



Tous acteurs de votre santé

LIVRET D'ACCUEIL



BIENVENUE À LA CLINIQUE DE VITROLLES



Madame, Monsieur,

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

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

La direction

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

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

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

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

Être acteur de votre santé est notre priorité !

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

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

Pour plus d'informations :

Notre site web : www.almaviva-sante.com

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

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

SOMMAIRE

La Clinique.....	4
Situation géographique.....	4
La Chirurgie.....	5
Le Plateau Technique Associé	9
Votre Admission.....	11
Formalités.....	11
Votre Séjour	12
Votre Sortie.....	17
Droits et Devoirs.....	19
Qualité et Gestions des Risques.....	24
Hygiène et Prévention	25

LA CLINIQUE



COMMENT NOUS JOINDRE ?

Principales coordonnées de la Clinique :

Standard : 04 42 46 26 26

Fax : 04 42 46 92 86

contact.vitrolles@almaviva-sante.com

www.clinique-vitrolles.fr

Équipe Opérationnelle en Hygiène (EOH) : eoh.vitrolles@almaviva-sante.com

Commission des Usagers (CDU) : usagers.vitrolles@almaviva-sante.com

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 :

Autouroute 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.

La Clinique met à votre disposition des locaux confortables dans un environnement agréable et humain. Sa capacité est de 102 lits et places.





LE SERVICE DE CHIRURGIE



Le service de chirurgie comprend 2 services d'hospitalisation conventionnelle : un service de chirurgie générale de 31 lits, un service d'obstétrique (maternité) de 35 lits et un service de chirurgie ambulatoire de 27 places réparties sur 2 niveaux, dont 1 salle des fauteuils permettant une prise en charge rapide pour les interventions ne nécessitant pas d'anesthésie générale.

Les principales spécialités sont notamment :

- Chirurgie orthopédique
- Stomatologie
- Chirurgie de la main
- Chirurgie viscérale
- Chirurgie gynécologique
- Chirurgie du sein (Sénologie)
- Chirurgie plastique & esthétique
- Chirurgie maxillo-faciale
- Et l'Obstétrique dans son service Maternité.

La liste nominative des praticiens et les coordonnées de leur cabinet de consultation sont disponibles sur le site internet de la clinique <https://www.clinique-vitrolles.fr/fr/>.



CHIRURGIE AMBULATOIRE



CONSIGNES POUR LA CHIRURGIE AMBULATOIRE

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

LE BILAN PRÉ-OPÉRATOIRE

En fonction de votre âge et de vos antécédents médicaux, 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.

PRÉPAREZ DÈS À PRÉSENT VOTRE RETOUR

Organisez dès maintenant une solution de transport pour votre retour, vous ne pourrez pas conduire votre véhicule pour retourner à votre domicile vous devrez vous faire accompagner. 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 la Clinique. 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 pendant 24h.
- Pour le patient mineur, le retour à domicile doit s'effectuer en présence d'un parent ou du tuteur (ou de 2 personnes si l'enfant a moins de 10 ans : l'une conduira la voiture, l'autre veillera sur l'enfant pendant le trajet).

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, c'est à dire que l'on vous gardera hospitalisé 1 nuit dans notre service de chirurgie conventionnelle pour surveillance : vous sortirez le lendemain.

LA VEILLE ET LE MATIN VOTRE INTERVENTION

Consignes pré-opératoires d'anesthésie :

Pensez à suivre les consignes indiquées par votre médecin anesthésiste :

- Période de jeun ;
- Douche pré-opératoire la veille et le matin de l'opération.

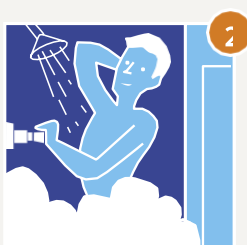
Prenez une douche :

La veille au soir avec le savon doux ou antiseptique prescrit par votre chirurgien. Procéder à une dépilation si nécessaire (le rasage est interdit, utilisez une tondeuse).

Consignes pour la douche préopératoire



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 ou savon doux 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. Porter des vêtements propres après avoir réalisé les douches.

