

Phocéanne Sud
CLINIQUE

17 Avenue Viton - 13009 - MARSEILLE • Tél. : 04 91 16 95 00 • Fax : 04 91 26 24 71
E-mail : contact@phoceannesud.com • Site : www.phoceannesud.com

BIENVENUE À LA PHOCÉANNE SUD



Madame, Monsieur,

Ce livret d'accueil a été réalisé par l'ensemble du personnel pour vous aider à mieux connaître notre établissement, à faciliter votre séjour et vos démarches. Il vous explique le déroulement de votre séjour, vos droits et vos devoirs ainsi que toutes les informations pratiques et utiles permettant de répondre à vos interrogations.

L'hospitalisation n'est jamais un moment facile, mais soyez assurés que nos équipes médicales, soignantes, administratives, hôtelières et techniques mettent tout en œuvre pour que vous puissiez bénéficier de soins et de services de qualité. La qualité de la prise en charge est notre priorité. Aussi, n'hésitez pas à nous faire part de toutes recommandations afin de nous aider à améliorer nos services, notamment en remplissant le questionnaire de satisfaction détachable à la fin de ce livret.

La Direction et l'ensemble du personnel sont heureux de vous accueillir dans notre clinique. Nous vous remercions de votre confiance et vous souhaitons un prompt rétablissement.

La Direction

SOMMAIRE



PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT	5
LES MOYENS D'ACCÈS	6
PLAN DU QUARTIER	7
PLAN DE LA CLINIQUE	8
SOINS DE SUITE ET DE RÉADAPTATION	9
L'ADMISSION :	10
1 • LES DOCUMENTS À FOURNIR	
2 • LES FORMALITÉS D'ADMISSION	
3 • LES PRESTATIONS HÔTELIÈRES	
VOTRE SÉJOUR :	13
1. RÈGLES DE VIE ET RECOMMANDATIONS	
2. À VOTRE SERVICE	
VOTRE SORTIE	21
INFORMATIONS ET DROITS DU PATIENT	22
LA SÉCURITÉ DES SOINS: CONTRAT D'ENGAGEMENT	35
CONTRAT D'ENGAGEMENT POUR LUTTER CONTRE LA DOULEUR (C.L.U.D)	36
PRÉVENTION ET LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES (L.I.N)	37
LA SÉCURITÉ DE VOTRE SÉJOUR EST NOTRE PRIORITÉ	39
ENQUÊTE DE SATISFACTION	41
LA CHARTE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE	43



LA CLINIQUE PHOCÉANNE SUD



Située au sein du site des Hôpitaux Sud-Sainte Marguerite, la Phocéenne Sud est issue d'une collaboration public / privé unique en France, pour le développement de l'activité gériatrique et de Soins de Suite et de Réadaptation.

La Phocéenne Sud est un établissement privé qui a ouvert ses portes en Janvier 2014. Notre établissement de soins de suite et de réadaptation est spécialisé dans la prise en charge polyvalente des patients de plus de 75 ans. Nous disposons de 80 lits de soins de suite gériatriques pour traiter les suites de pathologies médicales, chirurgicales et toutes autres rééducations orthopédiques, neurologiques et vasculaires. Les admissions sont mixtes.

Le bâtiment se compose de deux unités de 40 lits de soins de suite gériatriques répartis sur deux niveaux comportant chacun 13 chambres doubles et 14 chambres particulières. Toutes les chambres sont équipées de climatisation, WC, salle de bain, coffre et télévision.

Les bureaux administratifs, les salles de rééducation, la cafétéria et la salle à manger se situent au rez-de-chaussée.

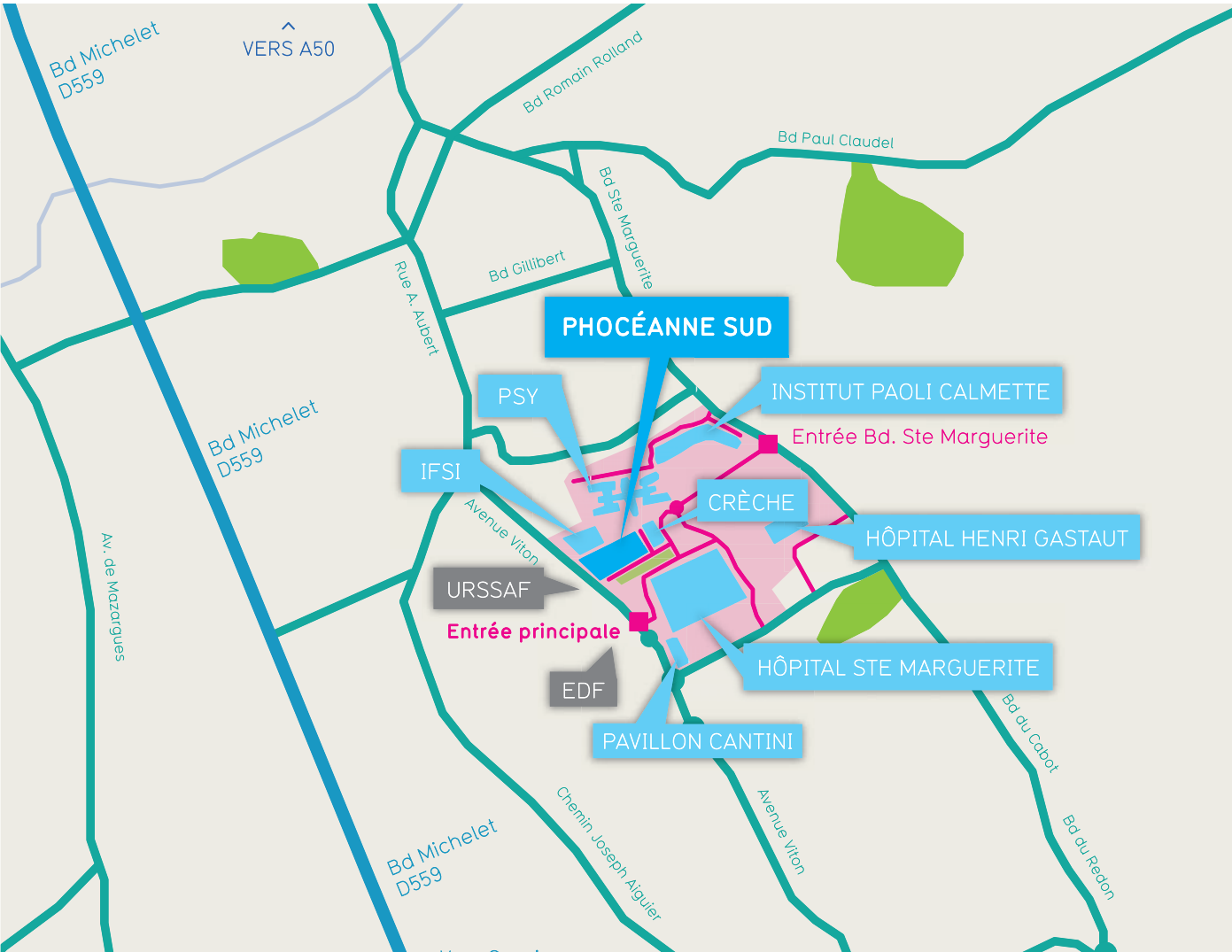
LES MOYENS D'ACCÈS

- Aéroport > Marseille Provence
- Gare SNCF / TGV > Marseille Saint Charles
- Métro et Bus > métro2 station « Sainte Marguerite », bus 46 ou 46s direction « panouse » ou 48 T direction « Claival ».



