMISSION

**Un passeport d'admission vous est remis dès votre consultation chirurgicale. Il doit être complété et signé lors de la consultation d'anesthésie ainsi que le jour de votre admission.**

Nous vous demandons de vous présenter au bureau des préadmissions de l'établissement avec tous vos documents (pièces d'identité en cours de validité, carte vitale, carte mutuelle, livret de famille et carnet de santé pour les mineurs, moyens de paiement, vos résultats d'examens et vos ordonnances ou tout autre document nécessaire à votre prise en charge) pour réaliser votre pré-admission.

Le bureau des admissions est ouvert du lundi au vendredi de 9h à 18h. Votre hospitalisation étant programmée, votre admission se fait à l'accueil entre 7h et 18h.



## CAS PARTICULIERS

### Si vous êtes concerné(e) :

- Votre attestation de droits à la complémentaire santé solidarité ou votre carte d'AME (Aide Médicale de l'État) ;
- En cas d'accident du travail ou de maladie professionnelle, le triptyque délivré par votre employeur ;
- Votre carnet de soins gratuits (pour les anciens combattants) ;
- Si vous êtes ressortissant d'un pays de l'Union européenne : la carte européenne d'assurance maladie ou le formulaire E-112 ;
- Si vous êtes ressortissant(e) d'Algérie : le formulaire SE 352 ;
- Si vous ne disposez pas d'une prise en charge ou si vous êtes ressortissant d'un pays n'ayant pas de convention avec la France, vous réglerez la totalité du séjour + pièce officielle d'identité en cours de validité.

### Mineurs

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

- **La décision d'un soin**, d'un traitement ou de toute intervention chirurgicale appartient aux 2 titulaires de l'autorité parentale. La séparation des parents est sans incidence sur les règles relatives à l'exercice de l'autorité parentale (article 373-2 du code civil) ;
- **Pour la pré-admission**, il est nécessaire d'avoir le livret de famille (ou autre document juridique) et la pièce d'identité des 2 titulaires de l'autorité parentale (CNI, passeport ou carte de séjour) ;
- **Pour l'admission**, il est nécessaire d'avoir **le carnet de santé** du mineur et le justificatif que le parent accompagnant détient l'autorité parentale (ex : livret de famille ou autre document juridique) ;
- **Si 1 seul des parents exerce l'autorité parentale**, vous devrez apporter les éléments justificatifs suivants :
  - La décision de justice accordant expressément au parent l'autorité parentale,
  - Ou le livret de famille (ex : en cas de décès de l'un des parents).

Vous trouverez plus d'informations dans les premières pages du passeport d'admission.

### Pendant le séjour

La présence d'au moins un des deux parents est obligatoire durant tout le séjour ; pour les patients en chirurgie ambulatoire, le parent doit rester dans l'établissement pendant toute la durée de l'hospitalisation y compris durant la période où l'enfant est au bloc opératoire.

### Sortie d'un mineur

Pour tout patient mineur, la sortie devra se faire en présence du ou des parents ayant l'autorité parentale ou du tuteur légal. Prévoir la présence de deux adultes (un conducteur et un accompagnant).

### Majeur protégé

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

## IDENTITOVIGILANCE

Dès votre pré-admission, la sécurité de votre identité est notre priorité. Plusieurs règles doivent s'appliquer.



### VOTRE IDENTITÉ = VOTRE SÉCURITÉ

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

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

**LORS DE VOTRE ADMISSION  
n'oubliez pas de vous munir de votre  
carte d'identité et votre carte vitale**



+



=

**DOSSIER  
MÉDICAL**

**ERREUR D'IDENTITÉ OU ERREUR DE CARTE VITALE  
= RISQUE MÉDICAL**

## L'IDENTITÉ NATIONALE DE SANTÉ (INS)

L'Identité Nationale de Santé (INS) se compose de votre numéro de sécurité sociale et de vos traits d'identité de l'état civil. Il permet de sécuriser le référencement de vos données de santé, de favoriser l'échange et le partage, et d'améliorer la qualité et la sécurité de la prise en charge.

Vous trouverez votre INS sur les différents documents remis lors de votre parcours de santé ainsi que dans votre Espace Numérique de Santé.

## LE DOSSIER MÉDICAL PARTAGÉ ET LES ÉCHANGES DE DONNÉES DE SANTÉ

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

## MON ESPACE SANTÉ

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

# Accueil Infirmière

## PATIENT



### DOSSIER MÉDICAL PARTAGÉ

Dépôt et accès aux documents de santé par le patient et les professionnels de santé.



### PROFIL MÉDICAL

Actualisation par le patient du profil médical : allergies, mesures, directives anticipées...



### MESSAGERIE SANTÉ

Réception en toute sécurité des informations personnelles en provenance des équipes de soin.



### PROFESSIONNELS DE SANTÉ

Consultation, prescription



### CENTRE HOSPITALIER

Compte-rendu d'hospitalisation



### LABORATOIRE

Résultat d'analyses



### VACCINATION COVID

Attestation de vaccination



### IMAGERIE

Compte-rendu d'imagerie



### L'ASSURANCE MALADIE

Historique des remboursements



### TEST COVID

Résultat de dépistage COVID

Espace numérique personnel et sécurisé, qui a vocation à devenir le carnet de santé numérique de tous les assurés.

