Clinique Les Espérels

Soins de Suite et de Réadaptation avec Balnéothérapie

LIVRET D'ACCUEIL

Médecin référent : Docteur

Votre n° de ligne directe est le : 04.98.10.38.

456 chemin des Espérels – 83830 FIGANIERES (VAR)
Téléphone standard : 04 98 10 38 00
Fax : 04 98 10 38 10
Email : contact@cliniquelesesperels.fr

Établissement de Santé Privé d'Intérêt Collectif
Certification HAS Avril 2016
Siret : 312 456 221 000 18
Finess : 830016556

SOMMAIRE

Bienvenue à la clinique Les Espérels 4

Les Soins de Suite et de Réadaptation qu'est-ce-que c'est ? 5

Nous connaitre 6

Votre arrivée 8

Votre séjour 10

Votre sortie 14

Les droits du patient 15

Qualité et Sécurité 17

Les frais d'hospitalisation 23

Tarifs au 1er juillet 2019 25

Règlement intérieur 26

Prise en charge de la douleur 28

L'hygiène 30

Les transports 32

BIENVENUE A LA CLINIQUE LES ESPERELS

La Direction, les médecins et l'ensemble du personnel de la Clinique les Espérels vous souhaitent la bienvenue dans notre établissement.

Nous mettons notre cœur au service de nos compétences pour vous apporter des soins de suite et de réadaptation individualisés de qualité et rendre votre séjour le plus agréable et efficace possible.

Ce livret d'accueil, rédigé à votre intention et à celle de votre entourage, vous permettra de faire plus ample connaissance avec la Clinique et de trouver tous les renseignements utiles à votre séjour.

Nous vous invitons à en faire une lecture attentive.

L'ensemble du personnel reste à votre disposition pour toute information complémentaire.

La Clinique les Espérels s'est engagée dans une démarche d'amélioration continue de la qualité des soins et des prestations qu'elle dispense ; elle a été certifiée par la Haute Autorité de Santé dont le rapport est consultable sur le site www.has-santé.fr.

Vos suggestions éventuelles sont ainsi les bienvenues et à cet effet nous vous serions reconnaissants de bien vouloir remplir à votre sortie le questionnaire de satisfaction afin que nous puissions améliorer la qualité de notre prise en charge.

La Direction demeure disponible pour recevoir toute réclamation des patients ou de leur entourage.

Soyez assuré(e) de notre entier dévouement et de notre volonté de vous satisfaire afin de mériter la confiance que vous nous accordez.

Nous vous souhaitons un séjour agréable ainsi qu'un prompt et complet rétablissement.

Philippe GAYRARD
Directeur Général

Les Soins de Suite et de Réadaptation (SSR) qu'est-ce-que c'est ?

L'activité de Soins de Suite et de Réadaptation (SSR) a pour objet de prévenir ou de réduire les conséquences fonctionnelles, physiques, cognitives, psychologiques ou sociales des déficiences et des limitations de capacité des patients et de promouvoir leur réadaptation et leur réinsertion.

Les établissements de Soins de Suite et de Réadaptation visent ainsi le retour à l'autonomie du patient vers son lieu de vie ou de travail, après une intervention chirurgicale, un accident de santé ou à l'occasion d'une maladie chronique.

Une structure autorisée en SSR assure les missions sanitaires suivantes : des soins médicaux, curatifs et palliatifs ; de la rééducation et réadaptation ; des actions de prévention et d'éducation thérapeutique ; la préparation et l'accompagnement à la réinsertion familiale, sociale, scolaire ou professionnelle. Et cela pour un grand nombre de pathologies, touchant par exemple à l'appareil locomoteur, aux conduites addictives, au système nerveux, aux affections cardio-vasculaires, respiratoires, du système digestif et endocrinien ou encore liées aux spécificités de la dépendance et du grand âge.

Pour réaliser ces missions les établissements de Soins de Suite et de Réadaptation s'appuient sur des équipes soignantes pluridisciplinaires, formées à l'éducation thérapeutique et sur des plateaux techniques adaptés, en proposant par exemple des soins en balnéothérapie.

Le secteur des SSR représente un secteur stratégique de l'offre de soins en raison de sa position, entre soins de courte durée et retour à domicile, unités de soins de longue durée (USLD) ou secteur médico-social. Les SSR constituent donc aujourd'hui les pivots des filières de prise en charge, dont ils assurent la fluidité.

NOUS CONNAÎTRE

L'ETABLISSEMENT

La Clinique les Espérels est implantée à Figanières (Var) dans un parc calme et verdoyant de plus d'un hectare.
Elle est située à un quart d'heure de route de la ville de Draguignan et à une quinzaine de kilomètres de l'autoroute A8 (sortie Draguignan, Le Muy).

Coordonnées GPS
Latitude : 43.554302
Longitude : 6.509158

Sortie A8 N°36
Le Muy/Draguignan/St-Tropez

Sa capacité d'accueil est de 68 lits répartis en 52 chambres individuelles et 8 chambres doubles, avec oxygène, accessibles pour la plupart aux personnes à mobilité réduite.
Les chambres sont dotées d'une terrasse, d'une télévision, d'un accès au réseau téléphonique et Wifi.

La Clinique les Espérels est équipée de 2 piscines de balnéothérapie et de 2 gymnases avec plateau technique.

NOUS CONNAÎTRE

La Direction

M. Philippe GAYRARD, Directeur Général

M. Fernando AVILES, Président du Conseil d'Administration

L'encadrement

M. Patrick NAUD, Directeur Administratif et Financier

Mme Justine ROUX, Surveillante générale/CDS - Hygiéniste - RAQ

Mme Elisabeth GAYRARD, Directrice des Services Hôteliers et des Admissions

Le personnel médical

Docteur Jean-Jacques CROS, Médecin Généraliste, Président de la CME et du CLUD
Docteur Pierre PELEPOL, Médecin Généraliste Ostéopathe - Coordonnateur, Président du CLIN
Docteur Ornella MURA, Médecin Généraliste, Présidente du CLAN
Docteur Guy FEUZ, Médecin Généraliste
Docteurs Daniel DECANINI, Médecin Généraliste
Docteur Jean-Jacques LION, Cardiologue
Docteur Philippe MARTINEZ, Pneumologue
Docteur Sylvie LEFEVRE, Pharmacien gérant

Le personnel de rééducation

Mme Christine PETITJEAN, Mme Claire PHELOUX, M. Maxime COCRIAMONT, M. Gilbert LAIR, Masseurs-kinésithérapeutes

M. Jérôme DIGEON, M. Boris ENCINAS, Enseignants en activités physiques adaptées et santé

Mme Vanessa CASETTO, Diététicienne

Les autres professionnels

Mme Sandra DUGENET, Assistante de service social
Mme Laurence HENIN, Psychologue clinicienne
Infirmiers Diplômés d'Etat, Aides-soignants, Aides-kinésithérapeutes
Personnels hôteliers, administratifs et techniques

Des étudiants infirmiers et paramédicaux participent aux activités de la clinique sous la responsabilité de la Cadre de Soins et des personnels référents : vous pouvez vous opposer à leur présence lors des actes de soins.

VOTRE ARRIVEE

Votre admission ayant été programmée, vous serez accueilli(e) par une secrétaire administrative qui complétera votre dossier administratif au cours d'un entretien.