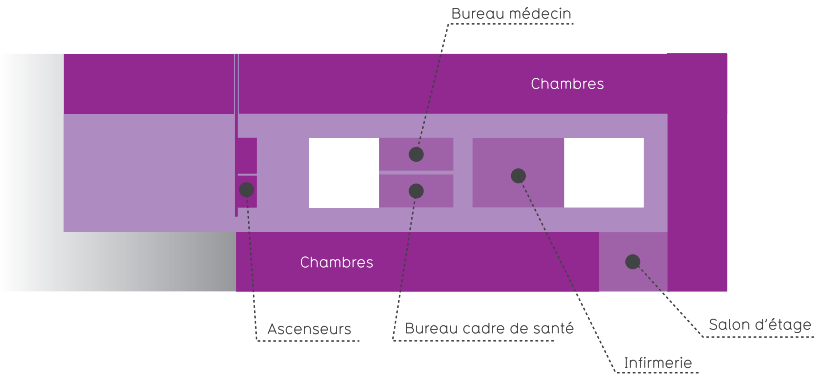
PLAN DU QUARTIER

L'accès parking visiteur se situe au sein du site des Hôpitaux Sud Sainte-Marguerite Avenue Viton 13009 Marseille. La Phocéanne Sud se trouve directement sur votre gauche après l'entrée. Des places de parking réservées aux handicapés sont à votre disposition devant l'établissement ainsi que des places visiteurs accessibles au sein de l'infrastructure.

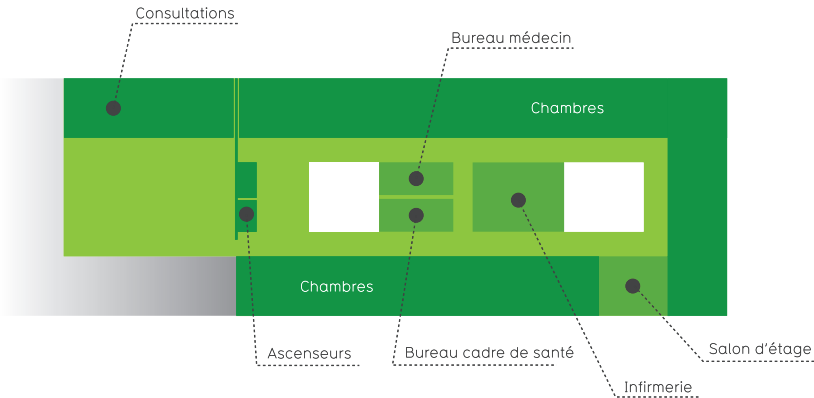


PLAN DE LA CLINIQUE

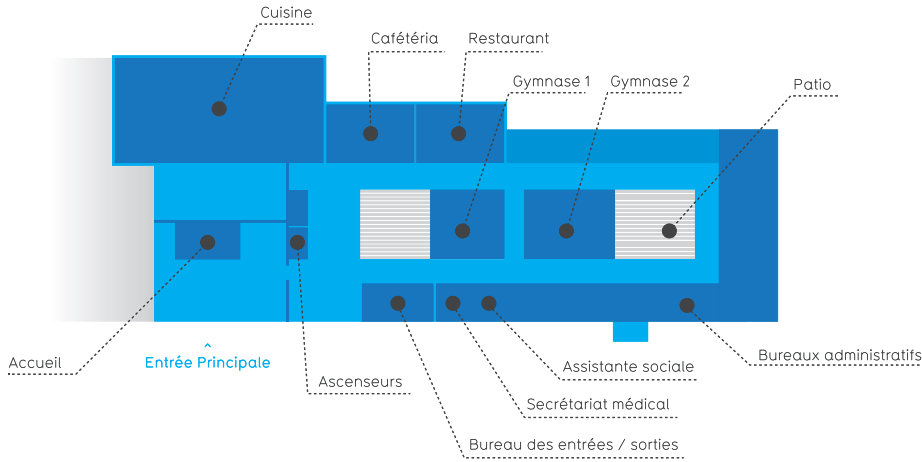
2^{ÈME} ÉTAGE
CHAMBRES 251 À 277



1^{ER} ÉTAGE
CHAMBRES 151 À 177



REZ-DE-CHAUSSÉE



SOINS DE SUITE ET RÉADAPTATION

Notre établissement reçoit:

- Tous les opérés récents
- Les suites des pathologies médicales : pulmonaires, rhumatismales, cardiaques, neurologiques, métaboliques, diabètes,...
- Toutes les rééducations de maladies neurologiques (hémiplegies, accidents vasculaires cérébraux,...)
- Toutes les rééducations fonctionnelles de fractures (col du fémur, membre supérieur, bassin,...)
- Les maladies néoplasiques
- Rééducation et prise en charge post-opératoire des artéritiques

L'établissement dispose de deux gymnases de rééducation fonctionnelle entièrement équipés. Les soins y sont dispensés par des kinésithérapeutes attachés à l'établissement.

Notre établissement bénéficie de tous les personnels médicaux et paramédicaux nécessaires aux différents diagnostics :

Equipe médicale :

- Médecins gériatres
- Médecin neurologue
- Médecin cardiologue –Angeiologue
- Médecin pneumologue
- Médecin rhumatologue
- Psychiatre
- Biologie (laboratoire externe)

Equipe paramédicale :

- Infirmier(e)
- Aide-soignant(e)
- Kinésithérapeute
- Ergothérapeute
- Psychomotricien(ne)
- Psychologue
- Diététicien(ne)
- Orthophoniste
- Assistant(e) social(e)

L'ADMISSION

1 • LES DOCUMENTS À FOURNIR

➤ LES ENTRÉES SE FONT L'APRÈS-MIDI DE 14 HEURES À 17 HEURES. VOUS SEREZ REÇU(E) AU BUREAU DES ADMISSIONS.

IL VOUS SERA DEMANDÉ (selon votre situation) :

- Votre carte d'identité ou passeport
- Votre carte Vitale ou l'attestation carte Vitale en cours de validité
- Votre carte de mutuelle à jour de vos cotisations
- Un chèque de caution

POUR LES BÉNÉFICIAIRES DE LA C.M.U. (Couverture Maladie Universelle) :

- La carte de notification en cours de validité

POUR LES TRAVAILLEURS NON SALARIÉS :

- La carte d'immatriculation à jour des cotisations

POUR LES ANCIENS COMBATTANTS (article 115) :

- Le carnet de soins gratuits

LORS DE VOTRE ADMISSION, VOUS DEVEZ AVOIR :

- Une lettre d'entrée de votre médecin mentionnant votre état de santé, les motifs de votre admission et une prescription de traitement à jour
- Le cas échéant, votre bulletin d'hospitalisation
- Un thermomètre médical (les thermomètres à mercures ne sont pas autorisés)
- Votre linge personnel contenant des vêtements confortables et faciles à mettre
- Des chaussures adaptées à des exercices de kinésithérapie
- Vos objets de toilette : nécessaires d'hygiène et serviettes.

➤ **CONTACTEZ LE SERVICE DES ADMISSIONS / TÉLÉPHONE : 04 91 16 95 00**

Le secrétariat est à votre disposition pour vous communiquer les informations concernant le montant, la prise en charge et les règlements des frais de séjours et de transport sanitaire.

2 • LES FORMALITÉS D'ADMISSION

➤ ADMISSION ET DURÉE DE VOTRE SÉJOUR SONT SOUMISES À L'AGRÉMENT DU MÉDECIN DE L'ÉTABLISSEMENT.

a ➤ VOUS ÊTES ASSURÉ(E) SOCIAL(E) ?

La clinique étant conventionnée, les frais liés à l'hospitalisation sont pris en charge par tous les organismes d'assurance maladie.

LE FORFAIT JOURNALIER :

Il vous est demandé par la clinique à l'admission. Vous en êtes exempté(e) :

- Si vous bénéficiez de l'article 115 (pensionnés de guerre)
- Si le contrat d'adhésion à votre mutuelle le prévoit.

LE TICKET MODÉRATEUR :

Il correspond à la partie des frais médicaux non remboursés par la Sécurité Sociale quand le séjour n'est pas pris en charge à 100 %.

CHAMBRE PARTICULIÈRE :

Si vous souhaitez être hospitalisé(e) en chambre particulière, vous devez en faire la demande auprès du secrétariat dès connaissance de votre date d'hospitalisation.

Les demandes seront honorées en fonction des disponibilités lors de votre admission. Dans le cas où votre mutuelle ne couvre pas cette prestation vous aurez à en acquitter le montant le jour de votre admission.