PLUS D'INFORMATIONS : [HTTPS://WWW.MONESPACESANTE.FR/](https://www.monespacesante.fr/)



# VOTRE PARCOURS EN CHIRURGIE AMBULATOIRE

## CONSIGNES

Respectez scrupuleusement les consignes données par votre chirurgien et par votre médecin anesthésiste au cours de la consultation (hygiène, absence de maquillage, vernis et vernis permanent, jeûne, arrêt du tabac, médicaments...), faute de quoi, votre intervention pourra être reportée. N'hésitez pas à les questionner.

## LE BILAN PRÉ-OPÉATOIRE

En fonction de votre âge et de vos antécédents médicaux, le chirurgien et/ou le médecin anesthésiste pourra vous prescrire des examens complémentaires (bilan sanguin, consultation cardiologique...). Le résultat de ces examens vous sera demandé afin de constituer votre dossier médical.

## PENSEZ À VOTRE SORTIE

Organisez dès maintenant une solution de transport pour votre retour. En cas d'anesthésie lors de votre hospitalisation, vous devez vous engager à respecter scrupuleusement les obligations suivantes pour votre retour à domicile, et ce pendant les 24 premières heures qui suivent l'intervention :

- **Ne pas conduire un véhicule.**
- **Être accompagné(e)** dès la sortie de l'établissement. Cette personne (majeure, valide et responsable) viendra vous chercher dans le service.
- **Rentrer directement à votre domicile** et y rester au calme, en présence d'un adulte responsable qui devra être présent lors de votre première nuit.

Si vous ne pouvez pas suivre ces indications, il est impératif de le signaler au chirurgien et/ou à l'anesthésiste, car cela peut être une contre-indication à la prise en charge en ambulatoire.

## LA VEILLE ET LE MATIN DE VOTRE INTERVENTION

### Message de la veille

La clinique vous adressera un SMS la veille de votre intervention afin de vous confirmer votre heure de convocation et vous rappeler les consignes de préparation et post intervention.

### Consignes pré-opératoires d'anesthésie

Pensez à suivre les consignes indiquées par votre chirurgien et votre médecin anesthésiste : période de jeûne et douche pré-opératoire.

### Prenez une douche

La veille au soir, si possible avec un savon préconisé par votre chirurgien (savon doux ou Betadine). Selon votre intervention, il est nécessaire de procéder à une dépilation selon le protocole (le rasage est interdit).

→ Voir consignes douche opératoire p.10 de ce livret

Dès votre entrée dans l'établissement, un infirmier vous fournit toutes les informations en vue de votre prise en charge. Cela comprend notamment :

- **Le programme de la journée** : visite du praticien et, si besoin, des professionnels qui participent à votre prise en charge (examens de diagnostic : radiologie, analyses biologiques...) ;
- **La plage horaire des examens prévus.** Cette plage horaire est donnée à titre indicatif. Elle peut varier, notamment en fonction des urgences
- **La plage horaire de votre passage au bloc** (si chirurgie), donnée à titre indicatif. Il peut arriver que l'heure de votre intervention chirurgicale soit décalée, notamment si un autre patient doit être opéré en urgence. Dans ce cas, le personnel soignant vous informe au plus vite du décalage de votre plage opératoire.

**Le personnel soignant vous assiste chaque jour pour vos soins et veille à votre état de santé en concertation avec l'équipe médicale. Des contrôles biologiques et radiologiques peuvent être prescrits par le praticien responsable tout au long de votre séjour.**

# CONSIGNES POUR LA DOUCHE PRÉOPÉRATOIRE

La **douche pré-opératoire** est une étape importante de la préparation cutanée à votre intervention. Elle réduit la quantité de microbes présents sur la peau avant l'intervention.

## PRENEZ UNE DOUCHE

La **veille au soir et le matin**, si possible avec un **savon préconisé par votre chirurgien** (savon doux). Selon votre intervention, il est nécessaire de procéder à une dépilation (le rasage est interdit).



Enlevez le **vernis**, les **faux ongles**, **coupez et nettoyez les ongles**. Brossez vos dents avec du dentifrice



**Mouillez** cheveux, visage et corps.



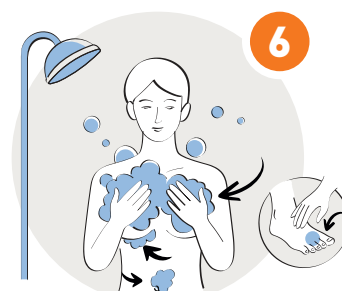
**Appliquez le savon** qui vous a été prescrit **en commençant par les cheveux**.



**Faites mousser** abondamment.



Savonnez le visage et le cou en insistant particulièrement **derrière les oreilles**.



Insistez **sous les bras, sous les seins, le nombril, les plis entre les orteils**.



Savonnez **en dernier** la région génitale, **puis la région anale**. Pour les hommes, **se décalotter**.



**Rincez** vous abondamment **du haut vers le bas** jusqu'à élimination complète de la mousse. **Répétez les opérations de 2 à 8 en respectant la même méthode**.



**Séchez-vous** avec une serviette propre et portez une tenue propre après la douche.

## APRÈS L'INTERVENTION

À la sortie de la salle de réveil, vous retournerez en service où une collation vous sera servie. Vous pourrez quitter le service à la suite d'une surveillance de quelques heures, selon les consignes de votre chirurgien et/ou du médecin anesthésiste. L'équipe médico-soignante se réserve le droit, selon votre état de santé ou votre heure de sortie du bloc opératoire, de vous garder hospitalisé(e). L'heure de sortie est décidée par le médecin anesthésiste et/ou le chirurgien qui s'est occupé de vous. Le praticien vous remettra les prescriptions nécessaires à votre retour à domicile et vous expliquera les modalités de suivi post-opératoire, en collaboration avec votre médecin traitant.