LES DOCUMENTS ADMINISTRATIFS

- ✓ Une pièce d'identité (CNI, passeport ou livret de famille)
- ✓ Votre carte vitale d'assuré social
- ✓ La carte de votre mutuelle ou toute autre assurance complémentaire à jour de vos droits
- ✓ Le justificatif d'une prise en charge à 100% des frais d'hospitalisation par l'Assurance Maladie :
  - carte de CMU complémentaire,
  - carnet de soins gratuit pour les bénéficiaires de pension militaire ou d'invalidité de guerre,
  - victime d'un accident du travail : le volet 2 du triptyque fourni par votre employeur
- ✓ Pour les incapables majeurs : l'ordonnance de mise sous tutelle
- ✓ Ressortissant de l'Union Européenne : la carte européenne d'assurance maladie
- ✓ Non-ressortissant de l'Union Européenne ne travaillant pas en France : une demande de prise en charge délivrée par un organisme du pays ou de l'ambassade dont vous dépendez
- ✓ Patient de nationalité étrangère travaillant en France : votre carte de séjour ou votre passeport

LA NON-DIVULGATION DE PRESENCE

Vous pouvez demander que votre présence dans l'établissement ne soit pas divulguée à des tiers extérieurs. Cette mesure s'accompagne du filtrage des appels téléphoniques et des visites.

LES INFORMATIONS MEDICALES

Les informations médicales dont vous disposez seront à remettre à l'équipe soignante (ordonnances, lettres, rendez-vous, radiographies).

A cette occasion vous serez également amené(e) à désigner par écrit une personne de confiance (sauf mesure de tutelle) laquelle sera consultée au cas où vous ne seriez plus en capacité d'exprimer votre volonté ; celle-ci pourra vous accompagner dans vos démarches, assister aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions : cette désignation est révocable à tout moment.

VOTRE ARRIVEE

LE BON SOIN AU BON PATIENT

L'infirmière qui vous accueille vous proposera un bracelet d'identification comportant uniquement des informations liées à votre identification. Vous avez la possibilité de refuser le port de ce bracelet en informant le personnel soignant concerné.

Ne soyez pas étonné(e) d'être régulièrement interrogé(e) sur votre identité, cela fait partie de la vigilance demandée aux professionnels au cours de votre séjour.

VOS MEDICAMENTS PERSONNELS

Si vous avez apporté vos médicaments personnels, ils seront confiés le temps de votre séjour à notre pharmacien et restitués lors de votre sortie.

Pour des raisons de sécurité (surdosage, contre-indication…), vous n'êtes pas autorisé(e) à conserver des médicaments dans votre chambre et /ou à prendre un médicament sans autorisation médicale formelle.

L'ACCUEIL

Le bureau d'accueil est ouvert du lundi au vendredi du 09 h 00 à 17 h 00 et le samedi matin de 09 h 00 à 12 h 00.

LA RESTAURATION

Sous contrôle de la Direction de la Clinique, le personnel de la société Sodexo confectionne chaque jour dans les cuisines de l'établissement les repas qui vous sont destinés.
M. Robert LEQUEUX, responsable du service restauration Sodexo, se tient à votre disposition pour toute information.

Les menus sont réalisés à partir de produits de qualité, élaborés pour plusieurs semaines et contrôlés par notre diététicienne. Ils prennent en compte votre état de santé, vos allergies, vos aversions et les prescriptions de votre médecin référent.
Les menus de la semaine sont affichés dans le hall de réception et à l'entrée du restaurant.

Le petit déjeuner est servi en chambre à partir de 07 h 30, les repas de midi à la salle à manger climatisée à 12 h 00 (à 11 h 45 pour les repas en chambre sur prescription médicale ou situation particulière) et les repas du soir en chambre à partir de 18 h 30.

Vos proches pourront prendre leurs repas avec vous le midi : il conviendra de vous procurer la veille (le vendredi si repas du dimanche midi) un ticket repas auprès de l'accueil.

LES VISITES

Sauf contrordre de votre part, vos proches pourront vous rendre visite de 11 h 30 à 20 h 00 si votre état de santé le permet : il est cependant recommandé de respecter le repos des malades et le travail des équipes soignantes. Tout accompagnant ou visiteur doit quitter la chambre au moment des soins ou des visites médicales ; en outre il est recommandé de limiter les visites à deux personnes ainsi que la durée de la visite.

Pour leur sécurité, la présence d'enfants de moins de 5 ans est déconseillée et celle d'enfants de moins de 1 an interdite, sauf autorisation exceptionnelle.

Les lieux de rééducation ainsi que les infirmeries sont interdits aux visiteurs.

Dans la mesure de nos possibilités d'hébergement, si votre état de santé le justifie, une personne de votre famille pourra être autorisée à passer la nuit auprès de vous (voir les modalités auprès de l'accueil).

A votre demande vous pouvez rencontrer des visiteurs bénévoles (vous renseigner auprès de l'équipe soignante)

VOTRE SEJOUR

VOTRE TROUSSEAU

Prévoyez pour votre séjour vos effets personnels et le nécessaire de toilette. Pour votre sécurité des vêtements confortables et des chaussures fermées qui maintiennent bien le pied (type basket ou tennis) sont recommandés dans l'enceinte de l'établissement et si vous suivez des séances de rééducation.

En cas de balnéothérapie un maillot de bain, une serviette et un peignoir seront également nécessaires.

LES PROTHESES DENTAIRES ET AUDITIVES

Signalez au personnel soignant que vous portez un appareil dentaire ou auditif et pensez à vous munir d'une boite spéciale (disponible auprès de l'accueil) pour les ranger afin d'éviter les incidents (perte ou casse) pour lesquels l'établissement décline toute responsabilité.

LES OBJETS PERSONNELS ET VALEURS

Il est déconseillé de conserver des bijoux et des sommes en espèces trop importantes. Vous pouvez déposer argent et objets de valeurs au coffre de la Clinique. A défaut, la Clinique ne pourra être déclarée responsable en cas de perte ou de vol.

L'HYGIENE

Durant votre séjour, il est important de respecter les règles d'hygiène personnelles et collectives.
L'hygiène personnelle est la première action de prévention contre le risque infectieux. Votre implication personnelle ainsi que celle de votre entourage est indispensable pour réaliser, ensemble, une prévention efficace.

L'établissement est doté d'une Commission de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN), et d'une Equipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH).

Le personnel hôtelier de la Clinique se charge de l'entretien et de l'hygiène des locaux qui doivent être respectés.

NUISANCES SONORES

Le calme constitue l'un des éléments du confort et du rétablissement des patients. Il convient de préserver le repos et la tranquillité de tous. A cet effet, nous vous remercions d'user modérément des appareils de télévision et de radio plus particulièrement entre 20h00 et 07h00 du matin (possibilité d'acheter un casque audio auprès de l'accueil)

LE TELEPHONE ET L'ACCES A LA WIFI

Chaque chambre est équipée d'un téléphone avec appel direct vers l'extérieur, obtenu en faisant le « 0 » avant de composer le numéro de votre correspondant : un numéro personnel vous est attribué pour permettre à votre entourage de vous joindre directement.
L'ouverture de la ligne est payante (voir tarifs page 24).

Une connexion Internet ADSL est possible grâce au réseau « Esperels_Wifi »
Vous devez en faire la demande à l'accueil et une participation aux frais sera sollicitée (voir tarifs page 24).

TELEVISION

Chaque chambre est équipée d'un téléviseur que vous pouvez louer à la réception (voir tarifs page 24).
Vous avez accès aux différentes chaines du bouquet CanalSat.

Une télévision est également disponible de 09h00 à 20h00 dans le « salon jaune » situé entre les chambres 100 et les chambres 300 (accès gratuit).