VOTRE ENTREE

Vous serez accueilli par le personnel du service ambulatoire qui vous questionnera sur votre préparation opératoire, votre santé et récupérera les derniers éléments nécessaires à la complétude de votre dossier médical. Pensez à apporter :

- Carnet de santé pour les mineurs,
- Livret de pré-admission préalablement lu, complété et signé,
- Le consentement de votre chirurgien préalablement lu, complété et signé,
- Vos ordonnance de traitement habituel,
- Les ordonnances de médicaments que votre chirurgien vous aura remises lors de la consultation pré-opératoire,
- Tout autre examen nécessaire et demandé par le médecin anesthésiste. Vous serez ensuite installé dans votre box. le personnel vous indiquera votre heure approximative de passage au bloc opératoire. vous pourrez être accompagné par 1 de vos proches en box. Pour les mineurs, consentement des 2 parents ou à défaut justificatif d'autorité monoparentale. les 2 parents peuvent rester en box avec le patient mineur.

APRÈS L'INTERVENTION

À la sortie de la salle de réveil, vous retrouverez votre chambre, 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

- Ne conduisez pas.
- Ne prenez qu'un repas léger sans boisson alcoolisée.
- 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 autres drogues.
- Ne prenez que les médicaments prescrits sur l'ordonnance jointe.
- Prévoyez qu'une personne accompagnante vous assiste.
- Pour les mineurs, la personne accompagnante ne doit pas être celle qui conduit le véhicule.

APPEL DE LA VEILLE :

La veille de l'intervention, vous recevrez l'appel du secrétariat de notre établissement. Il vous confirmera l'heure à laquelle vous êtes attendu en fonction du programme opératoire établi et vous rappellera les consignes à respecter.

APPEL DU LENDEMAIN

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

En cas de problème
En dehors des heures d'ouverture du service de Chirurgie Ambulatoire, veuillez contacter votre praticien ou le numéro qui figure sur le bulletin de sortie ou les ordonnances remis par le service à votre sortie.

LE PLATEAU TECHNIQUE 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 7 salles d'interventions d'un niveau très élevé de qualité et filtration de l'air (norme ISO 5 à 7) avec :

- 2 salles dédiées à la chirurgie ambulatoire.
- 1 salle dédiée aux césariennes en continuité du bloc obstétrical.

Un département de stérilisation des instruments et des dispositifs médicaux est attenant au bloc central.

LA SALLE DE RÉVEIL OU SSPI

Elle permet de surveiller les patients jusqu'au rétablissement complet des fonctions vitales. En partenariat avec la clinique de Vitrolles et situé à proximité immédiate, cet établissement dispose de 12 lits entièrement équipés avec permanence de personnels infirmiers encadrés par une équipe d'anesthésistes réanimateurs.

SERVICES ASSOCIÉS



LE SERVICE IMAGERIE Tél : 04 42 89 46 28

Il dispose d'équipements radiologiques numérisés et d'échographie et assure les examens de contrôles post-opératoires et diagnostiques.

Les examens suivants y sont notamment pratiqués :

- Radiologie générale.
- Echographie de suivi de grossesse.
- Echographie générale et musculo tendineuse.
- Panoramique dentaire.
- Echographie de repérage dans le cadre de la sénologie

LE LABORATOIRE DE BIOLOGIE MÉDICALE BIOGROUP Tél. : 04 42 46 00 06

À proximité de la Clinique, il permet une grande réactivité de transmission des analyses médicales et assure un service de garde 365 jours par an. Il est à la fois ouvert aux patients hospitalisés et aux personnes externes à l'établissement.

LE LABORATOIRE D'ANATOMIE ET CYTOLOGIE PATHOLOGIQUE Tél. : 04 42 81 70 02

Une antenne du laboratoire permet la réalisation des analyses des prélèvements des tissus et des pièces anatomiques effectués au bloc opératoire pour certaines interventions ; son fonctionnement est intégré à celui du bloc opératoire.

LE CENTRE DE CONSULTATIONS DES SPÉCIALISTES Tél. : 04 42 46 27 00

Les chirurgiens de la Clinique consultent principalement au Centre Médical du Griffon, 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





VOTRE PARCOURS ADMINISTRATIF



CONSULTATIONS

Votre médecin ou chirurgien et vous-même venez de programmer votre hospitalisation ou intervention chirurgicale. Elle doit être programmée avant la date prévue de votre intervention. Vous pourrez décider avec le médecin anesthésiste que vous rencontrerez, du choix et des possibilités d'anesthésies qui vous sont proposées. 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 votre (vos) ordonnance(s) en cours. Dès que votre médecin ou chirurgien vous informe d'une décision d'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. Vous pouvez prendre rendez-vous avec nos praticiens sur le site internet de la Clinique, grâce à *Doctolib*.