En ce qui concerne le forfait journalier et la chambre particulière, un chèque de caution vous sera demandé et restitué après règlement par les organismes concernés.

b ➤ VOUS ADHÉREZ À UNE MUTUELLE COMPLÉMENTAIRE ?

Consultez-la avant votre hospitalisation pour connaître l'étendue de vos droits au remboursement de certains suppléments (ticket modérateur, chambre particulière, forfait hospitalier) et éventuellement une prise en charge. Certaines mutuelles demandent à leurs adhérents de faire l'avance à l'établissement.

3 • LES PRESTATIONS HÔTELIÈRES

A votre demande, la clinique peut vous fournir diverses prestations qui restent à votre charge. Les tarifs sont communiqués à l'accueil et concernent notamment :

- la chambre particulière
- le téléphone
- le repas visiteur
- la télévision



VOTRE SÉJOUR: REGLES DE VIE ET RECOMMANDATIONS



MÉDICAMENTS

Toute médication en cours et tous médicaments en votre possession devront être signalés à l'équipe médicale à votre arrivée et remis à l'infirmier(e) pour un meilleur suivi médical. Les médicaments vous seront fournis et distribués par le personnel soignant sous l'autorité du médecin de votre service.



PROTHÈSES DENTAIRES, AUDITIVES ET LUNETTES

Si vous êtes porteur d'un appareil dentaire ou d'une prothèse auditive, veuillez le signaler dès votre entrée à notre personnel soignant. Nous ne pouvons pas en être responsables en cas de perte ou de disparition. Evitez de ranger votre appareil dans du papier ou un mouchoir pour ne pas l'égarer.



ARGENT ET OBJETS DE VALEUR

Vous avez la possibilité de déposer vos objets de valeur (bijoux, argent, chéquier, papiers importants) dans le coffre de votre chambre. La Direction décline toute responsabilité pour les objets de valeur qui ne nous ont pas été confiés contre un reçu.



ANIMAUX

Compte tenu des risques d'infections, la présence d'animaux est interdite dans l'établissement.



RESPECT D'AUTRUI

Afin de respecter le séjour de chacun, il est fortement recommandé de ne pas faire de bruit entre 21h et 7h.



PERMISSION

Les permissions sont limitées à la journée avec retour obligatoire le soir, à l'heure du repas. Elles sont octroyées par le médecin de votre service présent en semaine et avec visa de la Direction. La clinique décline toutes responsabilités si les formalités administratives ne sont pas remplies. Elle se dégage également de toutes responsabilités en cas d'incidents pouvant subvenir au cours de ces permissions.



RECOMMANDATIONS À VOS PROCHES ET AMIS

- Respecter les horaires de visites de 14h à 20h.
- Éviter les visites en groupe, longues ou fréquentes qui risquent de vous fatiguer et de retarder votre rétablissement. Un nombre limité à 2 personnes est recommandé.
- S'abstenir de stationner dans les couloirs et de faire du bruit.
- Sortir de votre chambre si les médecins, infirmiers ont des soins ou examens médicaux à réaliser.
- Respecter l'interdiction de fumer.
- Ne pas apporter de boissons alcoolisées.
- Ne pas venir accompagné par des enfants de moins de 14 ans.
- Respecter les mesures d'hygiène et d'isolement et renseignez vous auprès du personnel soignant pour connaître les consignes de sécurité.
- Pour des raisons d'hygiène, l'apport de fleurs et de plantes est interdit.
- L'étendage du linge sur les fenêtres est interdit.
- Vous avez le droit de refuser toute visite. Il vous suffit de nous le faire savoir.



REPAS ET DENREES ALIMENTAIRES

Les repas sont confectionnés sur place. Le petit déjeuner et dîner sont servis en chambre à 7h45 et 18h. Les déjeuners sont servis en salle à manger à 12h, sauf contre-indications médicale. La diététicienne veille à l'élaboration de vos repas en les adaptant à vos régimes que le médecin aura prescrits et à vos croyances religieuses. Elle peut intervenir à votre demande.

Pour mieux vous servir un questionnaire vous sera remis à votre admission afin de nous indiquer vos préférences alimentaires. N'oubliez pas que les repas font partie du traitement, respectez les indications du médecin et du personnel soignant.

Ne vous faites pas remettre des aliments sans en avoir préalablement demandé l'autorisation. La réglementation relative à l'hygiène en restauration collective ne permet pas d'apporter de la nourriture extérieure à l'établissement.



HYGIÈNE ET TENUE

La clinique met à votre disposition des locaux propres et entretenus qui doivent être respectés par la personne hospitalisée et les visiteurs. Durant votre séjour, il est important de respecter les règles d'hygiène personnelles et collectives. Vous ne devez pas circuler en dehors de votre service en pyjama ou robe de chambre. La clinique ne prend pas en charge le nettoyage de votre linge.



VOTRE SÉJOUR: À VOTRE SERVICE



INFORMATIONS LEGALES

L'ensemble du personnel est soumis au devoir de discrétion, de réserve et de secret professionnel sur les informations dont il a connaissance dans le cadre de son travail. Le droit des personnes hospitalisées et les informations les concernant sont également encadrés par un dispositif légal, par la charte du patient hospitalisé et de confidentialité.



LE PERSONNEL

Le personnel est chargé de vous éviter toute difficulté et tout souci superflu. Il a pour mission de vous prodiguer les soins les plus dévoués et aussi de vous apporter constamment l'aide, l'appui et le réconfort dont vous pouvez avoir besoin. N'hésitez donc pas à faire appel à lui. Une astreinte médicale est organisée afin d'assurer la prise en charge de tout problème médical. Les infirmier(e)s sont à votre disposition pour une prise de rendez-vous avec un médecin.



LA TENUE DU PERSONNEL

L'ensemble du personnel est facilement identifiable grâce à un badge mentionnant la fonction et le nom.

Le personnel est vêtu :

- de blanc avec liseré vert pour les infirmier(e)s,
- de blanc avec liseré orange pour les aides soignant(e)s,
- d'un pantalon blanc ainsi que d'une blouse parme pour les agents de service hospitalier.



LES SALLES DE RÉÉDUCATION

Les séances de kinésithérapie sont prescrites par le médecin du service. La prise en charge en kinésithérapie peut être effectuée en chambre chaque fois que votre état de santé le nécessite.

Les horaires d'ouverture de ce dernier:

- le matin : de 11h à 12h30
- l'après-midi de 15h à 16h30

Deux gymnases se situent au rez-de-chaussée.



ANONYMAT

Si vous souhaitez que votre présence ne soit pas divulguée, signalez-le au secrétariat et à l'infirmier(e) de votre service. Le nécessaire sera fait pour préserver votre anonymat.



TÉLÉVISION

Dans toutes les chambres, vous pouvez disposer d'une télévision moyennant une redevance. Les chaînes nationales hertziennes et TNT sont accessibles. Vous pouvez en faire la demande au secrétariat sous réserve de versement d'une provision et d'une caution pour la télécommande (caution qui vous sera rendue le jour de votre sortie contre la remise de la télécommande). Le numéro de la chaîne "INFOMÉDIA" de la clinique est indiqué sur la télévision. Vous y trouverez toutes les informations pratiques sur votre séjour. Pour des raisons de sécurité, il est interdit d'installer dans l'établissement votre télévision personnelle ou tout autre appareil électrique. Pour le confort de chacun, le port du casque d'écoute est obligatoire dans les chambres doubles.



LE TÉLÉPHONE

Nous préconisons aux familles de téléphoner aux médecins ou au personnel soignant l'après-midi, le matin étant réservé aux soins.

Chaque chambre est équipée d'un appareil téléphonique vous permettant de recevoir les communications de l'extérieur. Si vous désirez appeler de votre chambre un correspondant extérieur, une ligne personnelle peut être ouverte à l'accueil et soumise à paiement par avance.



LE SERVICE POSTAL

La boîte aux lettres est située à l'accueil. La levée est faite tous les matins. Les lettres qui vous sont destinées sont à retirer à l'accueil ou distribuées dans les chambres en fonction de votre état de dépendance.