### Précautions à prendre pendant les 24 premières heures qui suivent l'intervention en ambulatoire

- Ne conduisez pas ;
- Ne prenez qu'un repas léger ;
- N'utilisez pas d'appareil potentiellement dangereux ;
- Ne prenez pas de décision importante, car votre vigilance peut être abaissée sans que vous ne vous en rendiez compte ;
- Ne prenez pas d'alcool ou d'autres drogues ;
- Ne prenez que les médicaments prescrits sur l'ordonnance jointe ;
- Prévoyez qu'une personne accompagnante vous assiste et soit présente au domicile lors de la première nuit.

### APPEL DU LENDEMAIN (ENTRE J1 ET J3)

Un appel du lendemain est réalisé par le service ambulatoire, nous permettant d'assurer la continuité de votre prise en charge.



### EN CAS DE PROBLÈME

**En dehors des heures d'ouverture du service, veuillez contacter votre praticien ou le numéro qui figure sur la lettre de liaison de sortie remise par le service lors de votre départ.**



# POUR TOUT SÉJOUR : AMBULATOIRE OU HOSPITALISATION

Après avoir constitué votre dossier d'admission auprès de la secrétaire, vous êtes pris(e) en charge par l'équipe soignante et conduit(e) dans votre chambre.

## ACCOMPAGNANTS

La présence d'un membre de votre famille est possible la nuit si vous êtes en chambre particulière (hors situation exceptionnelle) et selon la disponibilité de lits accompagnants (tarifs affichés aux bureaux des entrées). Au moment des soins, il sera demandé à l'accompagnant de sortir de la chambre, merci de respecter cette consigne pour le respect de l'intimité.

## CHAMBRE DOUBLE

Elle est dotée d'un cabinet de toilette avec WC, de paravents et d'un téléviseur. Pour les besoins du service, l'établissement se réserve le droit de procéder à des changements de chambre. Nous vous remercions de votre compréhension. Un accompagnant peut prendre ses repas avec vous, après réservation auprès du personnel (tarifs disponibles auprès du bureau des entrées).

## CHAMBRE PARTICULIÈRE

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

## CONFORT

Le calme constitue l'un des éléments du confort et du rétablissement des patients. Il est donc de rigueur dans tout

l'établissement. Il vous est demandé, ainsi qu'à vos visiteurs, de le respecter.

## CULTE

Vous pouvez bénéficier de la visite d'un ministre du culte de votre choix. La liste des coordonnées des représentants des différents cultes est disponible au sein des infirmeries.

## IDENTITÉ

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

## INTERNET

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

## INTERPRÈTES

Vous avez la possibilité d'être mis(e) en relation avec une personne parlant votre langue (selon les interprètes référencés sur l'établissement). N'hésitez pas à vous renseigner auprès du personnel soignant de votre service.

## LINGE ET EFFETS PERSONNELS

Avant votre hospitalisation, prévoyez vos effets personnels : sous-vêtements, pyjama, robe de chambre, pantoufles, trousse de toilette, serviettes et gants de toilette, mouchoirs. **Il est demandé d'avoir une tenue correcte lors de vos déplacements hors de votre chambre.**

## MÉDICAMENTS

Nous vous informons que si vous avez un traitement médicamenteux en cours lors de votre admission, vous devez impérativement le signaler au

personnel infirmier et le lui remettre (la législation interdit au patient de conserver des médicaments dans sa chambre, toute automédication peut entraîner des risques de surdosage et d'interactions médicamenteuses). Vous vous engagez donc à ne conserver aucun médicament avec vous. Ils vous seront restitués lors de votre sortie. Le traitement pharmaceutique qui vous est prescrit durant votre séjour est fourni par la pharmacie à usage intérieur de l'établissement. 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.

## OBJETS DE VALEUR

Nous vous déconseillons d'apporter des bijoux ou de vous munir d'une importante somme en espèces. Nous vous recommandons de n'apporter que les objets strictement utiles à votre séjour. Vous pouvez cependant en cas de besoin, déposer vos objets de valeur dans le coffre du bureau des entrées. Ceux-ci vous seront remis lors de votre sortie aux heures d'ouverture de la Clinique et contre reçu.

## PARKING

Un parking gratuit, non surveillé, est à votre disposition. 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 handicapées. Si vous rencontrez des difficultés pour vous déplacer, vous pouvez demander à votre accompagnant de vous déposer devant l'entrée principale de la Clinique, des fauteuils roulants seront mis à votre disposition. Nous vous demandons d'adopter une conduite respectueuse de l'environnement de la clinique : roulez au pas, soyez vigilants.

## PERSONNEL

Le personnel soignant est placé sous l'autorité du Directeur des soins. Les différentes catégories de personnel se reconnaissent à leurs tenues de couleurs différentes. Chaque personne est également identifiée par un badge indiquant son nom et sa qualification. 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 la tête de votre lit. Ce personnel est à votre disposition mais non à votre service, nous vous remercions d'y penser.