PRÉ-ADMISSION

Vous devrez effectuer votre pré-admission le jour de votre RDV avec le médecin anesthésiste, avant la consultation. De ce fait, vous devrez vous présenter à la clinique 30 minutes avant votre rendez-vous pour effectuer ces formalités. Pour faciliter les formalités le jour de votre hospitalisation, nous vous conseillons de vous présenter au Bureau des Entrées avec tous vos papiers. Le Bureau des Entrées est ouvert de : 7h à 19h du lundi au vendredi, 9h à 13h les samedis, dimanches et jours fériés.

LE DOSSIER DE PRÉ-ADMISSION

Ce document vous est remis dès votre consultation avec votre chirurgien. C'est un support d'informations, partagé entre vous et les différents professionnels de santé, qui participent à la sécurisation des soins. Il est important que vous le lisiez attentivement avant votre séjour.

Vous devez le ramener complété et signé lors de votre consultation avec le médecin anesthésiste ainsi que le jour de votre admission.

Vous y retrouverez tout les consentements nécessaires à votre hospitalisation/opération.

- Des données administratives, le recueil des autorisations (autorisation d'opérer pour un mineur ou un majeur protégé, consentement éclairé), la fiche de désignation d'une personne de confiance...
- Des consignes générales sur les mesures d'hygiène à respecter, avant et après l'hospitalisation.
- Des informations utiles sur les consignes d'anesthésie, les instances et la transfusion.

Le bureau des admissions est à votre disposition pour vous aider à accomplir vos démarches et vous fournir toutes les informations utiles à votre séjour.

VOTRE ADMISSION



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

Votre hospitalisation est programmée : votre admission se fait dans le cadre d'une hospitalisation pour une intervention programmée. Les entrées se font à partir de 7h pour une intervention le jour même ou entre 15h et 16h pour une intervention prévue le lendemain.

Pour les patientes d'obstétrique se présentant hors horaires d'ouverture du bureau des entrées, c'est le personnel de la maternité qui se chargera de réaliser votre admission. Le dossier sera complété le lendemain matin par le personnel administratif.

LES FORMALITÉS D'ADMISSION



Le jour de votre admission, si les formalités n'ont pas été accomplies préalablement, vous devez vous présenter au bureau des entrées muni des pièces suivantes :

- Votre dossier de pré-admission dûment rempli et signé.
- Une pièce d'identité avec photo (carte nationale d'identité, passeport, carte de résident...). Attention le permis de conduire est refusé.
- Votre carte vitale ou attestation des droits à jour.
- Votre carte de mutuelle ou d'assurance complémentaire.
- Votre attestation 100% si vous en êtes bénéficiaire.
- Un chèque de caution pour les hospitalisations ou carte bleue.

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

Attention, si vous ne remplissez pas ces formalités, votre admission pourra, selon les cas, être reportée.

SI VOUS ÊTES CONCERNÉ(E) :

- Votre attestation de droits à la CMU (Couverture Médicale Universelle) ou votre carte d'AME (Aide Médicale de l'État).
- En cas d'accident du travail : la feuille d'accident du travail délivrée par votre employeur.
- Votre carnet de soins gratuit (pour les anciens combattants).
- Si vous êtes ressortissant d'un pays de l'UE : la carte européenne d'assurance maladie ou le formulaire E112.
- Si vous êtes ressortissant d'Algérie : le formulaire SE 352.
- Si vous ne disposez pas d'une prise en charge ou si vous êtes ressortissant d'un pays n'ayant pas de convention avec la France : Chèque de caution et document justifiant l'identité.

LES MINEURS ET MAJEURS PROTÉGÉS

Le(s) titulaire(s) de l'autorité parentale doit (doivent) signer l'autorisation de pratiquer les soins et interventions dans le livret de pré-admission. Leur présence est obligatoire durant le séjour (décret du 17/01/74). Pensez à apporter le carnet de santé. L'hospitalisation d'un majeur protégé ne peut se faire qu'avec le consentement du représentant légal (articles 488 et suivants du Code Civil). Lors de votre admission, munissez-vous de vos examens biologiques et radiologiques ainsi que de votre ordonnance en cours. Attention, si vous ne remplissez pas ces formalités, votre admission pourra, selon les cas, être reportée.