UNE CAFÉTÉRIA ET DEUX SALONS

Une cafétéria équipée de distributeurs de boissons chaudes et froides, d'eaux minérales, viennoiseries et snacking est à votre disposition jusqu'à 21h. L'accès à la cafétéria est autorisé aux personnes correctement vêtues. Les patients, familles et visiteurs peuvent s'y retrouver. Deux salons sont également à votre disposition au premier et deuxième étage pour y accueillir les visiteurs.



LE CULTE

Vous pouvez demander durant votre séjour l'assistance d'un représentant de votre religion dont vous trouverez les coordonnées à l'accueil.



THERMOMETRE

Pour votre hygiène, nous vous conseillons de vous munir de votre propre thermomètre. Si vous n'en avez pas, vous pouvez en acheter à l'accueil.



ACCOMPAGNANTS

Vous avez la possibilité de prendre des repas avec vos proches en salle à manger (des tickets repas sont en vente au bureau des entrées-sorties). Les accompagnants ne sont pas autorisés à rester la nuit auprès du patient. Une liste des hôtels à proximité est à votre disposition à l'accueil.



LES LANGUES ÉTRANGÈRES

- Une liste de personnes pratiquant les langues étrangères est disponible à l'accueil.
- Un elenco di persone che praticano le lingue straniere è disponibile al benvenuto.
- Para traducir en español, informarse a la recepción.
- For an usual English translation, you can ask for it at the welcoming office.



ALCOOL - TABAC

Il est strictement interdit d'apporter des boissons alcoolisées. Conformément au décret n°2006-1386 du 15/11/2006 et à la circulaire du 08/12/2006, il est interdit de fumer dans l'établissement. Le non respect de cette interdiction peut, le cas échéant, conduire à prononcer votre sortie par mesure disciplinaire. Pour un sevrage tabagique, des brochures sont à votre disposition et le médecin de votre service est à votre écoute. Un non-respect de ces règles entraînera l'exclusion immédiate du patient.



TELEPHONE PORTABLE

En raison de risques d'interférences avec les appareils médicaux (stimulateurs cardiaques), les téléphones portables sont interdits dans l'établissement (circulaire du ministère de la santé : réf D H/EMI N ° 40 du 9/10/1995).



SÉCURITÉ

Pour vous assurer une sécurité optimale, l'établissement est équipé de vidéo surveillance.



SÉCURITÉ INCENDIE

Toutes les dispositions réglementaires ont été prises en matière de sécurité incendie. Les consignes d'évacuation sont affichées dans les couloirs et les lieux communs. En toute situation, restez calme et suivez les indications du personnel formé à ce type d'incident.



DÉTENTIONS ILLICITES

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



VOTRE SORTIE

› LA DATE DE VOTRE SORTIE EST FIXÉE PAR LE MÉDECIN DE L'ÉTABLISSEMENT. VOTRE SORTIE EST EFFECTIVE LE MATIN DE 9H À 11H.



LES FORMALITÉS DE SORTIE :

- Le jour de votre départ, vous devez vous rendre impérativement au bureau des entrées / sorties. Si vous avez bénéficié d'une télécommande pensez à rapporter celle-ci au bureau des entrées / sorties afin de récupérer votre caution.
- Le matin de votre départ, votre compte rendu médical, vos radios, vos résultats d'exams et le bon de transport vous seront remis par l'infirmière de votre service.
- Le bulletin d'hospitalisation et une lettre pour votre médecin traitant vous seront remis à l'accueil ou envoyés dans les meilleurs délais à votre médecin traitant.
- Pour nous permettre d'améliorer la qualité de nos services, merci de déposer à l'accueil le questionnaire de satisfaction.
- Après justification médicale, vous aurez la possibilité de choisir auprès de l'infirmier, la société de transport, ambulance ou taxi.

LA SORTIE CONTRE AVIS MEDICAL

Nous vous informons qu'en cas de demande de sortie contre avis médical, une fiche vous sera remise par le médecin de votre service pour signature dégageant l'établissement de toute responsabilité.

INFORMATIONS ET DROITS DU PATIENT

DROITS FONDAMENTAUX

L'établissement contribue à développer la prévention, à vous garantir l'égal accès aux soins nécessités par votre état de santé, à assurer la continuité des soins et la meilleure sécurité sanitaire possible. L'établissement vous assure le respect de votre dignité et ne fait aucune discrimination dans l'accès à la prévention ou aux soins. L'établissement vous assure un droit au respect de la vie privée et au secret des informations vous concernant.

ÉTAT DE SANTÉ

L'ensemble des informations concernant votre état de santé vous sera délivré au cours d'un entretien individuel avec votre praticien sauf en cas d'urgence ou d'impossibilité (état d'inconscience, coma, ou handicap mental) qui donnerait lieu à l'information de vos proches. Vous prenez, avec les professionnels de santé, et suivant les informations qui vous ont été fournies, les décisions concernant votre santé. Votre consentement est fondamental, vous pouvez le retirer ou revenir sur une éventuelle décision de refus de soins à tout moment.

UNITÉ DE PRISE EN CHARGE SOCIALE

Il existe au sein de la clinique un service social composé d'un membre de la Direction et d'une assistante sociale qui gèrent les difficultés liées à des placements à la sortie des patients et ce sur demande expresse des médecins de service. Le service social reçoit sur rendez-vous. Appelez le standard de la clinique.

RENDEZ-VOUS MÉDECINS : PROCHES, FAMILLE

Veuillez prendre rendez-vous auprès des infirmier(e)s du service.

LA PERSONNE DE CONFIANCE

Vous êtes majeur(e) : vous pouvez, si vous le souhaitez, désigner une "personne de confiance" que vous choisissiez librement dans votre entourage. (article L.1111-6 du code de la santé publique)

En quoi la personne de confiance peut m'être utile ?

Votre personne de confiance peut être très utile au cours de votre hospitalisation : si vous en faites la demande, elle pourra vous **accompagner dans vos démarches et assister à vos entretiens médicaux**, ainsi pourra-t-elle éventuellement vous aider à prendre des décisions. Dans le cas où au cours de votre hospitalisation, **votre état de santé ne vous permettrait pas de donner votre avis ou de faire part de vos décisions** aux personnes qui vous soignent, l'équipe qui vous prend en charge consultera en priorité la personne de confiance que vous aurez désignée.

Vous pouvez en outre confier vos directives anticipées à votre personne de confiance.

Quelles sont les limites d'intervention de ma personne de confiance ?

La personne de confiance ne pourra pas obtenir communication de votre dossier médical (à moins que vous lui fassiez une procuration exprès en ce sens). De plus, si vous souhaitez que certaines informations ne lui soient pas communiquées, elles demeureront confidentielles, quelles que soient les circonstances.

En revanche, si votre personne de confiance doit être consultée parce que vous n'êtes pas en mesure de vous exprimer, les informations jugées suffisantes pour exprimer ce que vous auriez souhaité lui seront communiquées.

Son avis sera pris en compte par l'équipe médicale mais, **en dernier lieu, c'est au médecin qu'il reviendra de prendre la décision.**

Qui puis-je désigner ?

Toute personne de votre entourage en qui vous avez confiance et qui est d'accord pour assumer cette mission : un de vos parents, votre conjoint, votre compagnon ou votre compagne, un de vos proches, votre médecin traitant...

La personne que vous désignez comme personne de confiance peut être aussi celle que vous avez désignée comme "personne à prévenir" en cas de nécessité : **personne de confiance et personne à prévenir peuvent ou non être la même personne.**

Comment désigner ma personne de confiance ?

La désignation doit se faire **par écrit**. Vous pouvez changer d'avis à tout moment et, soit annuler votre désignation, soit remplacer la désignation d'une personne par une autre. Dans tous les cas, il est préférable de le faire par écrit et de prendre toutes les mesures qui vous semblent utiles pour vous assurer la prise en compte de ces changements.

Quand désigner ma personne de confiance ?