JOURNAUX - CAFETERIA

Le journal local peut être consulté (hors weekend et jour férié) sur place à la cafétéria climatisée du hall d'accueil où vous pouvez vous réunir avec vos visiteurs autour de distributeurs de boissons chaudes ou froides et de confiseries ; une machine à glaçons y est également à votre disposition.
Une autre machine à boissons et confiseries est disponible entre le « salon jaune » et les chambres 300.

JEUX – LIVRES

Des jeux de société SCRABBLE et des livres sont disponibles dans le « salon jaune ».

LE COURRIER

Vous pourrez remettre votre courrier affranchi par vos soins directement dans la boîte à lettres située dans le hall d'entrée.
Le courrier qui vous est adressé vous sera remis par le personnel.

COIFFEUR – ESTHETICIENNE – PEDICURE - SOPHROLOGUE

Vous pouvez vous rapprocher du secrétariat de l'accueil pour un rendez-vous avec ces professionnels qui interviennent dans l'établissement : leurs prestations sont à votre charge et sont à payer directement aux intervenants.

VOTRE SEJOUR

CONSIGNES DE SECURITE INCENDIE

Les consignes d'évacuation des locaux en cas d'incendie sont affichées dans tous les lieux de circulation. Si l'alarme incendie sonne gardez votre calme et suivez les indications du personnel formé à la conduite à tenir en cas d'incendie.

- ✓ Si vous constatez un départ de feu, informez immédiatement le personnel.
- ✓ En cas d'évacuation, suivez les consignes du personnel, n'utilisez pas les ascenseurs, ne revenez jamais en arrière sans y avoir été invité.
- ✓ En cas de fumée, déplacez-vous le plus près possible du sol.

Il est interdit d'introduire dans l'enceinte de la Clinique tout matériel électrique, hormis les rasoirs, sauf autorisation spéciale. A défaut, les dommages occasionnés engageront votre responsabilité.
Signalez au personnel toutes défectuosités des installations ou matériels électriques.

La Clinique les Espérels accueillant du public, il est interdit de fumer et de vapoter dans l'établissement conformément au Décret n° 2006-1386 du 15 novembre 2006 et à la circulaire du 8 décembre 2006.

PERMISSION DE SORTIE – AUTORISATION D'ABSENCE

Une permission de sortie pourra vous être accordée pour une journée de 10 heures à 18 heures avec retour obligatoire le soir à l'heure du repas. Ces permissions sont autorisées par la Direction après avis médical favorable et doivent être demandées au personnel infirmier au moins 48 heures à l'avance en semaine et avant le jeudi soir pour le week-end.
La Clinique décline toute responsabilité si ces formalités ne sont pas remplies et les horaires non respectés de même que pour les incidents ou accidents pouvant survenir au cours de ces permissions. <u>En cas de sortie non autorisée ou de non-respect des horaires le patient est considéré en sortie à l'insu (fugue)</u>.

Pour un motif non directement lié à votre hospitalisation une autorisation d'absence pourra vous être donnée pour quelques heures en journée. En cas de non-respect des horaires fixés les conséquences seront les mêmes que pour les permissions de sortie ci-dessus décrites.
<u>Dans les deux situations qui précèdent l'organisation et le coût du transport vous incomberont.</u>

PARKING

Un parking est à la disposition des patients et des visiteurs. Il vous est demandé de limiter votre vitesse et de ne pas stationner sur les emplacements réservés aux personnes handicapées.
Ce parking n'est pas gardé : ne laissez aucun objet de valeur dans votre véhicule, la clinique déclinant toute responsabilité en cas d'accident, de vol et/ou d'effraction.

CULTE

La liberté du culte de chacun est respectée. Sur votre demande les ministres des cultes des différentes confessions peuvent vous visiter. Leurs coordonnées sont affichées à l'accueil.

VOTRE SORTIE

Votre sortie est autorisée par le médecin qui vous a suivi pendant votre séjour.
Néanmoins vous pourrez interrompre votre séjour soit avec l'accord de votre médecin référent, soit en signant une décharge de responsabilité, reconnaissant avoir été informé(e) des risques encourus : cette sortie sera déclarée « contre avis médical ».

LES FORMALITES ADMINISTRATIVES

N'oubliez pas de passer à l'accueil pour :

- ✓ régler vos frais annexes de séjour (chambre particulière, téléphone, télévision…) et recevoir les factures afférentes. Votre caution vous sera alors restituée.
- ✓ récupérer les objets et/ou valeurs éventuellement confiés.
- ✓ obtenir un bulletin de séjour,
- ✓ rendre la télécommande de la télévision et la clé de votre chambre

A cette occasion vous voudrez bien remettre le questionnaire sur l'appréciation de votre séjour qui nous sera très précieux dans le cadre de notre démarche qualité.

LA POURSUITE DE VOTRE TRAITEMENT

Votre médecin traitant et/ou le médecin qui vous a adressé à la Clinique seront informés par courrier des soins qui vous ont été dispensés et de la suite à leur donner (« lettre de liaison »). Une copie vous sera remise.
A votre sortie, les ordonnances nécessaires à la poursuite de votre traitement vous seront remises par le personnel soignant, à votre disposition pour tout éclaircissement.
Les médicaments personnels remis lors de votre admission vous seront restitués par la pharmacienne à l'exception de ceux non prescrits ou périmés.

LE RETOUR A DOMICILE

Il s'effectuera soit :

- ✓ par vos propres moyens
- ✓ en VSL ou en taxi conventionné (nécessite une prescription médicale)
- ✓ en ambulance (nécessite une prescription médicale)

N.B : Ambulance seulement si votre état de santé nécessite : un brancardage ou un portage / d'être en position allongée ou semi-assise / une surveillance par une personne qualifiée ou l'administration d'oxygène / un transport dans des conditions d'asepsie.
Vous conservez la liberté de faire appel au professionnel de votre choix.

EN CAS DE DECES

Un reposoir temporaire peut accueillir pour un bref délai la personne défunte.
Le choix de l'entreprise funéraire demeure libre.
L'ensemble des équipes accompagnera la famille dans cette épreuve, l'informera et l'aidera à accomplir les différentes démarches.

DROITS DU PATIENT

MODALITES D'ACCES AU DOSSIER DU PATIENT

La loi 2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé et le décret 202-637 du 29 avril 2002 relatif à l'accès aux informations personnelles détenues par les établissements de santé en application des articles L 1111-7 et L 1112-1 du code de la santé publique, vous permettent d'avoir accès directement ou par l'intermédiaire d'un médecin désigné par vous, aux informations vous concernant, détenues par la Clinique et archivées.
Toute demande doit être formulée par écrit au Directeur qui y donnera suite sous 8 jours.
La consultation sur place de ces données est gratuite, toutefois si le patient souhaite en obtenir la photocopie, quel qu'en soit le support, les frais de reproduction (30 cts d'euro la feuille) et le cas échéant les frais d'envoi (tarif postal) seront à sa charge.

ACCES A L'INFORMATION ET AUX SOINS

Le droit à l'information du patient par le médecin est règlementé par la loi et concerne notamment l'utilité, l'urgence et les conséquences normalement prévisibles des traitements, investigations ou actions de prévention.
Votre volonté d'être tenu dans l'ignorance de ces informations sera respectée sauf exposition de tiers à un risque de transmission.