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 secrétaires une pièce d'identité en cours de validité (carte nationale d'identité, passeport, ou titre de séjour (permis de conduire non conforme). L'ensemble de ces justificatifs nous permet de sécuriser le dispositif d'identitovigilance afin d'éviter toute erreur ou homonymie. Par ailleurs, un bracelet d'identification vous sera proposé dès votre entrée et vérifié tout au long de votre séjour.

VOTRE SÉJOUR



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

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... y compris serviettes et gants de toilette.

La Clinique n'assure pas l'entretien des effets personnels.

ACCOMPAGNANTS

La présence d'un proche est possible la nuit si vous êtes en chambre particulière. Un accompagnant peut également prendre ses repas avec vous. Pour cela, adressez-vous au personnel du service (tarifs affichés au bureau des admissions). 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

Les chambres sont à 1 ou 2 lits. Elles sont dotées d'un cabinet de toilette avec w.c., de paravents pour les chambres doubles et d'un téléviseur et du nécessaire permettant de sécuriser vos effets personnels (placard à clé, coffre...). cependant il est conseillé de ne pas apporter d'objet de valeur. La clinique ne sera pas responsable en cas de vol/perte. Pour les besoins du service, la Clinique se réserve le droit de procéder à des changements de chambre. Nous vous remercions de votre compréhension.



CHAMBRE PARTICULIÈRE

Pour répondre à votre besoin de confort, nous vous proposons des chambres particulières dont les tarifs sont affichés au sein de la clinique et sont consultables sur le site internet de la clinique <https://www.clinique-vitrolles.fr/fr/>. Pour cela, manifestez votre souhait au moment de votre pré-admission.

La direction ne peut s'engager formellement à vous hospitaliser en chambre particulière même si vous l'avez réservée.

Ces chambres étant en nombre limité, l'une d'entre elles vous sera attribuée en fonction de nos disponibilités. Dans l'éventualité où votre mutuelle ne couvrirait pas cette prestation, vous aurez à en acquitter le montant au moment de la sortie.

HYGIÈNE ET ENVIRONNEMENT

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

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

IDENTITÉ

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

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

INTERNET

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

LINGE ET EFFETS PERSONNELS

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

MÉDICAMENTS

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

Le traitement pharmaceutique qui vous est prescrit durant votre séjour est fourni par la pharmacie à usage intérieur de la Clinique. Toutefois, si des médicaments de votre traitement « de ville », maintenus pendant l'hospitalisation, s'avéraient indisponibles et insubstituables, nous nous réservons la possibilité (jusqu'à réapprovisionnement) d'avoir recours à vos médicaments personnels après vérification de la qualité de ceux-ci. C'est pourquoi nous vous demandons de bien vouloir apporter vos ordonnances et médicaments dans leur boîte d'origine le jour de votre entrée.

PARKING

Un parking gratuit, non surveillé, est à votre disposition. La clinique est également desservie par les transports en commun, détail en fin du livret. 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 paramédical est placé sous l'autorité de la Directrice des Soins. Les différentes catégories de personnel se reconnaissent à leurs tenues de couleurs différentes. Chaque personne est également identifiée par un badge indiquant son prénom et sa qualification. Ce personnel est à votre disposition mais non à votre service, nous vous remercions d'y penser et de les respecter.



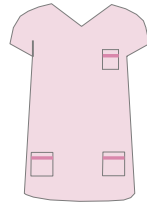
Cadre



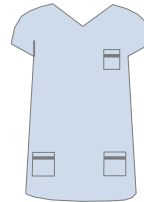
Infirmier(e)



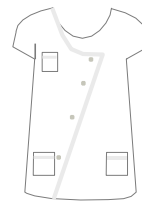
Aide soignant(e)



Maternité



Personnel du
Bloc opératoire



Personnel
Administratif

PRÉVENTION DES CHUTES

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

PROTHÈSES DENTAIRES, AUDITIVES, LUNETTES

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

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

REPAS

Élaborés avec le plus grand soin, les menus tiennent compte des prescriptions médicales relatives aux différents régimes et de vos aversions alimentaires.