Vous pouvez désigner votre personne de confiance **au moment de votre admission** mais vous pouvez le faire également **avant votre hospitalisation ou au cours de votre hospitalisation**. Ce qui importe, c'est d'avoir bien réfléchi et de vous être assuré de l'accord de la personne que vous souhaitez désigner avant de vous décider.

La désignation n'est valable que pour toute la durée de l'hospitalisation. **Si vous souhaitez que cette validité soit prolongée**, il suffit que vous le précisiez (par écrit, de préférence).

Toutes les informations que vous aurez données à propos de votre personne de confiance seront conservées au sein de votre dossier médical.

Dans quel cas ne puis-je pas désigner une personne de confiance ?

Si vous êtes protégé(e) par une mesure de tutelle, vous ne pouvez pas désigner une personne de confiance. En revanche, si lors d'une précédente hospitalisation antérieure à la mesure de tutelle, vous avez désigné quelqu'un, le juge des tutelles peut soit confirmer la mission de cette personne, soit révoquer sa désignation.



LES DIRECTIVES ANTICIPÉES

(Article L.1111-4, L. 1111-11 à L. 1111-13 et R. 1111-17 à R 1111-20, R. 1112-2, R. 4127-37 du code de la santé publique.)

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.

À quoi servent les directives anticipées ?

Dans le cas où, en fin de vie vous ne seriez pas en mesure d’exprimer votre volonté, vos directives anticipées permettront au médecin de connaître vos souhaits concernant la possibilité de limiter ou d’arrêter les traitements alors en cours.

On considère qu’une personne est “en fin de vie” lorsqu’elle est atteinte d’une affection grave et incurable, en phase avancée ou terminale.

Quelles sont les conditions pour que mes directives anticipées soient prises en compte au moment voulu ?

- **Condition d’âge**

Vous ne pouvez rédiger des directives anticipées que si vous êtes majeur(e).

- **Conditions de forme**

Le document doit être écrit et authentifiable. Vous devez **écrire vous-même** vos directives. Elles doivent être datées et signées et vous devez préciser vos noms, prénoms, date et lieu de naissance.

Si vous ne pouvez pas écrire et signer vous-même vos directives, **vous pouvez faire appel à deux témoins** – dont votre personne de confiance, si vous en avez désigné une, qui attesteront que le document exprime bien votre volonté libre et éclairée. Ces témoins doivent indiquer leur nom et qualité et leur attestation est jointe aux directives.

- **Conditions de fond**

L’auteur du document doit être en état d’exprimer sa volonté libre et éclairée au moment de sa rédaction.

Si vous le souhaitez, **vous pouvez demander au médecin**, à qui vous confiez vos directives pour les insérer dans votre dossier, d’y joindre une annexe attestant que vous êtes en état d’exprimer votre volonté et qu’il vous a donné les informations appropriées.

Puis-je changer d'avis après avoir rédigé des directives anticipées ?

Les directives anticipées sont révocables et révisables à tout moment : vous pouvez modifier, quand vous le souhaitez, totalement ou partiellement le contenu de vos directives.

Si vous n'êtes pas en mesure d'écrire, le renouvellement ou la modification de vos directives s'effectue selon la même procédure que celle décrite précédemment (cf. supra "conditions de forme").

Vous pouvez également annuler vos directives et pour cela, il n'est pas obligatoire de le faire par écrit mais cela peut être préférable.

Quel est le poids de mes directives anticipées dans la décision médicale ?

Si vous avez rédigé des directives, le médecin doit en tenir compte. Dans la mesure où elles témoignent de votre volonté alors que vous étiez encore apte à l'exprimer et en état de le faire, elles constituent un document essentiel pour la prise de décision médicale. **Leur contenu prévaut sur tout avis non médical**, y compris sur celui de votre personne de confiance. **Toutefois, les directives anticipées n'ont pas de valeur contraignante pour le médecin.** Celui-ci reste libre d'apprécier les conditions dans lesquelles il convient d'appliquer les orientations que vous aurez exprimées, compte tenu de la situation concrète de l'éventuelle évolution des connaissances médicales.

Que puis-je faire pour m'assurer que mes directives anticipées seront prises en compte au moment voulu ?

Puisqu'au moment où vos directives seront utiles, vous ne serez plus en état d'exprimer votre volonté, il est important que vous preniez, tant que vous le pouvez, toutes les mesures pour que le médecin qui devra décider d'une limitation ou d'un arrêt de traitement puisse les consulter facilement. Si vos directives ne sont pas insérées ou mentionnées dans le dossier qu'il détient, le médecin cherchera à savoir si vous avez rédigé des directives et auprès de qui vous les avez confiées : il s'adressera alors à votre personne de confiance, votre famille, vos proches, votre médecin traitant ou le médecin qui vous a adressé.

Pour faciliter ces démarches, plusieurs possibilités s'offrent à vous :

Le mieux, en cas d'hospitalisation, **est de confier vos directives anticipées au médecin qui vous prend en charge.** Vous pouvez aussi les confier au médecin de ville de votre choix. Dans tous les cas, vos directives seront conservées dans le dossier comportant les informations médicales vous concernant.

Vous pouvez enfin **conserver vous-même vos directives ou les confier à toute personne de votre choix** (en particulier votre personne de confiance, si vous en avez une). Dans ce cas, il est souhaitable que vous communiquiez au médecin qui vous prend en charge les coordonnées de la personne qui détient vos directives afin qu'il les mentionne dans votre dossier.



LES RÈGLES D'ACCESSIBILITÉ AUX INFORMATIONS PERSONNELLES

(Article L.1110-4, L.1111-7, R.1111-1 à R.1111-16 et R.1112-9 du code de la santé publique, arrêté du 5 mars 2004 – modifié par arrêté du 3 janvier 2007 – portant homologation des recommandations des bonnes pratiques relatives à l'accès aux informations concernant la santé d'une personne, instruction interministérielle n°DHOS:DPACI/2007/322 (et n° DAF/DPACI/RES/2007/014) du 14 août 2007 relative à la conservation du dossier médical.)

Quelles formalités dois-je remplir pour obtenir la communication d'un dossier médical ?

Vous devez faire votre demande auprès de la Direction de l'établissement.

Celle ci se chargera, avec le médecin responsable de votre prise en charge, de vous faire parvenir la copie de votre dossier médical. Nous vous conseillons de faire votre demande par écrit. Nous vous proposons un formulaire que vous pouvez solliciter au secrétariat médical. Il vous aidera à faire une demande précise et complète qui nous permettra de mieux vous satisfaire.

Vous pouvez formuler votre demande sur papier libre. Dans ce cas, pensez :

- à préciser si vous souhaitez tout ou une partie du dossier

Vous pouvez demander l'intégralité du dossier ou simplement une partie (compte-rendu d'hospitalisation, ...). Dans la mesure où la communication de la copie des éléments du dossier est payante, nous vous conseillons de limiter votre demande à la communication des seules pièces utiles.

- à accompagner votre demande de documents justifiant votre identité et votre qualité

Si vous demandez un dossier dont les informations vous concernent, la photocopie recto-verso d'une pièce d'identité suffit.

Si vous demandez un dossier dont les informations ne vous concernent pas, vous devez en outre fournir les documents attestant votre qualité (cf. infra "dans tous les cas vous devez justifier de votre qualité").

- à préciser si vous souhaitez que le dossier vous soit envoyé ou soit adressé à un médecin

Le dossier peut être communiqué directement, mais vous pouvez également préférer qu'il soit communiqué à un médecin de votre choix. Vous devez nous en indiquer les coordonnées. Sachez qu'aucun élément d'information concernant la santé d'une personne ne peut être communiqué, sans son accord, à un médecin n'ayant pas participé à sa prise en charge.

Si vous ne donnez pas de précisions, le dossier vous sera communiqué directement.

- que vous pouvez demander à consulter le dossier médical sur place

Cette consultation est gratuite. Sachez que dans ce cas, l'établissement met à votre disposition un médecin qui peut vous accompagner dans la lecture du dossier. Vous pouvez refuser cet accompagnement.