LOI INFORMATIQUE ET LIBERTES et LE R.G.P.D

La Clinique les Espérels gère un fichier informatisé des données administratives, médicales et pharmaceutique des patients qu'elle prend en charge. Les médecins et pharmaciens de cet établissement accèdent, sauf opposition de votre part, à votre Dossier Pharmaceutique.
La Clinique les Espérels est soucieuse de la protection de ces données personnelles. Elle s'engage à assurer le meilleur niveau de protection de vos données personnelles en conformité avec la loi Informatique et libertés (Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée) et le Règlement Général de la Protection des Données (Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016).
Vous trouverez plus loin un chapitre spécifique à la protection des données du patient et de son entourage.

DIRECTIVES ANTICIPEES (formulaire ci-joint)

Toute personne peut établir une déclaration écrite appelée « directives anticipées » pour préciser ses souhaits quant à la fin de sa vie, prévoyant ainsi l'hypothèse où elle ne serait pas en capacité d'exprimer sa volonté. Il est conseillé de vous rapprocher de votre médecin référent qui vous aidera à les rédiger.

PROTECTION DES PERSONNES SOUS TUTELLE

Les informations concernant la santé des majeurs sous tutelle et les soins qu'ils doivent recevoir, sont délivrées à leurs tuteurs. Le tuteur ou la personne qu'il aura désignée par écrit, sera présent au moment de leur sortie.
Cependant, le professionnel de santé doit informer les intéressés de manière adaptée à leur discernement et doit les faire participer dans la même mesure à la prise de décision les concernant. Le médecin pourra passer outre les recommandations du tuteur en cas de risques de conséquences graves pour la santé de la personne protégée.

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Ministère de la Santé et des Solidarités

Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

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

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

Il est également accessible sur les sites internet :

www.fhp.fr - www.sante.gouv.fr

FHP
Fédération de l'Hospitalisation Privée

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

QUALITE ET SECURITE

La Clinique les Espérels développe depuis plusieurs années, une politique d'amélioration continue de la qualité qui fait partie intégrante de la culture d'établissement. Sa démarche qualité est orientée vers la sécurité des soins et le respect des droits des patients.

La Clinique les Espérels a été plusieurs fois certifiée par la Haute Autorité de Santé dont les rapports sont consultables sur le site www.has-santé.fr. Son niveau de certification est de niveau A.

1 – COMITES ET COMMISSIONS

LE COMITE DE LUTTE CONTRE LA DOULEUR (CLUD)

Ce comité, présidé par un médecin, est composé d'une équipe pluridisciplinaire formée à la prise en charge de la douleur, un des axes prioritaires de la politique des soins. Tous les professionnels de l'établissement (médecins, personnel aide-soignant, personnel infirmier et kinésithérapeutes) participent, comme le précise la loi du 4 mars 2002, à sa prévention, son évaluation, sa prise en compte et son traitement. La douleur est l'affaire de tous.

LE COMITE DE LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES (CLIN)

Ce comité se compose d'un médecin, d'une IDE Cadre Hygiéniste et d'une équipe opérationnelle d'hygiène. Il participe activement au programme national de prévention des infections associées aux soins et fait parti du COPRIN (réseau régional d'hygiène). Veuillez prendre connaissance du livret d'hygiène qui vous est destiné (pages 30 et 31).

LE COMITE DE LIAISON ALIMENTATION – NUTRITION (CLAN)

Le CLAN définit les actions prioritaires, la formation continue, les moyens matériels à mettre en place dans le domaine de la nutrition et de la restauration.
Il est composé d'un médecin, de notre diététicienne et de membres de l'équipe soignante.

LA COMMISSION QUALITE

L'organisation de la démarche qualité repose sur le partage de la qualité entre tous les responsables de l'Établissement réunis au sein d'une Commission Qualité.
Cette Commission valide les plans d'actions Qualité de chaque service et en suit le déroulement.

LA COMMISSION DU MEDICAMENT ET DES DISPOSITIFS MEDICAUX STERILES

La Commission du médicament et des dispositifs médicaux stériles (COMEDIMS) sous l'autorité du pharmacien gérant participe à l'élaboration :

- ✓ de la liste des médicaments et dispositifs médicaux stériles dont l'utilisation est préconisée dans l'établissement ;
- ✓ de recommandations en matière de prescription et de bon usage des médicaments et des dispositifs médicaux stériles et de lutte contre l'iatrogénie médicamenteuse (effets indésirables provoqués par les médicaments).

LE COMITE DES SOINS PALLIATIFS

Ce comité pluriprofessionnel a pour mission la prise en soins holistique active des patients en soins palliatifs, dans le respect des droits des patients : accès aux soins palliatifs et au traitement de la douleur, respect de sa dignité et de son autonomie, droit à l'information, droit au refus de soin, respect de l'expression de sa volonté (personne de confiance, directives anticipées)

LE COMITE D'ETHIQUE

Le Comité d'Éthique est une instance pluriprofessionnelle et pluraliste composée de professionnels de la santé et de personnes choisies pour leur compétence et leur intérêt pour les problèmes éthiques.
Il a pour mission :

- ✓ d'identifier les problèmes éthiques rencontrés dans l'établissement,
- ✓ de favoriser la réflexion sur le sens du soin,
- ✓ de produire des avis ou des orientations générales à partir d'études de cas, questions particulières ou thèmes généraux,
- ✓ de diffuser en interne des réflexions et des recommandations.

LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

Cette commission a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge de personnes hospitalisées et de leurs proches

Vous pouvez exprimer oralement vos griefs en vous adressant au Cadre de Soins (CDS) les jours ouvrés de la semaine, de 09h00 à 17h00.
En cas d'impossibilité de faire valoir oralement vos griefs ou si les explications qui vous sont données ne vous satisfont pas, vous conservez la faculté d'adresser une plainte ou réclamation écrite à M. Philippe GAYRARD, Directeur Général.

Vous pouvez également à cette occasion, voir votre plainte ou réclamation consignée par écrit dans un registre spécial aux fins d'être adressée au responsable d'établissement : vous recevrez alors sans délai une copie du document ainsi réalisé.
Le responsable de l'établissement répondra à votre plainte ou réclamation dans les meilleurs délais et pourra procéder à la saisine du médiateur.
Vous avez également la possibilité de saisir le médiateur des fins de la plainte ou réclamation adressée par écrit à l'établissement : vous pouvez saisir le médiateur médecin dans la mesure où votre plainte ou réclamation met exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical.

Vous pouvez en revanche saisir le médiateur non médecin si votre plainte ou réclamation est étrangère à ces questions. Dans la mesure où votre plainte intéresse les deux médiateurs, ils peuvent simultanément être saisis.
Vous serez reçu par le médiateur concerné dans les 8 jours suivant la saisine ou, dans la mesure du possible, avant le terme de votre hospitalisation si votre plainte ou réclamation est formulée alors que vous êtes encore hospitalisé(e).
A leur demande ou si le médiateur l'estime utile, vos proches pourront rencontrer ce dernier.
Le Président de la CDU vous transmettra sans délai le compte-rendu rédigé par le médiateur dans les 8 jours suivant votre demande

Au vu de ce compte-rendu et après vous avoir rencontré si elle le juge utile, la CDU formulera selon le cas :

- des recommandations en vue d'apporter une solution à votre litige ;
- des recommandations tendant à ce que vous soyez informé(e) des voies de conciliation ou de recours dont vous disposez ;
- un avis motivé en faveur du classement de votre dossier.

Dans le délai de 8 jours suivant la réunion de la CDU, le Directeur Général de l'établissement répondra par écrit à votre plainte ou réclamation et y joindra l'avis émis par elle ; ce courrier sera transmis aux membres de la CDU.