## PRÉVENTION DES CHUTES

Après toute intervention chirurgicale, le risque de chute s'accroît. Votre premier lever s'effectuera accompagné d'un membre du personnel paramédical.

## PROTHÈSES DENTAIRES, AUDITIVES, LUNETTES

Si vous souhaitez garder vos prothèses (auditives, dentaires, verres de contact et piercings) 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 l'établissement ne saurait être engagée en cas de perte ou de détérioration de ces objets.

## REPAS

Les menus tiennent compte des prescriptions médicales relatives aux différents régimes et de vos interdits alimentaires (religieux, allergie, aversion). Si vous suivez un régime, veuillez le signaler à l'infirmier(e) dès votre arrivée. Afin de respecter les prescriptions médicales, il est recommandé de n'apporter aux patients aucune boisson ni nourriture sans l'autorisation préalable des chirurgiens/médecins ou du responsable de service.

La consommation de boissons alcoolisées est formellement interdite dans l'établissement. Des distributeurs de boissons chaudes et fraîches sont à votre disposition au sein de l'établissement ainsi que des fontaines à eau plate et gazeuse.

## 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. 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.

## SERVICES

Des services supplémentaires sont proposés au sein de l'établissement. Vous pouvez retrouver les tarifs de l'établissement au bureau des entrées et sur les panneaux d'affichages au sein des services.

## SERVICE SOCIAL

L'assistante sociale vous aidera si nécessaire 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 en vous rapprochant de la responsable du service de soins.

## TÉLÉVISION

Chaque chambre est équipée d'une télévision. Dans les chambres doubles, chaque lit dispose de sa propre TV. C'est l'accueil qui effectue la location des téléviseurs et qui vous fournira une télécommande et des écouteurs pour les chambres doubles. Ce service est payant. Une caution vous sera demandé et restituée lors du rendu de la télécommande.

## TÉLÉPHONE

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

## VISITES ET VISITEURS

Pour faciliter les soins et préserver l'intimité des patients, les visites sont interdites le matin. Elles sont autorisées pour tous les services d'hospitalisation tous les jours de 14h à 21h, sauf avis médical. 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 réglementé aux mineurs. Des sièges sont à la disposition des visiteurs qui sont priés de ne pas s'asseoir sur les lits. Pour les services d'ambulatoires les visiteurs ne sont autorisés à entrer dans les services que sous certaines conditions, renseignez-vous auprès du bureau des admissions. Tout visiteur doit quitter la chambre au moment des soins. 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



**Organisez dès maintenant une solution de transport pour votre retour. En cas d'anesthésie lors de votre hospitalisation, vous devez vous engager à respecter scrupuleusement les obligations suivantes pour votre retour à domicile :**

- Être accompagné(e) dès la sortie de l'établissement. Cette personne (majeure, valide et responsable) viendra vous chercher dans le service (pour les patients ambulatoires);
- Rentrer directement à votre domicile et y rester au calme, en présence d'un adulte responsable qui devra être présent lors de votre première nuit (pour les patients ambulatoires).

**La date de votre départ est décidée par le médecin ou chirurgien. C'est la/le responsable du service de soins qui organise :**

- Votre départ vers votre domicile, un centre de rééducation ou un autre établissement de santé/soins ;
- 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, lettre de liaison de sortie, examens éventuels...) vous est remise.**

**Le jour de votre sortie, vous-même ou l'un de vos proches devez vous présenter au bureau des sorties afin d'accomplir les formalités administratives suivantes :**

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

## SORTIE CONTRE AVIS MÉDICAL

Si vous décidez de sortir contre l'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.

## COMPLÉMENTS D'HONORAIRES

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

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

## 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(e).



## EN CAS DE PROBLÈME

**En dehors des heures d'ouverture du service, veuillez contacter votre praticien ou le numéro qui figure sur le bulletin de sortie remis par le service lors de votre départ.**

**Si vous êtes assuré(e) social(e) :**

### LES FRAIS PRIS EN CHARGE PAR L'ASSURANCE MALADIE

Les frais d'hospitalisation sont directement pris en charge à **80 %** par votre CPAM sauf exonération. 20 % restant (ticket modérateur) sont à la charge du patient ou le cas échéant de sa mutuelle. Par ailleurs, certains actes de biologie ne sont pas pris en charge dans le cadre de l'hospitalisation. Le laboratoire demandera le règlement de ces actes, après l'hospitalisation. Si vous n'habitez pas le département, votre organisme de sécurité sociale peut imposer le tarif de l'établissement le plus proche de votre domicile, même si vous êtes pris en charge à 100 %. Dans ce cas, la différence sera à votre charge.

**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

**Participation forfaitaire de 32 €** pour les actes médicaux supérieurs à 120 € (selon le décret 2026-228 du 30 mars 2026) ou ayant un coefficient égal ou supérieur à 60, que ce soit en hospitalisation à temps complet ou en ambulatoire.

**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) est dû chaque jour, y compris celui de la sortie. Au 1<sup>er</sup> mars 2026, il est fixé à **23 € / jour**.

**Les frais supplémentaires de séjour et de confort personnel que vous avez choisis** (chambre particulière, téléphone, télévision...)

## LES FRAIS DE TRANSPORTS MÉDICALISÉS

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

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

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

## VOTRE SATISFACTION

### Questionnaire de sortie

Dans un souci constant d'améliorer la qualité de l'accueil des usagers, nous vous encourageons à remplir le questionnaire de satisfaction qui vous sera remis. Celui-ci est à remplir en ligne via un QR code ou sur le papier remis et à déposer dans les boîtes aux lettres dans les services ou à l'accueil.