Si vous suivez un régime, veuillez le signaler à l'infirmier(e) dès votre arrivée.

Les heures de services des repas sont :

- Petit déjeuner : de 7h30 à 8h45
- Déjeuner de 12h à 12h45
- Dîner : de 18h à 18h45

Afin de respecter intégralement les prescriptions médicales, il est recommandé de n'apporter aux patients aucune boisson ni nourriture sans l'autorisation préalable des chirurgiens ou de l'infirmière responsable du service. La consommation de boissons alcoolisées est formellement interdite dans l'établissement.

Des distributeurs de boissons chaudes et fraîches sont à votre disposition au sein de la clinique.

SÉCURITÉ

En cas d'incendie, le personnel est formé pour assurer votre sécurité.

Prévenez-le immédiatement de tout départ de feu. Les consignes et les plans d'évacuation sont affichés dans tous les lieux communs et dans votre chambre.

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

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.

SILENCE

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

SURVEILLANCE

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

EXTÉRIEUR

Des poubelles et cendriers sont à disposition aux abords de la clinique. Merci de respecter les lieux et d'y jeter vos déchets/mégots.

TABAC

Dans l'intérêt du patient et conformément au décret n°2006-1386 du 15 novembre 2006, il est strictement interdit de fumer au sein de l'établissement et de ses annexes. Les locaux sont équipés de détecteurs de fumée et votre responsabilité sera retenue si vous déclenchez l'alarme et les dispositifs anti-incendie.

TÉLÉPHONE

Toutes les chambres sont équipées d'un téléphone. Vous pouvez demander l'activation de la ligne téléphonique au Bureau des Entrées. Ce service est payant.

Afin de respecter la tranquillité des autres patients, merci de placer votre mobile en mode silencieux.

TÉLÉVISION

Chaque chambre est équipée d'un poste de TV. 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. Ce service est payant.

VALEURS

Il est vivement recommandé de n'apporter aucun objet de valeur et de ne conserver qu'un minimum d'argent. La clinique ne pourra être tenue responsable en cas de perte ou de vol. Ces valeurs peuvent faire l'objet d'un dépôt au coffre, après inventaire et contre un reçu, ou être sécurisées dans le coffre de votre box ou le placard de votre chambre, fermé par carte magnétique, clé ou coffre à code. Pour cela adressez-vous au Bureau des entrées.

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 12 h à 21 h, sauf avis médical. Tout accompagnant ou visiteur doit quitter la chambre au moment des soins. Pour la tranquillité des patients, nous vous demandons de limiter le nombre de visiteurs, pas plus de deux personnes à la fois.

Pour une question d'hygiène et de repos l'accès aux chambres est interdit aux enfants en bas âge, déconseillée aux enfants de moins de 15 ans sauf fratrie en mater. Des sièges sont à la disposition des visiteurs qui sont priés de ne pas s'asseoir sur les lits. Le patient, sa famille et ses visiteurs sont responsables des objets, mobiliers et literie qui lui sont confiés. Tout dégât occasionné sera réparé à leur frais.

VOTRE SORTIE

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

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



SORTIE CONTRE AVIS MÉDICAL

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

SORTIE D'UN MINEUR OU MAJEUR SOUS TUTELLE

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

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). Si vous êtes assuré(e) social(e) :

Les frais pris en charge par l'Assurance Maladie	Les frais qui restent votre charge
Les frais d'hospitalisation sont directement pris en charge à 80% par votre CPAM.	20% des frais d'hospitalisation ou de franchise médicale de 24e (PAS) Le forfait journalier (qui représente la participation financière des patients aux frais d'hébergement et d'entretien liés à une hospitalisation de plus de 24 h) Il est dû chaque jour, y compris celui de la sortie. Au 1 ^{er} janvier 2018 il est fixé à 20e /jour. Les frais supplémentaires de séjour et de confort personnel (chambre particulière, téléphone, télévision...)
La CPAM peut prendre en charge 100% des frais d'hospitalisation, d'accident du travail, affection de longue durée, invalidité, grossesse, maternité...	

LES FRAIS DE TRANSPORTS MÉDICALISÉS

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

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

Si au cours d'une hospitalisation, un transport vous est prescrit pour une permission de sortie pour convalescence personnelle, le transport sera à votre charge.