COMPOSITION DE LA C.D.U DE LA CLINIQUE LES ESPERELS

NOM ET PRÉNOM	QUALITE	FONCTIONS EXERCÉES AU SEIN DE LA CDU
M. Philippe GAYRARD	Directeur Général	Président Responsable légal de l'établissement
Dr Pierre PÉLÉPOL	Médecin Coordonnateur	Vice-Président Médiateur médical (membre titulaire)
Dr Jean-Jacques CROS	Médecin Généraliste	Médiateur médical (membre suppléant)
M. Patrick NAUD	Directeur Administratif et Financier	Médiateur non médical (membre titulaire)
Mme Elisabeth GAYRARD	Directrice de services hôteliers	Médiateur non médical (membre suppléant)
Mme Denise PETIT	Association JALMALV	Représentant des usagers (membre titulaire)
Mme Bernadette MASSEL	Association UDAF 83	Représentant des usagers (membre titulaire)
Mme Justine ROUX	Surveillante Générale (CDS)	Responsable Assurance Qualité

2 - APPRECIATION DE VOTRE SEJOUR

L'écoute de nos patients est primordiale pour la dynamique permanente d'amélioration. Aussi, nous vous remercions de bien vouloir répondre au questionnaire de satisfaction et le jour de votre sortie, le remettre à l'accueil ou le déposer dans la boîte aux lettres blanche située dans le hall d'accueil à côté de l'ascenseur.
Les quelques minutes que vous y consacrerez nous permettrons d'ajuster nos prestations, d'optimiser la qualité de nos soins et de notre service.
Vous trouverez ce questionnaire de satisfaction à la fin de ce livret d'accueil.

3 - LE PATIENT ACTEUR DE SA PRISE EN CHARGE

LA BONNE IDENTIFICATION DU PATIENT (IDENTITOVIGILANCE)

Pour éviter tout risque de confusion avec un autre patient le personnel de la Clinique :
- Vérifie votre identité lors de votre admission
- Vous propose le port d'un bracelet d'identification,
- Décline votre identité lors de chaque soin,
- Appose une étiquette d'identification sur tous les documents vous concernant.

LE BON TRAITEMENT MEDICAMENTEUX

Le jour de votre admission, le médecin prescrit votre traitement médicamenteux en se basant sur les traitements transmis par l'établissement adresseur ou par votre médecin traitant, ainsi que sur les informations recueillies par lui-même ou par le personnel soignant lors de votre entretien d'entrée.

Il vous sera également demandé de nous remettre tout médicament personnel en votre possession afin d'éviter la prise de doubles doses (surdosage) et les contre-indications médicamenteuses. Ces médicaments vous seront restitués le jour de votre sortie, à l'exception des stupéfiants non prescrits ou périmés.

Une ordonnance de sortie vous sera remise à votre sortie avec une copie de la lettre de liaison que nous adressons à votre médecin adresseur.

VOTRE PARTICIPATION AU PROJET DE SOINS ET PROJET DE VIE

Dans la semaine suivant votre entrée, un projet de soins et un projet de vie sont établis par une équipe pluriprofessionnelle.
Vous êtes informé de ces projets et votre accord vous est demandé. Aucun acte médical ou aucun traitement ne peut être pratiqué sans votre consentement libre et éclairé et ce consentement peut être retiré à tout moment. Seule l'urgence ou l'impossibilité d'informer peut dispenser les professionnels de santé de ces obligations.

Au cours de votre séjour nos médecins, cadre de soins (CDS), kinésithérapeutes, assistante sociale, infirmiers, aides-soignants... vous tiennent informés de l'évolution de votre projet de soin ou projet de vie, des consultations demandées par votre médecin adresseur ou par nos propres médecins, de votre traitement médicamenteux.

Vous bénéficiez d'une consultation hebdomadaire avec votre médecin référent ou son remplaçant. D'autres consultations peuvent vous être proposées soit avec du personnel de notre établissement (spécialiste, diététicienne, psychologue, assistante sociale), soit chez des professionnels de santé extérieurs (chirurgien, médecin adresseur, spécialistes…).
Pour tout déplacement chez un professionnel de santé dans le cadre de votre prise en charge, votre médecin référent prescrit le mode de transport en adéquation avec votre état de santé (ambulance, VSL, taxi). La Clinique les Espérels fait appel à la société des Ambulances du Soleil (Draguignan). Vous disposez cependant du libre choix du prestataire transport mais vous devez nous le signaler au plus vite. Vous êtes informé des modalités du transport la veille de votre consultation.

4 – LA PROTECTION DE VOS DONNEES

La Clinique les Espérels est soucieuse de la protection des données personnelles.
Elle s'engage à assurer le meilleur niveau de protection de vos données personnelles en conformité avec la loi Informatique et libertés (Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée) et le Règlement Général de la Protection des Données (Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016).

Type de données collectées :

Les données collectées sont celles strictement nécessaires à la prise en charge du patient. Elles sont d'ordre administratif (état civil, couverture sociale, …), social (logement, entourage, …) et médical (pathologie, antécédents médicaux, …).
Hormis les données de santé nécessaires à la prise en charge médicale, l'établissement ne recueille pas d'informations dites sensibles : religion, comportement sexuel, casier judiciaire, …

Source des Données collectées

Les données sont uniquement collectées auprès de la personne concernée (le patient), de son entourage, du médecin ou de l'établissement de santé adresseur.

Finalité – Traitement des données collectées

Les données de santé recueillies sont nécessaires à la prise en charge sanitaire et sociale du patient. Elles ne sont consultables que par des professionnels de santé (médecins, pharmaciens, soignants, personnel éducatif).
Elles sont traitées informatiquement dans le but notamment de partager l'information médicale entre professionnels de santé de l'établissement, de faciliter la gestion administrative de votre dossier, de collecter les résultats d'examens biologiques, d'adapter la prise en charge nutritionnelle et de réaliser des travaux statistiques pour l'analyse de l'activité des services.
Afin d'améliorer la qualité de votre parcours de soins, la Clinique les Espérels peut également être amenée, avec votre accord explicite, à transmettre ces données à des professionnels de santé extérieurs (médecin traitant, infirmier(ère) à domicile, …) intervenant par ailleurs dans votre prise en charge. En cas de désaccord, vous devez le faire savoir aux personnels soignants de l'établissement.

Droits de la personne concernée (le patient ou son entourage)

En application de la Loi Informatique et Libertés et du Règlement Général de la Protection des Données vous disposez des droits suivants :

- ✓ **Droit d'accès** : vous pouvez accéder à vos données personnelles traitées et à leurs caractéristiques, notamment votre dossier médical
- ✓ **Droit de rectification** : vous pouvez demander la modification de données inexactes ou compléter des données incomplètes
- ✓ **Droit à l'effacement** : vous pouvez, dans certaines situations, demander la suppression de données personnelles
- ✓ **Droit à la portabilité des données** : vous pouvez, sous certaines conditions techniques, demander le transfert de vos données auprès d'un autre organisme
- ✓ **Droit d'opposition** : vous pouvez, sans porter atteinte à votre prise en charge médicale, vous opposer au traitement de vos données personnelles.

Protection de vos données personnelles administratives, sociales et médicales

L'accès à vos données personnelles est sécurisé et réservé aux personnes habilitées.
Les informations médicales vous concernant sont susceptibles d'être déposées chez un hébergeur de données agréé à cet effet.

Conservation des données

Nous conservons vos données uniquement le temps nécessaire pour les finalités poursuivies, conformément aux prescriptions légales. Le dossier médical est conservé, conformément au Code de la Santé Publique, pendant une période de vingt ans à compter de la date du dernier séjour, ou pendant dix ans à compter de la date de décès.