### e-Satis

Par ailleurs, la Haute Autorité de Santé demande aux établissements de santé de réaliser une mesure de la satisfaction des patients hospitalisés. Nous vous encourageons à compléter le questionnaire en ligne de la Haute Autorité de Santé appelé e-SATIS. Il est destiné à recueillir vos appréciations sur les conditions de votre séjour et de votre prise en charge au sein de notre établissement et mesure votre satisfaction. Vos suggestions et vos critiques nous sont précieuses pour améliorer la qualité de nos services.

Concrètement entre 2 et 10 semaines après votre sortie, vous serez invité par mail à donner votre point de vue sur la qualité de votre prise en charge via le questionnaire e-Satis en ligne. Il vous suffira de cliquer sur le lien pour répondre au questionnaire de satisfaction. Ce questionnaire est totalement anonyme.



# VOS DROITS



Retrouvez l'ensemble des informations réglementaires, qualité et droits du patient sur notre site internet



## ACCÈS AU DOSSIER PATIENT

Vous pouvez consulter votre dossier médical à tout moment. Il contient l'ensemble des informations utiles à votre diagnostic, votre traitement et votre suivi.

Pour y accéder, il suffit d'adresser **une demande écrite** à la Direction de l'établissement, accompagnée d'une **copie de votre pièce d'identité**.

L'établissement vous transmettra votre dossier, après complétion d'un formulaire motivant votre demande :

- **dans les 8 jours** suivant la réception de votre demande complète (ou **dans les 2 mois** si les informations datent de plus de 5 ans),
- après un délai légal minimum de **48 heures**.

En cas de décès, vos **ayants droit** peuvent accéder au dossier si :  
– vous ne vous y êtes pas opposé(e),  
– et que leur demande répond à un **motif légitime** (article L.1110-4 du Code de la Santé Publique).

## LUTTE CONTRE LA DOULEUR

La loi garantit à chaque patient une prise en charge adaptée de la douleur, quel que soit son âge ou sa situation (article L.1110-5 du code de la santé publique).

Si vous ressentez une douleur, même légère, **dites-le dès qu'elle apparaît**. La douleur n'est pas quelque chose que vous devez "supporter". Décrire votre douleur permet aux équipes de comprendre ce que vous vivez et à choisir le traitement le plus adapté. Vous pouvez en parler à tout moment à une infirmière, un médecin ou **à tout membre** de l'équipe.

Décrire où vous avez mal, comment ça fait mal, ou quand cela s'intensifie nous permet d'agir rapidement.

Un comité spécialisé travaille également à améliorer en permanence la prise en charge de la douleur dans l'établissement. Notre priorité : **que votre douleur soit reconnue et correctement traitée**.

## LUTTE CONTRE LES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS

Au sein de l'établissement une équipe opérationnelle en prévention du risque infectieux organise et coordonne la surveillance et la prévention des infections associées aux soins.

La prévention des infections associées aux soins est l'affaire de tous : soignant et non-soignant, patient et visiteur.

## BIENTRAITANCE ET PRÉVENTION DE LA MALTRAITANCE

Notre établissement est organisé en interne pour prendre en charge tout acte de malveillance physique et/ou moral pratiqué sur vous par votre entourage (famille, professionnels de santé). Si vous avez été victime de tels actes, vous pouvez contacter le responsable du service dans lequel vous êtes hospitalisé(e).

## COMMISSION DES USAGERS (CDU) & LEURS REPRÉSENTANTS

Cette commission veille au respect de vos droits et contribue à l'amélioration de la qualité de votre prise en charge et celle de vos proches.

Vous pouvez la saisir en adressant une lettre à la direction.

Vous pouvez également vous renseigner auprès des représentants des usagers :

**usagers.vitrolles@almaviva-sante.com.**

La liste des membres de la CDU avec le nom des représentants des usagers et les associations auxquelles ils adhèrent est consultable par affichage au sein de l'établissement.



## ASSOCIATIONS

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

## DIRECTIVES ANTICIPÉES

Rédiger vos directives anticipées, c'est choisir d'exprimer à l'avance ce qui compte pour vous si, un jour, vous ne pouvez plus décider vous-même.

Ce document – prévu par la loi Léonetti – s'adresse à chacun, en bonne santé ou malade, et permet de faire respecter vos valeurs, vos préférences et votre vision d'une prise en charge qui vous ressemble.

Vous pouvez y préciser les traitements que vous souhaiteriez poursuivre, limiter ou refuser, ainsi que ce que vous considérez comme une fin de vie sereine et respectueuse.

C'est une manière d'être acteur de votre parcours de soins et d'alléger la charge de décision pour vos proches.

Il est également utile d'en **parler avec votre personne de confiance**, celle que vous avez désignée pour être votre interlocuteur si vous ne pouvez plus vous exprimer. Connaître vos choix l'aidera à relayer votre volonté avec justesse, et à vous représenter en toute tranquillité, le moment venu.

Rédiger vos directives anticipées, c'est offrir une **clarté précieuse** à vous-même, à vos proches et aux soignants qui vous accompagneront.

## PLAINTES ET RÉCLAMATIONS DE NATURE MÉDICALE ET COMMERCIALE

### DE NATURE MÉDICALE

Tout usager d'un établissement de santé doit être mis à même d'exprimer oralement ses griefs auprès de responsables des services de l'établissement.