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

VOTRE SATISFACTION

• Questionnaire de sortie

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

• e-Satis

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

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

Vous pouvez également adresser un courrier à la Direction, un mail via l'adresse contact.vitrolles@almaviva-sante.com et/ou laisser un avis sur Google.

DROITS & DEVOIRS



ACCÈS AU DOSSIER PATIENT

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

Ces informations sont celles qui ont contribué à l'élaboration et au suivi de votre diagnostic, de votre traitement ou d'une action de prévention. Vous pouvez, à tout moment, prendre connaissance de votre dossier patient, il vous suffit d'en faire la demande auprès de la Direction de la Clinique. La communication de ces informations a lieu au plus tard dans les huit jours à compter de la date de réception de votre demande et au plus tôt après l'observation d'un délai légal de quarante-huit heures. Si les informations auxquelles vous souhaitez accéder datent de plus de 5 ans, l'établissement dispose d'un délai de 2 mois pour leur communication.

Pour être recevable, la demande d'accès à votre dossier patient doit être formulée par écrit auprès de la Direction de la Clinique, avec une copie de votre carte d'identité. Toutes les modalités de communication dudit document vous seront alors précisées et notamment les frais de copie et d'envoi qui vous seront facturés. En cas de décès vos ayants droit, s'ils ont pour cela des motifs légitimes, prévus par l'article L.1110-4 du Code de la Santé Publique, et si vous n'avez pas exprimé d'opposition, peuvent également avoir accès à votre dossier, selon les mêmes modalités, dans le cadre de l'arrêté du 03/01/2007

MODALITÉS DE CONSERVATION DES DOSSIERS :

L'ensemble des informations administratives et médicales vous concernant constitue le dossier du patient dont le contenu est couvert par le secret médical. Votre dossier est informatisé. Le dossier médical est conservé pendant 20 ans à compter de la date du dernier séjour. Pour les mineurs, le délai est allongé jusqu'au 28^{ème} anniversaire du patient. La Direction de la Clinique veille à ce que toutes les dispositions soient prises pour assurer la protection et la confidentialité des informations de santé recueillies au cours de votre séjour.

ASSOCIATIONS

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

BIENTRAITANCE ET PRÉVENTION DE LA MALTRAITANCE

Notre établissement est organisé pour prendre en charge tout acte de malveillance physique et/ou moral pratiqué sur vous (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).

LUTTE CONTRE LA DOULEUR

« Toute personne a, compte tenu de son état de santé et de l'urgence des interventions que celui-ci requiert, le droit de recevoir, sur l'ensemble du territoire, les traitements et les soins les plus appropriés et de bénéficier des thérapeutiques dont l'efficacité est reconnue et qui garantissent la meilleure sécurité sanitaire et le meilleur apaisement possible de la souffrance au regard des connaissances médicales avérées.

Toute personne a le droit d'avoir une fin de vie digne et accompagnée du meilleur apaisement possible de la souffrance. Les professionnels de santé mettent en œuvre tous les moyens à leur disposition pour que ce droit soit respecté » article L.1110-5 du Code de la santé publique. Votre douleur sera évaluée et prise en charge tout au long de votre séjour n'hésitez pas à exprimer votre douleur. En l'évoquant vous aiderez les médecins à mieux vous soulager. Le Comité de LUTte contre la Douleur a pour mission d'aider à la définition d'une politique de soins cohérente en matière de prise en charge de la douleur ainsi qu'à la promotion et à la mise en oeuvre d'actions dans ce domaine.

LUTTE CONTRE LES INFECTIONS ASSOCIÉES AU SOINS

Au sein de l'établissement le CLIN (Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales) organise et coordonne la surveillance et la prévention des infections associées aux soins, il est assisté sur le terrain par une équipe opérationnelle d'hygiène composée de personnel spécialisé dans ce domaine.

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

DON D'ORGANES ET DE TISSUS

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

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

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

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

COMMISSION DES USAGERS (CDU) & REPRÉSENTANTS

Elle veille au respect des droits des usagers et contribue à l'amélioration de la qualité de la prise en charge des patients et de leurs proches (décret n°2016-726 du 01/06/2016). Vous pouvez saisir la commission en adressant une lettre à la Direction ou en envoyant un mail à : usagers.vitrolles@almaviva-sante.com

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

Vous pouvez également retrouver sur le site internet de la clinique le détail des rôles et missions de la CDU, ainsi que les résultats des enquêtes de satisfaction.