Responsable de traitement et Délégué à la protection des données

Le responsable d'un traitement de données à caractère personnel est le Directeur de l'établissement. Il a désigné un Délégué à la Protection des Données.
Vous pouvez prendre contact avec le délégué à la protection des données, par l'intermédiaire du secrétariat de l'Etablissement, au sujet de toutes les questions relatives au traitement de vos données à caractère personnel et à l'exercice des droits que vous confère le présent règlement.

LES FRAIS D'HOSPITALISATION

1 – LES FRAIS DE SEJOUR

Les frais de séjour sont calculés sur la base d'un prix de journée défini par arrêté de l'Agence Régionale de Santé.

Si vous disposez d'une couverture sociale, ces frais de séjour sont pris en charge par l'Assurance Maladie à hauteur de 80%, à l'exception de quelques cas spécifiques pour lesquels ils sont pris en charge à hauteur de 100% (voir tableau ci-dessous).
Lorsque la prise en charge de l'Assurance Maladie est de 80%, le complément, appelé **« ticket modérateur »**, reste à votre charge ou à celle de votre mutuelle selon le contrat souscrit.

Si vous ne disposez pas d'une couverture sociale, ces frais de séjour sont à votre charge.

2 – LE FORFAIT JOURNALIER HOSPITALIER

Le forfait journalier hospitalier est fixé par arrêté ministériel.
Dans quelques cas particuliers (voir tableau ci-dessous) ce forfait est pris en charge à hauteur de 100% par l'Assurance Maladie. Hormis ces exceptions, le forfait journalier reste votre charge ou à celle de votre mutuelle selon le contrat souscrit.

FRAIS DE SEJOUR	**Cas général**		**Cas particuliers**	
FORFAIT JOURNALIER HOSPITALIER	**Prise en charge par l'Assurance Maladie**	**Prise en charge par l'Assuré ou sa mutuelle**	**Cas particuliers**	**Prise en charge par l'Assurance Maladie**
FRAIS DE SEJOUR (prix de journée)	**80%**	**20%** **Il peut être pris en charge par votre mutuelle en fonction de votre contrat**	Vous êtes hospitalisé depuis plus de 30 jours consécutifs ==> à partir du 31° jour	**100%**
			Vous bénéficiez de l'Aide Médicale d'Etat (AME) OU de la CMU Complémentaire	
			Vous dépendez du régime d'Alsace-Moselle	
			Vous êtes hospitalisé en raison d'une affection de longue durée	
			Vous êtes hospitalisé en raison d'un accident du travail ou d'une maladie professionnelle	
			Vous êtes titulaire d'une pension d'invalidité ou d'une pension de veuf ou veuve invalide	
			Vous êtes titulaire d'une pension vieillesse qui a remplacé une pension d'invalidité	
			Vous êtes titulaire d'une pension militaire	
			Vous percevez une rente pour un accident du travail ou une maladie professionnelle avec un taux d'incapacité >= à 66,6%	
			Vous êtes victime d'un acte de terrorisme et bénéficiez d'une prise en charge intégrale pour les soins en rapport avec cet évènement dès lors que vous possédez une attestation en cours de validité	
FORFAIT JOURNALIER HOSPITALIER (20€) Participation aux frais d'hôtellerie et de restauration	**0%**	**100%** **Le forfait peut être pris en charge par votre mutuelle en fonction de votre contrat**	Vous bénéficiez de l'Aide Médicale d'Etat (AME) OU de la CMU Complémentaire	**100%**
			Vous dépendez du régime d'Alsace-Moselle	
			Vous êtes hospitalisé en raison d'un accident du travail ou d'une maladie professionnelle	
			Vous êtes titulaire d'une pension militaire	
			Vous êtes victime d'un acte de terrorisme et bénéficiez d'une prise en charge intégrale pour les soins en rapport avec cet évènement dès lors que vous possédez une attestation en cours de validité	

3 – LES PRESTATIONS PROPOSEES PAR LA CLINIQUE LES ESPERELS

Frais de dossier : Lors de votre admission, des frais administratifs pour l'ouverture de votre dossier vous seront facturés.

Chambre particulière : Si vous souhaitez être hospitalisé en chambre particulière, vous devez en faire la demande par écrit auprès de l'accueil.
Elle vous sera attribuée en fonction des disponibilités et des changements de chambre pourront être imposés en fonction de l'évolution de la pathologie et des besoins du service.
La prise en charge de la chambre particulière par les mutuelles est très variable tant sur le montant que sur le nombre de jours. Vous devrez acquitter le montant qui ne sera pas couvert par votre mutuelle.

Pension accompagnant : La présence d'un accompagnant peut être autorisée contre paiement de l'hébergement et de la restauration afférents.

Repas visiteurs : Les accompagnants ou visiteurs peuvent acheter, au plus tard la veille du repas, des tickets repas auprès de l'accueil.

Ligne téléphonique : Une ligne téléphonique dotée d'un numéro d'appel direct peut être mise à votre disposition dans votre chambre. Les frais d'ouverture de ligne ainsi que les consommations téléphoniques vous seront facturés (demande auprès de l'accueil).

Télévision : Toutes nos chambres sont équipées d'une télévision avec un accès aux chaînes du bouquet CanalSat. Pour accéder à la télévision vous devez en faire la demande par écrit auprès de l'accueil. La location de la télévision vous sera facturée.

Internet : L'établissement est équipé d'un réseau wifi destiné aux patients, payant selon les tarifs ci-dessous. Pour bénéficier de ce réseau vous devez en faire la demande à l'accueil. Un identifiant et un code personnel vous seront remis en contrepartie de votre règlement.

Produits divers : Les changes et protections sont facturés par l'établissement.
D'autres produits d'hygiène peuvent être achetés auprès de l'accueil : dentifrice, brosse à dents…

Caution : Le patient est tenu de laisser une caution (chèque, CB) dans les cas suivants :
- En l'absence d'affiliation à une mutuelle, la caution représentera le montant de sa participation personnelle : ticket modérateur et ou forfait journalier, chambre particulière, télévision.
- Dans l'hypothèse où il n'est pas assuré social la caution représentera le montant intégral des frais d'hospitalisation.

4 – LES PRESTATIONS PROPOSEES PAR DES PROFESSIONNELS EXTERIEURS

Vous pouvez bénéficier, sur rendez-vous, de prestations de confort et d'esthétique assurées par des professionnels externes : coiffeur, pédicure, esthéticienne, sophrologue, réflexologue.
Les informations relatives aux prises de rendez-vous et aux tarifs sont disponibles auprès de l'accueil.

TARIFS AU 01 JUILLET 2019

PRIX DE JOURNEE 153,72 €		
CHAMBRES PARTICULIERES		
102 à 115	Rez-de-chaussée	50 € / jour
203 à 212	Rez-de-jardin	60 € / jour
213	Rez-de-jardin	75 € / jour
401 à 414	Rez-de-chaussée	80 € / jour
301 à 312	Rez-de-jardin	80 € / jour
101,116, 412 214 à 218	Chambres couples	85 € / jour
AUTRES PRESTATIONS		
PENSION ACCOMPAGNANT	-	65 € / jour
REPAS VISITEUR	Midi et/ou soir	15 €
LOCATION TELEVISION	-	5 € / jour
CONNEXION TELEPHONE	Pour le séjour	7 €
CONNEXION INTERNET	Pour 30 jours	40 €
FRAIS DE REPRODUCTION	-	0,30 € la feuille

REGLEMENT INTERIEUR

1 – REGLES DE VIE

Refus de soins : Le patient qui refuse les soins, les thérapeutiques ou les examens demandés par les Médecins, doit en signifier les motifs par écrit, ce qui dégage l'établissement de toute responsabilité.
Le refus peut être un motif de renvoi immédiat.