La consultation sur place est souhaitable dans l'hypothèse où le dossier est particulièrement volumineux : elle permet d'opérer un tri et de choisir parmi les éléments, seulement ceux dont la communication est utile.

Puis-je obtenir la communication d'un dossier médical dont les informations ne me concernent pas directement ?

Vous pouvez obtenir le dossier d'une personne dont vous êtes le représentant légal.

Si vous êtes titulaire de l'autorité parentale d'un enfant mineur ou tuteur d'un majeur sous tutelle, vous pouvez demander la communication des informations de la personne majeure que vous protégez.

Vous pouvez obtenir des éléments du dossier d'une personne décédée dont vous êtes l'ayant droit.

Vous êtes l'ayant droit d'une personne défunte si vous êtes son successeur légal. Dans ce cas, si le défunt ne s'y est pas opposé de son vivant, vous pouvez accéder à des informations médicales le concernant. Pour cela, vous devez motiver votre demande et indiquer si vous la faites :

- soit pour connaître les causes du décès
- soit pour défendre la mémoire du défunt
- soit pour faire valoir vos droits

Nous ne pourrions alors vous communiquer que les éléments répondant au motif invoqué.

Vous pouvez obtenir le dossier d'une personne qui vous a mandaté pour le faire.

La personne ou ses représentants légaux (s'il s'agit d'un mineur ou d'un majeur sous tutelle), peuvent donner procuration à une autre personne pour demander le dossier à sa place.

La procuration doit être écrite et la personne qui demande le dossier ne doit pas avoir de conflit d'intérêt avec la personne qui lui a donné la procuration.

Dans tous les cas, vous devez justifier de votre qualité.

Il vous faut préciser à quel titre vous formulez la demande. Pour cela vous devez produire, en plus de la copie d'une pièce d'identité, celle des pièces justificatives suivantes :

- si vous êtes tuteur d'un incapable majeur : le jugement de tutelle
- si vous êtes un ayant droit : un certificat d'hérédité (que la mairie ou le notaire peuvent établir) ou le livret de famille (si votre lien de parenté avec le défunt suffit à établir votre qualité d'ayant droit)
- si vous avez été mandaté par la personne malade, vous devez produire l'original du mandat exprès.

Peut-on m'imposer la présence d'une tierce personne ou d'un médecin ?

La présence d'une tierce personne :

Si vous sollicitez la communication de votre dossier, le médecin qui vous le communiquera peut vous recommander de le consulter en présence d'une tierce personne que vous choisissiez librement. Il ne s'agit que d'un conseil et vous n'êtes pas obligé(e) de le suivre.

La présence d'un médecin :

En cas de consultation du dossier sur place, comme indiqué précédemment, l'accompagnement gratuit d'un médecin vous sera proposé. Vous pouvez le refuser.



Dans quels délais mon dossier médical peut-il m'être communiqué ?

Si les informations que vous demandez ont été constituées depuis moins de cinq ans, nous vous les communiquerons dans les huit jours suivant votre demande.

Si les informations que vous demandez ont été constituées depuis plus de cinq ans, nous vous les communiquerons dans les deux mois suivant votre demande.

Dans tous les cas, il vous faudra attendre 48 heures après votre demande.

C'est un délai de réflexion imposé par la loi qui nous interdit de vous transmettre les informations immédiatement après votre demande. Sachez donc que si vous vous déplacez pour demander et obtenir la communication de votre dossier, vous ne pourrez l'obtenir immédiatement.

Pour nous permettre de respecter ces délais de communication, soyez attentif(ve) à formuler une demande complète, précise et accompagnée des documents justificatifs nécessaires.

La communication d'un dossier médical est-elle payante ?

Si vous consultez le dossier au sein de l'établissement :

La consultation du dossier ainsi que l'accompagnement médical qui vous sont proposés sont gratuits.

Si vous demandez que le dossier vous soit adressé par voie postale :

Nous sommes obligés par la loi de conserver les éléments originaux du dossier médical.

Vous ne pourrez donc obtenir que des copies qui sont payantes. Toutefois, seul le coût de reproduction et de l'envoi (à l'exclusion des charges de personnel) sont facturables.

Pendant combien de temps le dossier sera-t-il conservé dans l'établissement ?

Votre dossier est conservé pendant un délai de 20 ans.

Ce délai court à partir de la date de votre premier séjour ou de votre dernière consultation externe. Il concerne l'ensemble des informations, tant que votre dernier passage ne remonte pas à plus de vingt ans.

Si le dossier comporte des informations concernant une personne décédée moins de dix ans après son dernier passage dans l'établissement, le dossier ne sera conservé que pendant une durée de dix ans à compter de la date du décès.

Votre dossier est conservé au sein de l'établissement ou chez un hébergeur.

Les traitements de données de santé à caractère personnel que nécessite l'hébergement sont réalisés dans le respect des dispositions de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

INFORMATIQUE ET LIBERTÉ

Dans le strict respect du secret médical et dans les conditions fixées par la loi, la clinique gère un fichier informatisé des données médicales et administratives des patients pris en charge. Ces données sont transmises au médecin responsable de l'information médicale dans l'établissement et sont protégées par le secret médical. Sauf opposition motivée de votre part, certains renseignements vous concernant recueillis au cours de votre hospitalisation ou de votre consultation pourront faire l'objet d'un enregistrement informatique réservé à l'usage exclusif de votre médecin. Vous pouvez exercer vos droits d'accès et de rectification auprès du médecin responsable de l'information médicale par l'intermédiaire d'un médecin désigné par lui à cet effet ou par l'intermédiaire du praticien ayant constitué votre dossier dans les conditions de l'article 38 de la loi du 6 janvier 1978 code de la Santé Publique R 710-5-7. Le droit d'opposition de la personne ne peut s'exercer que pour autant que le traitement des données nominatives soit mis en cause en ne répondant pas à une obligation légale.

RÈGLES RELATIVES À LA PROTECTION JURIDIQUE DES MAJEURS PROTÉGÉS

Si un patient hospitalisé n'est plus en mesure d'assurer la gestion de ses biens, il est nécessaire qu'il soit représenté ou assisté afin de sauvegarder ses intérêts conformément à la loi du 3 janvier 1968 sur la protection des incapables majeurs. Un juge de tutelles peut dans ce cas, décider sur la demande du médecin ou de la famille une mesure de protection. Veuillez faire appel à l'unité de prise en charge sociale.

L'INSTRUCTION DES RÉCLAMATIONS - LA COMMISSION DES USAGERS (CDU) :

(Article L. 1112-3, et R. 1112-78 à R. 1112-94 du code de la santé publique)

Toutes vos réclamations sont prises en compte par l'établissement. Ce document a pour objet de vous préciser les différentes étapes de l'examen de vos réclamations ainsi que l'importance qu'elles présentent pour permettre à la CDU de remplir ses missions.

Quelles sont les différentes étapes de l'examen d'une réclamation ?

(cf article R. 1112-91 à R. 1112-94 du code de la santé publique)

Ces étapes sont les suivantes :

1. Vous vous exprimez par oral

Il est souhaitable, dans un premier temps, que vous exprimiez oralement votre mécontentement à un des responsables du pôle (ou service, ou unité ...) qui vous prend en charge.

2. Vous pouvez aussi vous exprimer par écrit

Vous pouvez écrire à la Direction de l'établissement ou demander que votre réclamation soit consignée par écrit.

3. Vous recevez une réponse

Toutes les réclamations écrites sont transmises à la Direction. Vous recevrez une réponse. Il se peut que cette réponse ne soit pas définitive, l'examen de votre réclamation nécessitant de recueillir des informations auprès du pôle (service, unité...) concerné.

4. Vous pouvez être mis en relation avec un médiateur

Dès cette première réponse, il sera précisé que vous pouvez, si vous le souhaitez, demander à avoir un entretien avec un médiateur. Selon les circonstances, la Direction peut souhaiter d'elle-même faire appel à un médiateur. Dans ce cas, elle vous préviendra qu'elle a demandé au médiateur de se rendre disponible pour vous recevoir.