EXAMENS DES PLAINTES ET RÉCLAMATIONS

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, ou si vous pensez avoir vécu un évènement indésirable nous vous invitons à vous adresser directement au responsable de service.

Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction vous pouvez demander à rencontrer la Direction des Soins ou la Direction, ou tout autre responsable.

Vous pouvez, au cours de cet entretien, remplir une fiche de réclamation.

Si vous préférez, vous pouvez exprimer vos avis, remarques, propositions ainsi que vos griefs et réclamations sur la prise en charge dont vous bénéficiez au travers du questionnaire de sortie ou en adressant un courrier à la Clinique.

La personne contactée veillera à ce que votre plainte soit instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique. Elle fera le lien avec la CDU et pourra, le cas échéant, vous mettre en relation avec un médiateur médecin ou non médecin, membre de la CDU.

N'attendez pas qu'une inquiétude ou une incompréhension s'installe. Tout le personnel médical, paramédical et administratif de la Clinique s'efforcera de répondre à vos questions et attentes.

MÉDIATEUR À LA CONSOMMATION

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

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

PERSONNE DE CONFIANCE

En application de la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, l'établissement vous propose de désigner une personne de confiance pendant la durée de votre hospitalisation. Cette personne de confiance sera consultée au cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté. Cette désignation se fait par écrit en remplissant la fiche mise à votre disposition par la Clinique.

Cette désignation est révocable à tout moment.

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

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

La désignation d'une personne de confiance est facultative cependant il sera obligatoire de désigner une personne à prévenir qui sera contactée par l'équipe médicale/soignante en cas évènement particulier au cours du séjour d'ordre organisationnel ou administratif.

DIRECTIVES ANTICIPÉES

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

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

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

INFORMATION ET CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ

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

Votre volonté d'être tenu(e) dans l'ignorance d'un diagnostic ou d'un pronostic sera respectée sauf lorsque des tiers sont exposés à un risque de transmission. Votre consentement est fondamental, il vous sera demandé. Vous pourrez à tout moment le retirer ou revenir sur une éventuelle décision de refus de soins.

INFORMATIONS SUR UN DOMMAGE ASSOCIÉ AUX SOINS

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

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

L'IDENTITÉ NATIONALE DE SANTÉ (INS)

À partir du 1^{er} janvier 2021, toutes les personnes nées sur le sol français et/ou bénéficiaire de l'assurance maladie dispose d'un INS. L'INS c'est l'identité national de santé.

Il se compose de votre numéro de sécurité sociale + vos traits d'identité de l'état civil. Il permet de : sécuriser le référencement de vos données de santé, favoriser l'échange et le partage et améliorer la qualité et la sécurité de la prise en charge.

MON ESPACE SANTÉ

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

DOSSIER MÉDICAL PARTAGE ET ÉCHANGE 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.

NOUS PROTÉGEONS VOS DONNÉES PERSONNELLES

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

Nous veillons à la conformité des acteurs internes ou externes qui interviennent, sur vos données personnelles, lors de votre parcours patient.

Nous conservons vos données dans le respect des réglementations.

Vous pouvez exercer les droits tenant à votre situation (accès, rectification, opposition, effacement, limitation, portabilité), auprès de notre délégué à la protection des données : dpo.groupe@almaviva-sante.com

Vous pouvez également introduire une réclamation auprès de la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés). Pour en savoir plus, toutes nos informations sont à disposition sur le site internet de l'établissement, à la rubrique « Protection des données ».

Nous mettons en œuvre les traitements conformément aux dispositions de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et du Règlement Général sur la Protection des Données du 27 avril 2016.

RECHERCHE

Dans le cadre du Programme de Médicalisation du Système d'Information (PMSI) vos données personnelles font l'objet d'une Méthodologie de Recherche (MR05) déclarée à la Commission Nationale Informatique et Libertés et accessible sur www.indsante.fr Les finalités sont la planification et la valorisation de l'offre de soins ainsi que les études médico-économiques.