Alcool : L'introduction de boissons alcoolisées dans l'établissement est formellement prohibée.
L'état d'ébriété constitue un motif de renvoi immédiat.

Interdiction de fumer et de vapoter dans l'établissement : il est strictement interdit de fumer et de vapoter dans l'établissement y compris dans les chambres (décret 2006-1386 du 15/11/06) ; de même il n'est permis de fumer et de vapoter sur les terrasses extérieures qu'à distance suffisante des chambres afin que les patients et le personnel ne soient pas incommodés par la fumée.

Visites : Sauf contrordre de votre part, vos proches pourront vous rendre visite de 11h30 à 20h00 si votre état de santé le permet : il est cependant recommandé de respecter le repos des malades et le travail des équipes soignantes. Tout accompagnant ou visiteur doit quitter la chambre au moment des soins ou des visites médicales ; en outre il est recommandé de limiter les visites à deux personnes ainsi que la durée de la visite.
Pour leur sécurité, la présence d'enfants de moins de 5 ans est déconseillée et celle d'enfants de moins de 1 an interdite.
Les lieux de rééducation et de réadaptation ainsi que les infirmeries sont interdits aux visiteurs.
Vous pourrez aussi refuser les visites et obtenir qu'aucune indication ne soit donnée sur votre présence ; le personnel est quant à lui tenu au secret professionnel, ainsi qu'à la discrétion professionnelle.

Nuisances sonores : Le calme constitue l'un des éléments du confort et du rétablissement des patients. Il convient de préserver le repos et la tranquillité de tous. A cet effet, nous vous remercions d'user modérément des appareils de télévision et de radio plus particulièrement entre 20h00 et 07h00 du matin.

Tenue vestimentaire et hygiène corporelle : la tenue vestimentaire doit rester correcte et adaptée en tous lieux. L'hygiène personnelle est la première action de prévention contre le risque infectieux. Votre implication personnelle ainsi que celle de votre entourage est indispensable pour réaliser, ensemble, une prévention efficace.

Animaux : par mesure d'hygiène élémentaire les animaux sont interdits dans l'établissement.

2 - SECURITE DES SOINS

Médicaments : Si vous avez apporté vos médicaments personnels, ils seront confiés le temps de votre séjour à notre pharmacien et restitués lors de votre sortie.
Pour des raisons de sécurité, vous n'êtes pas autorisé(e) à conserver des médicaments dans votre chambre et /ou à prendre un médicament sans autorisation médicale formelle.
Il est en outre formellement interdit de fournir des médicaments aux patients.

3 – RESTAURATION

Horaires des repas :
Petit déjeuner en chambre : 07h30
Déjeuner au restaurant : 12h00 (en chambre sur avis médical : 11h45)
Dîner en chambre : 18h30
Les menus de la semaine sont affichés à l'entrée du restaurant et à la cafétéria.

Menus normaux et régimes : les régimes alimentaires sont prescrits par les Médecins de l'établissement assistés d'une diététicienne. Pour les patients sans régime spécifique, des changements de plats sont acceptés dans la limite d'une carte de remplacement.

Apport de denrées : la consommation dans les chambres de nourriture provenant d'une autre cuisine que celle de la clinique est interdite pour des raisons d'hygiène et de sécurité alimentaire.

4 – SORTIES

Les promenades à l'extérieur de l'établissement s'effectuent après en avoir informé le personnel soignant. Il est également préférable d'être accompagné.

Des absences de courte durée ou des permissions pour convenances personnelles ne sont accordées qu'après délivrance d'une autorisation de la Direction après avis médical favorable : le patient absent en dehors des jours et heures prescrits dégage l'établissement et les Médecins de toute responsabilité.

Sortie contre avis médical : si le patient décide de quitter l'établissement contre avis médical, il doit signer une décharge de responsabilité après information sur les risques encourus.
Dans les deux situations qui précèdent l'organisation et le coût du transport vous incomberont.

5 – BIENS PERSONNELS

Objets et valeurs : l'établissement ne peut être tenu pour responsable que des objets ou valeurs qui lui ont été confiés contre reçu et mis au coffre.
Nous vous recommandons de fermer votre porte à clé ainsi que la porte fenêtre lorsque vous quittez votre chambre et ce même pour une courte durée.

Véhicules personnels : les hospitalisés venus avec leur véhicule personnel doivent le signaler et ne pourront les utiliser qu'après autorisation.
Le stationnement des véhicules sur le parking non gardé de l'Etablissement n'engage pas sa responsabilité.

6 – ENGAGEMENT

Dès l'admission, le présent règlement oblige à la fois l'établissement, les patients, les accompagnants, les visiteurs. Tout manquement à ses dispositions pourra faire l'objet d'une sanction.

vous avez peur d'avoir mal...
prévenir, traiter ou soulager
votre douleur c'est possible

Prévenir Les douleurs provoquées par certains soins ou examens : piqûres, pansements, pose de sondes, de perfusion, retrait de drains... Les douleurs parfois liées à un geste quotidien comme une toilette ou un simple déplacement...

traiter ou soulager Les douleurs aiguës comme les coliques néphrétiques, celles de fractures...

les douleurs après une intervention chirurgicale.

les douleurs chroniques comme le mal de dos, la migraine, et également les douleurs du cancer, qui nécessitent une prise en charge spécifique.

lutter contre la douleur

contrat *d'engagement*

Dans cet établissement, nous nous engageons à prendre en charge votre douleur

avoir moins mal
ne plus avoir mal
c'est possible.

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
MINISTÈRE DES AFFAIRES SOCIALES ET DE LA SANTÉ

Direction Générale de l'offre de Soins

lutter contre la douleur

PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR

vous avez mal...
votre douleur, parlons-en

Tout le monde ne réagit pas de la même manière devant la douleur ; est possible d'en mesurer l'intensité.

Pour nous aider à mieux adapter votre traitement, vous pouvez nous indiquer "combien" vous avez mal en notant votre douleur de 0 à 10 ou en vous aidant d'une règlette

nous allons vous aider
à ne plus avoir mal
ou à avoir moins mal

en répondant à vos questions ;
en vous expliquant les soins que nous allons vous faire et leur déroulement
en utilisant le ou les moyens les mieux adaptés.

Les antalgiques sont des médicaments qui soulagent la douleur. Il en existe de différentes puissances. La morphine est l'un des plus puissants. Mais certaines douleurs, mêmes sévères, nécessitent un autre traitement.

D'autres méthodes non médicamenteuses sont efficaces et peuvent vous être proposées comme par exemple la relaxation, les massages, le soutien psychologique, la physiothérapie.

Article L.1110-5 du code de la santé publique "...toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée..."

L'évolution des connaissances donne aujourd'hui des moyens importants permettant de réduire la douleur des patients. Avoir mal n'est plus aujourd'hui une fatalité. Pour prendre en charge la douleur des patients, les cliniques ont développé une politique de prise en charge qui s'articule autour de 4 grands axes :

Informer	Une information individualisée est réalisée de façon régulière par du personnel compétent auprès des patients.
Organiser	Dans certaines cliniques a été constitué une équipe douleur chargée de mettre en place les protocoles adaptés aux différentes situations cliniques, d'informer les profes - sionnels des méthodes actualisées et d'évaluer la qualité de la prise en charge de la douleur.
Adapter	Le programme de prise en charge de la douleur est adapté à chaque patient hospitalisé. Il résulte d'une approche globale centrée sur les besoins de la personne.
Evaluer	Des outils d'évaluation existent afin de mesurer la qualité de la prise en charge.

votre participation est essentielle
nous sommes là pour vous écouter, vous soutenir, vous aider

Clinique Les Espérels

Soins de Suite et de Réadaptation avec Balnéothérapie

LIVRET d'HYGIENE
Du patient hospitalisé

Je m'engage à...