5. Votre rencontre avec le médiateur a lieu dans les huit jours

Si vous êtes d'accord, lorsque la décision est prise de rencontrer un médiateur, la rencontre a lieu dans les huit jours après que le médiateur ait été avisé. Si vous êtes encore hospitalisé(e) au moment de votre réclamation, toutes les mesures seront prises pour que vous puissiez vous entretenir avec le médiateur avant votre départ.

Qui sont les médiateurs?

Il existe deux médiateurs: le médiateur médecin et le médiateur non médecin. L'un et l'autre sont chargés de vous écouter, de vous accompagner dans votre réflexion et d'essayer de rétablir une relation de confiance entre vous-même et l'établissement ou l'un de ses personnels.

Si votre mécontentement concerne l'organisation des soins ou le fonctionnement médical du pôle (service ou unité...) dans lequel vous avez été pris en charge, le médiateur médecin sera compétent. Dans tous les autres cas, ce sera le médiateur non médecin. Si votre réclamation concerne tous types de questions, vous pouvez vous entretenir avec les deux médiateurs.

Pensez à donner, sans attendre, votre accord pour que votre dossier médical soit consulté par le médiateur médecin.

Si votre réclamation relève de la compétence du médiateur médecin, il ne pourra le plus souvent vous aider, que s'il peut prendre connaissance des informations contenues dans votre dossier médical. Toutefois, il ne pourra accéder à ces informations que si vous lui en avez donné préalablement l'autorisation par écrit. Aussi, pour ne pas perdre de temps, il peut être utile de vous mettre en relation avec le médiateur médecin et de fournir en même temps cette autorisation écrite.

6. La commission des usagers (CDU) se réunit pour examiner votre réclamation

Le médiateur fait un compte-rendu de l'entretien destiné à tous les membres de la CDU. Là encore, si des éléments concernant votre santé doivent figurer dans le compte-rendu parce qu'ils sont utiles pour examiner votre réclamation, il vous sera demandé de donner votre accord par écrit pour que l'ensemble des membres de la CDU puisse prendre connaissance de ces éléments. Les membres de la CDU sont, bien sûr, tenus au secret professionnel.

7. Vous serez informé(e) par écrit de la suite donnée à votre réclamation sous huit jours

Il se peut que l'entretien que vous avez eu avec le ou les médiateurs vous ait apporté satisfaction: la commission décidera alors le classement de votre réclamation.

La commission des usagers (CDU)

À quoi sert la CDU ?

La CDU permet de faire le lien entre l'établissement et les usagers. Elle joue un rôle essentiel dans la mise en œuvre des mesures contribuant à améliorer votre accueil et celui de vos proches ainsi que **votre prise en charge**. Elle doit en outre **veiller au respect de vos droits**. Dans le cadre de ces missions, elle peut être amenée à examiner vos réclamations (comme indiqué précédemment) décrivant les différentes étapes de l'instruction d'une réclamation.

Quels sont les membres de la CDU ?

La CDU est composée au moins :

- du directeur de l'établissement (ou de son représentant)
- de deux représentants des usagers
- du médiateur médecin ou du médiateur non médecin

De quelle façon la CDU accomplit-elle ses missions ?

L'établissement consulte la CDU sur la politique qu'il convient de mener sur le droit des usagers et la qualité de l'accueil et de la prise en charge. Pour être en mesure de répondre à cette consultation, **la CDU élabore, chaque année, un rapport** dont le contenu est discuté au sein du conseil d'administration (ou de l'organe qui en tient lieu).

Pour rédiger ce rapport, **la CDU s'appuie sur un très grand nombre d'informations**. Une partie de ces informations **provient de l'établissement lui-même**. L'autre partie provient de l'expression même des personnes hospitalisées: en effet toutes les réclamations, les éloges, les propositions ou observations des usagers, les questionnaires de sortie, les enquêtes de satisfaction... sont mises à la disposition de la CDU.

La CDU **fait l'analyse de ces informations** et dresse un tableau des pratiques existantes. Chaque fois qu'elle juge une amélioration souhaitable dans un domaine donné, **elle formule des recommandations** aux instances compétentes.

Ces instances décident, parmi ces recommandations, celles que l'établissement a lieu de retenir et, chaque année, la CDU **fait une évaluation de l'impact des mesures prises au cours de l'année écoulée**.

Le rapport (qui fait état des pratiques existantes, des recommandations proposées et retenues et de l'évaluation de ces dernières) est ensuite transmis aux instances régionales (Agence Régionale de Santé et conférence régionale de santé) qui **l'utiliseront pour définir la politique régionale de santé**.

Ce n'est qu'au travers de ce que vous exprimez que l'établissement peut véritablement connaître vos besoins et vos attentes et décider des mesures qui pourront y répondre. Que vous soyez satisfait(e) ou non, il est donc très important que nous le sachions. Aidez-nous à progresser.



LA SECURITE DES SOINS: CONTRAT D'ENGAGEMENT



VIGILANCES :

La Clinique La Phocéanne Sud a nommé des médecins référents chargés d'assurer une politique de maîtrise des risques, pour une vigilance renforcée concernant différents domaines :

- La pharmacie avec la pharmacovigilance
- Les infections nosocomiales avec le LIN
- Des matériels médicaux avec la matériovigilance

QUALITÉ

La Démarche Qualité fait partie intégrante du management de la Clinique. Elle s'inscrit dans le cadre de la certification par La Haute Autorité de Santé (ministère de la Santé). Les indicateurs de qualité et de sécurité des soins de l'établissement sont consultables à l'accueil ainsi que sur le site internet. Afin de nous aider dans cette démarche, il vous sera remis lors de votre admission un questionnaire de sortie portant sur des éléments essentiels de votre séjour à remettre le jour de votre sortie au bureau des admissions. Chaque questionnaire fait l'objet d'une exploitation minutieuse et la moindre de vos observations, suggestions ou félicitations sont prises en considération.

L'analyse de ces questionnaires est régulière et présentée tous les trimestres en CRU. Nous espérons ainsi, grâce à votre concours, améliorer la qualité de nos prestations et notre efficacité.

CLAN: Comité de Liaison en Alimentation et Nutrition

Le Comité a pour objet de réunir au sein d'une même instance consultative toutes les parties prenantes de la clinique en matière d'alimentation nutrition avec pour mission de définir la politique d'amélioration de la prise en charge de l'alimentation et de la nutrition au sein de l'établissement. Une démarche qualité est assurée en cuisine : HACCP.

CONTRAT D'ENGAGEMENT POUR LUTTER CONTRE LA DOULEUR (C.L.U.D)

Une équipe pluridisciplinaire s'engage à prendre en charge votre douleur.

› AVOIR MOINS MAL, NE PLUS AVOIR MAL, C'EST POSSIBLE.

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.

VOUS AVEZ MAL... VOTRE DOULEUR, PARLONS-EN

Tout le monde ne réagit pas de la même manière devant la douleur. Il 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 réglette.

NOUS ALLONS VOUS AIDER À NE PLUS AVOIR MAL OU À AVOIR MOINS MAL

Nous répondrons 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, même 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...

VOTRE PARTICIPATION EST ESSENTIELLE, NOUS SOMMES LÀ POUR VOUS ÉCOUTER, VOUS SOUTENIR, VOUS AIDER :

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 nous donne aujourd'hui des moyens importants nous permettant de réduire la douleur des patients. Avoir mal n'est plus aujourd'hui une fatalité. Pour prendre en charge la douleur de nos patients, l'ensemble de notre équipe s'est attaché à développer une politique de prise en charge qui s'articule autour de 3 grands axes :

- **INFORMER** : Une information individualisée est réalisée de façon régulière par du personnel compétent auprès de nos patients.
- **ADAPTER** : notre 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.

PREVENTION ET LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES (L.I.N)

LE ROLE DU L.I.N. (Lutte contre les Infections Nosocomiales) :

Il consiste à organiser, planifier et animer la lutte contre les infections nosocomiales. Il a défini une politique d'hygiène hospitalière s'appliquant à tous les secteurs d'activité :

- hygiène des soins,
- hygiène du personnel,
- hygiène des services techniques,
- hygiène alimentaire,
- hygiène des locaux...