A ce titre vous avez des droits d'accès, de rectification et d'opposition qui s'exercent auprès du directeur de l'organisme gestionnaire du régime d'assurance maladie obligatoire auquel vous êtes rattachés.

NON DIVULGATION DE PRÉSENCE

Si vous souhaitez que votre présence ne soit pas divulguée, signalez-le dès votre admission dans l'établissement à l'hôtesse d'accueil et/ou au personnel soignant 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

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

Le Secret Médical n'est pas opposable au patient : les praticiens de la Clinique assurent, dans le respect des règles déontologiques qui sont applicables, l'information des personnes soignées. Le personnel paramédical (infirmières, aides-soignantes, sage-femme, kinésithérapeutes...) participe à cette information dans son domaine de compétence et dans le respect de ses propres règles professionnelles.



QUALITÉ & GESTION DES RISQUES



Les objectifs de la démarche qualité sont la sécurité du patient, la qualité des soins et la mise en place d'une dynamique de progrès. Cette démarche s'inscrit dans le cadre de la certification initiée par le ministère de la santé.

La procédure de certification est conduite par la Haute Autorité de Santé (HAS). Son objectif est de porter une appréciation indépendante sur la qualité des prestations d'un établissement de santé.

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

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

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

IQSS : INDICATEUR DE QUALITÉ ET DE SÉCURITÉ DES SOINS

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

Ces indicateurs sont publics et mis à la disposition des usagers par affichage, via les sites internet de l'établissement et de la HAS (www.has.fr). La Clinique mène une politique de contrôle et de gestion des risques au sein de son établissement afin d'anticiper et/ou de minimiser les dommages et événements indésirables pouvant survenir aux patients, visiteurs, professionnels ou aux biens de l'établissement. Ces actions sont pilotées par un comité de coordination dont l'objectif est de fédérer les acteurs les moyens et les actions dans ce domaine. Cette coordination intègre la gestion des risques et la gestion des vigilances sanitaires et s'articule aussi avec les structures développant les démarches d'amélioration continue de la qualité.

Hygiène des mains



par friction hydroalcoolique



1 Déposer le produit dans le creux de la main



2 Frotter largement paume contre paume



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



4 Frotter entre les doigts



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



6 Sans oublier les pouces



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



8 Terminer par les poignets



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

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



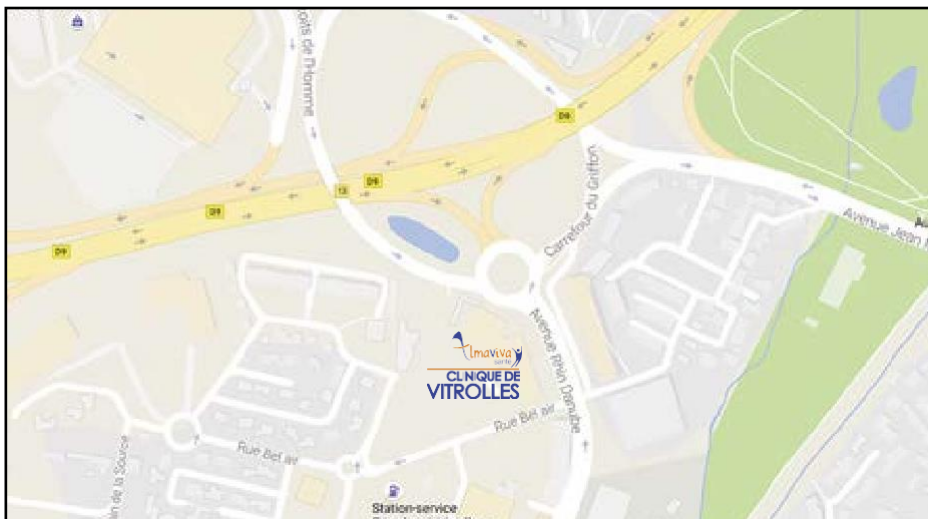
11 La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit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

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

www.sante.gouv.fr

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

PAGE DE PUB



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 » 2ème 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

A 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



Rue Bel Air La Tuilière II - 13127 Vitrolles

Tél. 04 42 46 26 26 Fax 04 42 46 92 86

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

www.facebook.com/clinique.vitrolles.almaviva.sante/

www.instagram.com/clinique_de_vitrolles/?hl=fr