En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.

« Si vous souhaitez faire remonter une plainte ou une réclamation concernant votre hospitalisation, veuillez prendre attache avec la direction des soins qui vous recevra pour comprendre votre situation. L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine.

Le représentant légal de l'établissement informe l'auteur de la plainte ou de la réclamation qu'il peut se faire accompagner, pour la rencontre avec le médiateur prévu à l'article r. 1112-93, d'un représentant des usagers membre de la commission des usagers.

Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non-médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces

questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis. »

« Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, la rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement ; le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers. Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant. Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier. Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission. »

### DE NATURE COMMERCIALE

Toute réclamation doit être adressée par écrit au service qualité de l'établissement : **qualite.vitrolles@almaviva-sante.com**.

En cas d'échec de la demande de réclamation auprès du service qualité dans un délai d'un mois, le patient peut soumettre gratuitement au médiateur le différend l'opposant à la clinique dans un délai maximal d'un an à compter de la date de la réclamation écrite. Le médiateur tentera en toute indépendance et impartialité de rapprocher les parties en vue d'aboutir à une solution amiable.

Les coordonnées du médiateur sont les suivantes :

ANM consommation, association loi 1901

En ligne: [www.anmconso.com](http://www.anmconso.com)

E-mail à : [contact@anmconso.com](mailto:contact@anmconso.com)

Voie postale : Médiation De La Consommation ANM  
Consommation 2, rue de Colmar - 94300 Vincennes.

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

- La nature de la demande
- L'exposé et la description du différend

Toutes les pièces et documents factuels utiles à la compréhension et à l'analyse du dossier par le médiateur.

## INFORMATIONS SUR UN DOMMAGE ASSOCIÉ AUX SOINS

Pour le cas où vous seriez, ou si vous vous estimiez victime d'un dommage imputable à une activité de prévention, de diagnostic, ou de soins, une information sur les circonstances ou les causes du dommage vous sera donnée par un professionnel de santé en exercice au sein de l'établissement. Cette information vous sera délivrée au plus tard dans les quinze jours suivant la découverte du dommage ou à votre demande expresse au cours d'un entretien durant lequel vous pourrez vous faire assister par une personne de votre choix.

## PROTECTION DE VOS DONNÉES PERSONNELLES (RGPD)

Lors de votre prise en charge dans l'établissement, certaines informations vous concernant sont enregistrées. Elles servent uniquement à organiser vos soins et à assurer votre suivi médical.

### Comment vos données sont-elles protégées ?

Seuls les professionnels autorisés peuvent accéder à vos informations.

Nous utilisons des outils et des règles de sécurité pour éviter toute perte, fuite ou utilisation non autorisée.

### Pourquoi vos données sont-elles utilisées ?

Elles permettent :

- de préparer vos soins,
- d'assurer la continuité entre les différents professionnels,
- de gérer votre dossier administratif et médical,
- de respecter les obligations prévues par la loi.

### Combien de temps sont-elles gardées ?

Votre dossier médical est conservé :

- 20 ans après votre dernier séjour,
- ou jusqu'à vos 28 ans si vous étiez mineur(e) lors de la prise en charge.

### Vos droits

Vous pouvez notamment :

- demander à voir vos données,
- demander une correction si elles sont inexactes,
- poser des questions ou faire une demande particulière concernant leur utilisation.

**Pour exercer vos droits : [dpo.groupe@almaviva-sante.com](mailto:dpo.groupe@almaviva-sante.com)**

### Pour plus d'informations

Tout le détail sur la gestion de vos données est disponible sur notre site internet ou via le QR code présent dans ce livret.



## RECHERCHE

Dans le cadre de la gestion, de la planification et de l'amélioration de l'offre de soins, certaines données issues de votre prise en charge peuvent être utilisées à des fins de valorisation de l'activité, d'études médico-économiques, d'évaluation ou d'amélioration des pratiques médicales.

Ces travaux sont réalisés à partir de données déjà collectées, sans impact sur votre prise en charge, dans le cadre d'une mission d'intérêt public et dans le strict respect de la réglementation relative à la protection des données personnelles.

Également, dans le cadre de notre engagement pour l'amélioration des soins, certaines données issues de votre prise en charge peuvent être réutilisées à des fins de recherche, d'évaluation ou d'amélioration des pratiques médicales.

Ces travaux sont réalisés à partir de données collectées, sans impact sur votre prise en charge, dans un objectif mission d'intérêt public, et dans le strict respect de la réglementation en vigueur.

Vous disposez à tout moment d'un droit d'information, d'accès, de rectification et d'opposition à l'utilisation de vos données pour ces recherches, dans les conditions prévues par la loi.

### Pour en savoir plus

Pour obtenir des informations complémentaires sur l'utilisation de vos données de santé et sur l'exercice de vos droits, nous vous invitons à consulter notre portail de transparence, accessible via ce QR code :



## NON DIVULGATION DE PRÉSENCE

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

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

## SECRET MÉDICAL

L'établissement 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 l'établissement 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.

# VOS DEVOIRS

## RESPECT ET CIVISME

Respecter les professionnels en charge de votre santé. Les menaces, insultes ou violences verbales/physiques peuvent engager des poursuites (Article 433-5 du Code pénal). Maintenir le calme dans les espaces communs et les chambres, et respecter l'intimité d'autrui.