Validé en CLIN le 7 mai 2015
Version n°1

Établissement de Santé Privé d'Intérêt Collectif - 83830 FIGANIERES (VAR)
Tél : 04.98.10.38.00 – Email : contact@cliniquelesesperels.fr
Fax administratif : 04.98.10.38.10 - Fax médical : 04.94.67.80.17 -
Siret : 312 456 221 00018
Finess : 830016556 - Certification HAS Avril 2016

HYGIENE DU PATIENT HOSPITALISE : PREVENTION DES INFECTIONS ASSOCIEES AUX SOINS

Une infection est dite associée aux soins *(ou nosocomiale)* lorsqu'elle est acquise au cours d'un séjour hospitalier.

L'établissement s'engage activement à mettre en place des moyens dans la lutte contre les infections nosocomiales à travers les missions du CLIN (comité de lutte contre les infections nosocomiales).

Présidé par Dr Pierre PELEPOL, le CLIN organise de nombreuses actions à mettre en place avec l'équipe opérationnelle d'hygiène (EOH) :
- Prévenir la survenue des infections associée aux soins en formant, informant tout le personnel, en mettant en œuvre des protocoles d'hygiène et de soins.
- Surveiller leurs apparitions, en collaboration avec Dr ROUDON (bactériologiste), Dr LEFEVRE (pharmacienne) en réalisant des audits (participation à la surveillance en réseau des bactéries multi-résistantes, des antibiotiques…)
- Les contrôler, lorsqu'elles apparaissent pour en limiter les effets et empêcher leur diffusion par des traitements et des soins appropriés.

Ce livret vous informe sur des **règles simples qui participent efficacement à la prévention des infections nosocomiales.**

N'hésitez pas à vous rapprocher des membres référents de l'EOH pour le moindre questionnement sachant que dans chaque secteur d'activité, une personne référente hygiène est présente.

1. Se laver les mains avec la solution hydro-alcoolique
- Pour détruire les micro-organismes.
- Avant chaque repas, après être allé aux toilettes, après s'être mouché…

2. Veiller à une hygiène corporelle satisfaisante
- Privilégier la toilette quotidienne au gel douche plutôt qu'à la savonnette qui est un nid à microbes.
- Brossage des dents et/ou entretien soigneux des prothèses dentaires.
- Port de linge propre.
- Pour l'accès en balnéothérapie, respecter le règlement délivré par l'aide kiné.

NB : Si vous êtes en chambre double :
Un gel désinfectant est à votre disposition pour décontaminer la lunette des toilettes après chaque utilisation.

3. Respecter les consignes diffusées par les soignants en cas de suspicion d'infection ou d'infection avérée. Une information vous sera donnée sur la conduite à tenir pour limiter la diffusion d'agents infectieux.

4. Ne pas toucher aux cathéters et sondes mis en place.
Faire appel aux soignants en cas de difficultés ou de douleurs en provenance de ces dispositifs.

5. Ne pas toucher aux cicatrices post-opératoires ni aux pansements mis en place.
Faire appel aux soignants en cas de décollement des pansements ou écoulements de la cicatrice.

SÉCURITÉ SOCIALE
l'Assurance Maladie

Pour la prescription de votre transport, c'est votre état de santé d'abord.

En cas de prise en charge de votre transport, votre médecin prescrit le mode de transport le plus adapté à votre état de santé.

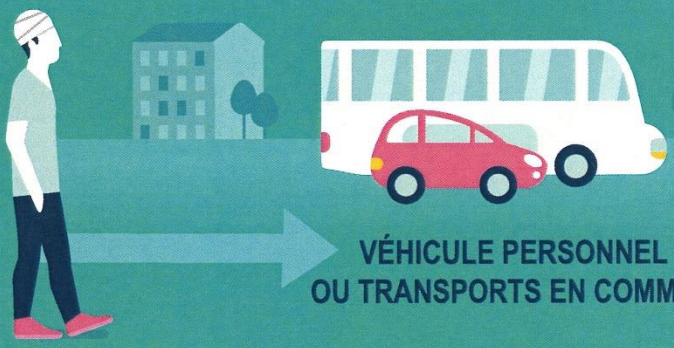
VOUS DEVEZ ÊTRE ALLONGÉ OU DEMI-ASSIS,
ou surveillé, sous oxygène, brancardé, ou porté, ou transporté dans des conditions spécifiques limitant la diffusion de germes.

AMBULANCE

VOUS AVEZ BESOIN D'UNE AIDE POUR VOUS DÉPLACER,
vous risquez des effets secondaires pendant le transport ou votre état de santé nécessite le respect rigoureux des règles d'hygiène.

VSL* OU TAXI CONVENTIONNÉ
*Véhicule Sanitaire Léger

VOUS POUVEZ VOUS DÉPLACER SEUL OU ACCOMPAGNÉ D'UN PROCHE.



VÉHICULE PERSONNEL OU TRANSPORTS EN COMMUN

La prise en charge des frais de transport par les caisses d'assurance maladie nécessite la délivrance d'une prescription médicale rédigée avant le transport.

Vos frais de transport peuvent-ils être remboursés par l'Assurance Maladie ?

OUI, si votre prescription médicale indique que :

- vous devez être hospitalisé(e),

ou

- vous devez effectuer des soins liés à votre Affection Longue Durée et vous présentez des déficiences ou incapacités particulières,

ou

- vous devez effectuer des soins en rapport avec un accident du travail ou une maladie professionnelle,

ou

- vous devez rester allongé(e) ou sous surveillance.

OUI, si vous avez l'accord préalable du contrôle médical de l'Assurance Maladie pour :

- un transport de plus de 150 km (aller simple),

ou

- des transports en série (au moins 4 transports au titre d'un même traitement, au cours d'une période de 2 mois, vers un lieu distant de plus de 50 km),

ou

- un transport en avion ou en bateau de ligne,

ou

- un transport vers un centre d'action médico-sociale précoce ou un centre médico-psycho-pédagogique pour un enfant ou un adolescent.

OUI, si vous devez vous rendre à une convocation du service médical de l'Assurance Maladie ou d'un médecin expert ou à une consultation médicale d'appareillage.

NON, si vous ne remplissez pas les conditions citées ci-dessus.

NON, si vous n'avez pas de prescription médicale.

AUSTRALIE - R.C.S. Paris B 378 899 363. - © Jérôme Masi - FDT FLY - 12/16.

ameli.fr

Clinique Les Espérels

VOS REMARQUES NOUS IMPORTENT

Dans le souci constant d'améliorer la qualité de votre prise en charge, nous vous remercions de bien vouloir remplir le questionnaire de satisfaction ci-après et de le déposer dans la boîte aux lettres blanche située dans le hall d'entrée près de l'ascenseur, ou de le remettre à l'accueil.

Vos appréciations, suggestions ou critiques sur l'ensemble des conditions de votre séjour nous sont précieuses pour améliorer la qualité de nos services.

Merci par avance de votre collaboration.

Sentiments dévoués.

La Direction et les Equipes.