## TRANSMISSION LOYALE D'INFORMATIONS

Informer les professionnels de manière complète et sincère (traitements en cours, allergies, antécédents médicaux ou chirurgicaux...).

## ORGANISATION DES VISITES

Faire respecter les horaires de visite et limiter le nombre de visiteurs selon les consignes données par le service. Éviter les visites prolongées, les regroupements trop nombreux ou la présence de jeunes enfants.

## HYGIÈNE ET SÉCURITÉ

Respecter les règles d'hygiène et les recommandations alimentaires : lavage des mains, alimentation équilibrée.... Interdiction stricte de la présence d'animaux, non autorisés dans l'établissement.

Des locaux propres et entretenus sont mis à disposition et doivent être respectés par les patients et les visiteurs. Afin de limiter les risques infectieux, les plantes en terre ainsi que les aliments frais provenant de l'extérieur sont strictement interdits dans l'enceinte de l'établissement.

## INTERDICTIONS LIÉES AU TABAC ET À L'ALCOOL

Il est **formellement interdit de fumer ou vapoter** dans les locaux utilisés pour l'accueil, les soins, les consultations et l'hébergement des patients, conformément à la loi n° 91-32 de 1991.

L'apport de **boissons alcoolisées est interdit** dans l'établissement.

## RESPECT DU MATÉRIEL ET DES RÈGLES DE FONCTIONNEMENT

Veiller à ne pas détériorer, surutiliser ou gaspiller le matériel mis à disposition.

Respecter les instructions de sécurité (évacuations, alarmes, consignes incendie...).

## DROIT À L'IMAGE

- **Principe** : Toute photographie ou vidéo réalisée dans l'établissement, qu'elle concerne un patient, un visiteur ou un professionnel, nécessite **un consentement préalable et écrit** de la personne concernée.
- **Utilisation** : Les images ne peuvent être utilisées qu'aux fins indiquées dans l'autorisation (communication interne, externe, formation...).
- **Interdiction** : Il est **strictement interdit** de prendre des photos ou vidéos des autres patients ou du personnel sans autorisation.
- **Protection des données** : Les images sont des données personnelles et sont protégées par le **RGPD** et le Code civil (articles 9 et suivants).



# LAVAGE DES MAINS AVEC DE LA SOLUTION HYDROALCOOLIQUE

*en 9 étapes*



Déposer le produit dans  
le creux de la main



Frotter largement paume  
contre paume



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



Frotter entre les doigts



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



Sans oublier les pouces



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



Terminer par les poignets



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



# QUALITÉ ET GESTION DES RISQUES

Notre établissement est engagé dans une démarche qualité structurée dont l'objectif est simple : vous garantir des soins sûrs, conformes aux bonnes pratiques, et améliorés en permanence.

## UNE DÉMARCHE QUI SÉCURISE CHAQUE ÉTAPE DE VOTRE PRISE EN CHARGE

Nous utilisons des procédures validées, des contrôles réguliers et des outils de suivi pour éviter les erreurs et renforcer la sécurité des soins.

Cette organisation concerne l'ensemble de l'établissement : équipes médicales, paramédicales, médico-techniques, hôtelières et logistiques.

## UNE AMÉLIORATION CONTINUE DES PRATIQUES PROFESSIONNELLES

Nos équipes analysent régulièrement leurs résultats, leurs pratiques et les situations rencontrées.

Des audits, des retours d'expérience et des projets d'amélioration sont menés toute l'année pour faire évoluer nos méthodes et garantir la meilleure qualité de prise en charge.

## PILOTAGE DES RISQUES ET VIGILANCES SANITAIRES

Plusieurs instances internes contribuent à cette démarche qualité en assurant une gestion des risques par le suivi en continu des événements indésirables, des risques potentiels et des vigilances sanitaires. Pour plus d'information :

<https://ansm.sante.fr/>

Elles mettent ainsi en œuvre des actions préventives et correctives régulières. L'objectif : anticiper, corriger et sécuriser durablement votre prise en charge.

## CERTIFICATION DE LA HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ (HAS)

L'établissement participe à la certification menée par la Haute Autorité de Santé.

Cette évaluation indépendante examine la qualité et la sécurité des soins, l'organisation de l'établissement et sa capacité à améliorer constamment ses pratiques.

Les résultats de la certification sont publics et consultables sur le site Qualiscope :

[https://www.has-sante.fr/jcms/c\\_1725555/fr/qualiscope](https://www.has-sante.fr/jcms/c_1725555/fr/qualiscope)

## INDICATEURS DE QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS (IQSS)

Comme tous les établissements de santé, nous publions chaque année des indicateurs nationaux permettant de mesurer la qualité et la sécurité de nos prises en charge. Ils sont disponibles sur :

- **QualiScope (HAS)**
- **le site internet de l'établissement**

## ADRESSES UTILES

### Santé Info Droits

Collectif Interassociatif sur la santé (CISS)

[www.leciss.org/sante-info-droits](http://www.leciss.org/sante-info-droits)

### Portail des Maisons Départementales des Personnes Handicapées

[www.mdpsh.fr](http://www.mdpsh.fr)

### Site Officiel de l'administration française

[www.service-public.fr](http://www.service-public.fr)

### Site de l'Assurance Maladie

[www.ameli.fr](http://www.ameli.fr)

### Portail des Agences Régionales de Santé (ARS)

[www.ars.sante.fr](http://www.ars.sante.fr)

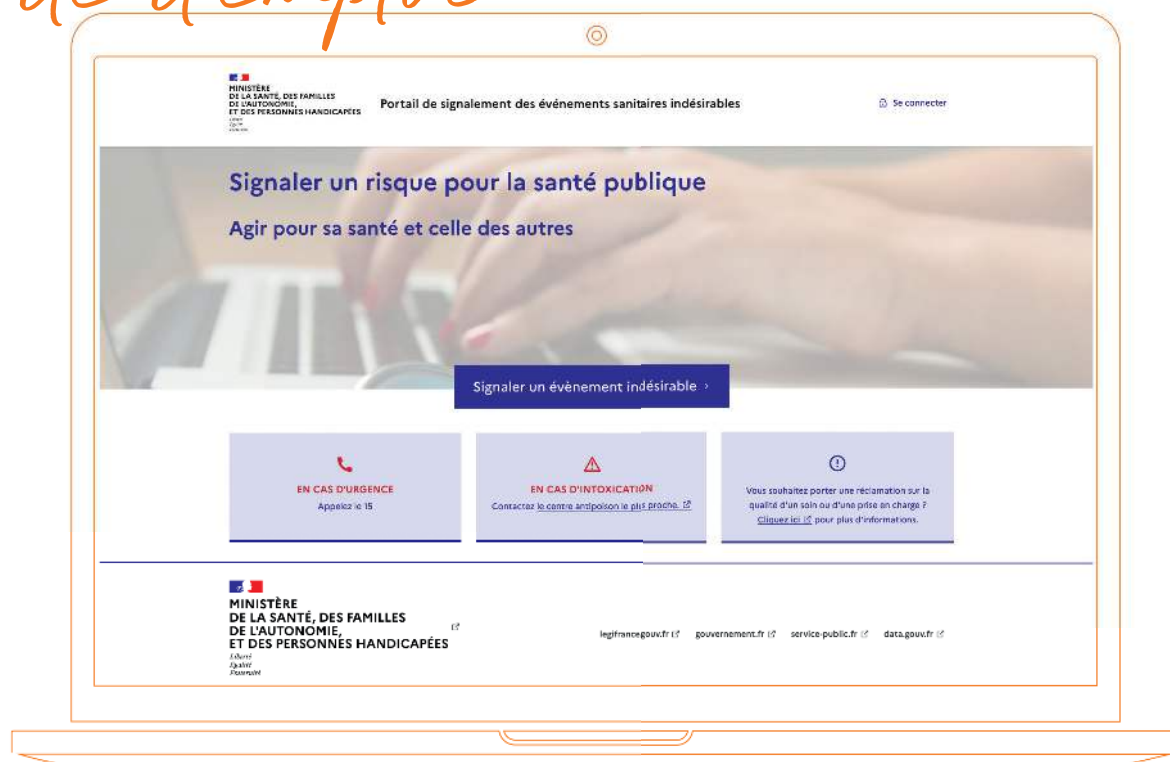
### Site de la Haute Autorité de Santé (HAS)

[www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)

**Nous espérons que ce livret vous apportera le maximum d'éclaircissements et de réponses aux questions que suscite votre prise en charge. Sachez que l'équipe reste à votre disposition si vous avez des interrogations.**

# Signaler un évènement indésirable associé aux soins

## Mode d'emploi



### QUI PEUT SIGNALER ?

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

### QUE DOIT ON SIGNALER ?

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

### POURQUOI SIGNALER ?

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

### COMMENT PROCÉDER ?

Rendez-vous sur :

**[signalement.social-sante.gouv.fr](https://signalement.social-sante.gouv.fr)**

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



# 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](http://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



Clinique de Vitrolles - Rue Bel Air La Tuilière II - 13127 Vitrolles

Accéder



## En voiture

### Par la RD9

#### En venant d'Aix-en-Provence ou de Marignane

Prendre la sortie 13 « Vitrolles Sud - La Frescoule » ; la Clinique se trouve au niveau du rond-point ; prendre la sortie « Avenue Rhin-Danube » puis la première rue à droite « Rue Bel Air » ; prendre à droite au petit rond point pour accéder au parking de la Clinique.

### Par l'Autoroute A7

En venant de Marseille ou Aix-en-Provence  
Prendre la sortie 30b « Vitrolles - La Frescoule »  
2<sup>e</sup> sortie après le tunnel des Pennes Mirabeau ;  
au rond-point « R. Schumann » prendre la sortie « Avenue Rhin-Danube » ; puis au petit rond point « Abbé Pierre » prendre à gauche.

### En venant de Rognac

Prendre la sortie 30, puis suivre la RD9.



## En transports en commun

À proximité de la Clinique, ainsi que du centre de consultations des spécialistes du Griffon, se trouvent deux arrêts de bus des réseaux :

### Les bus de l'étang et Car Treize

« Clinique de Vitrolles - Le Griffon » & « Lycée Jean Monnet »

### Les principales lignes desservant ces arrêts sont :

**ZEN BUS :** Ligne 7 - Ligne 9 - Ligne 11 - Ligne 12 - Ligne D - Ligne 88

Ligne 211 Vitrolles - Aix-en-Provence (via Aix TGV)

### Pour composer votre parcours en transport en commun dans les Bouches-du Rhône :

[www.lepilote.com](http://www.lepilote.com)