LA PRÉVENTION

Elle est faite par la mise en place de protocoles validés par le L.I.N. Ces protocoles sont spécifiques et adaptés à chaque secteur d'activités (Soins et techniques de soins, entretien des locaux, vigilance infectieuse). Une surveillance continue est établie dans l'établissement (évaluation des protocoles, actions correctrices, un recensement des infections nosocomiales). Nous vous informons que 5 enquêtes annuelles visant à surveiller le taux d'infections nosocomiales sont effectuées. Si vous souhaitez vous y opposer, vous devez en informer un membre de l'équipe du L.I.N. Si vous souhaitez plus de renseignements adressez- vous à votre infirmière qui vous dirigera vers un membre de l'équipe du L.I.N.

EN RESPECTANT QUELQUES REGLES ELEMENTAIRES, VOUS PARTICIPEZ À MAINTENIR UN BON NIVEAU D'HYGIÈNE DANS L'ÉTABLISSEMENT :

• Respectez les règles d'isolement.

Vous êtes momentanément porteur d'un germe, un isolement provisoire sera mis en place afin de protéger votre entourage familial, les autres patients et le personnel soignant.

• **Evitez toute manipulation** si vous êtes porteur d'un drain, d'une sonde vésicale, d'un cathéter veineux, d'une plaie. Vous observez une rougeur, une tuméfaction, une sensibilité, une douleur, dans tous les cas, faites appel au personnel soignant.

Nous vous rappelons que pour les proches comme pour les patients, les règles et recommandations concernant l'hygiène sont à respecter obligatoirement.

• **Lavez-vous les mains** pour limiter les infections et la transmission de maladies, 2 minutes avec de l'eau et du savon et 30 secondes en friction avec une solution hydroalcoolique (un flacon se trouve dans chaque chambre).

• **Renoncez provisoirement aux visites** de vos proches s'ils sont grippés ou enrhumés.

Evitez de recevoir les enfants de moins de 14 ans. Ils peuvent incuber une maladie infantile dangereuse pour vous-même et les patients hospitalisés et sont plus sensibles aux infections.

• **L'hygiène corporelle quotidienne et bucco-alimentaire sont indispensables**

La douche est à privilégier (éviter l'eau trop chaude). En dehors de la toilette, le lavage des mains est à réaliser plusieurs fois par jour. Pensez à utiliser votre brosse à dent après chaque repas et au nettoyage des appareils dentaires avec une solution adaptée.

› NOUS VOUS RAPPELONS QUE POUR LES PROCHES COMME POUR LES PATIENTS, LES RÈGLES ET RECOMMANDATIONS CONCERNANT L'HYGIÈNE SONT À RESPECTER OBLIGATOIREMENT.

LA SÉCURITÉ DE VOTRE SÉJOUR EST NOTRE PRIORITÉ

Vous trouverez dans ce livret quelques unes des nombreuses mesures que nous prenons pour nous assurer que vous receviez les soins appropriés, et ce, en toute sécurité durant votre séjour à la Clinique.

Le référent qualité et le gestionnaire des risques de la Clinique analysent les questionnaires de sortie et les préoccupations liés à la sécurité signalés par les patients, les membres de leur famille, le corps médical ou le personnel. Ils étudient chaque question soulevée et mettent en place un suivi des actions d'amélioration.

› COMMENT POUVEZ-VOUS FAIRE POUR PARTICIPER ?

Nous encourageons et nous soutenons une communication ouverte entre vous, votre famille et votre équipe soignante. Nous souhaitons que vous, votre famille ou vos amis, n'hésitez pas à nous signaler le moindre problème de sécurité. Il est souvent utile d'avoir un membre de votre famille ou un ami à vos côtés. Il peut être votre intermédiaire.

• **Lors de l'entretien d'accueil**, nous vous avons demandé votre carte d'identité pour noter l'orthographe de votre nom avec précision. Il est important que vous vérifiez l'exactitude de l'orthographe de votre nom sur votre bracelet et de nous informer d'une éventuelle rectification.

• **Le personnel soignant vérifie votre identité**, ce qui consiste à demander votre nom et votre date de naissance avant qu'elle n'administre un médicament ou un traitement. Soyez prêt(e) à répéter votre nom et votre date de naissance plusieurs fois par jour, éventuellement à la même personne, même si vous la connaissez et qu'elle vous connaît.

› AMÉLIORONS ENSEMBLE LA RELATION SOIGNANT-PATIENT

En devenant un membre informé et impliqué dans votre prise en charge, vous pouvez participer à la prévention des erreurs. Les professionnels sont formés au signalement lorsqu'un événement indésirable survient au cours de la prise en charge liée à vos soins. Un dispositif est en place dans la Clinique pour accompagner et informer les patients lors d'un dommage subi lors d'un accident ou d'une erreur au cours d'un soin. Rappelez-vous que vous avez le droit de poser des questions à toute personne participant à vos soins.



> LA SÉCURITÉ EN MATIÈRE DE MÉDICAMENT

Il est important que vous connaissiez les médicaments que vous allez prendre et pourquoi ils vous ont été prescrits.

- **Ne conservez aucun médicament personnel** dans votre chambre. Transmettez tous les médicaments en votre possession à l’infirmière lors de votre admission (ils vous seront restitués au départ) et déclarez la totalité de vos traitements habituels lors de l’entretien d’accueil avec l’infirmière.
- **Demandez à votre médecin des informations** sur les médicaments qu’il vous prescrit, notamment les noms commerciaux et les noms génériques. Signalez si vous avez des allergies ou si des médicaments ont provoqué des effets indésirables.
- **Demandez au médecin** s’il n’y a pas de danger à associer vos médicaments habituels avec les nouveaux traitements qu’il vous prescrit. Ceci inclut les vitamines, les suppléments à base de plantes ainsi que les médicaments en vente libre.
- **Si vous ne reconnaissez pas un médicament**, signalez-le. Ne prenez aucun autre médicament que ceux donnés par l’équipe soignante.
- **La DOULEUR peut être traitée**, mais votre participation est essentielle. Vous seul(e) pouvez décrire ce que vous ressentez. Lorsque vous souffrez, merci de le signaler au médecin ou à l’infirmière. Des évaluations seront effectuées au cours de votre séjour.

> SOYEZ MEMBRE ACTIF DE VOTRE PRISE EN CHARGE

- **Le lavage des mains** : Le personnel médico-soignant sait qu’il est primordial de se laver les mains au savon ou avec une solution hydro-alcoolisée avant tout geste de soins. C’est dans ce but que les flacons de ce produit ont été installés dans votre chambre.
- **Plan thérapeutique** : Demandez à l’infirmière ou au médecin de vous expliquer les examens, les traitements qui vous sont prescrits et n’hésitez pas à poser des questions quand quelque chose ne vous paraît pas clair.
- **Instructions** : Assurez-vous de recevoir les instructions relatives aux soins à prodiguer et que vous puissiez les comprendre.

ENQUÊTE DE SATISFACTION

Questionnaire sur la qualité de votre séjour à la clinique Phocéanne Sud.
Cochez la case choisie. À remettre à l’accueil.

Nom (facultatif) :

Chambre :

ACCUEIL

• Attente lors de votre admission	☐	☐	☐	☐
• Amabilité du personnel d’accueil	☐	☐	☐	☐
• Information sur la qualité du livret d’accueil	☐	☐	☐	☐
• Accueil dans la chambre	☐	☐	☐	☐

QUALITÉ DES SOINS

• Avez-vous reçu lors de votre examen d’entrée une information satisfaisante sur votre traitement et votre pathologie par le médecin de l’établissement?	☐	☐	☐	☐
• Satisfaction de la prise en charge de la douleur	☐	☐	☐	☐
• Qualité des soins infirmiers	☐	☐	☐	☐
• Qualité des soins des aides-soignants (toilette, aide au confort)	☐	☐	☐	☐
• Qualité du service de nuit	☐	☐	☐	☐
• Qualité des soins du kinésithérapeute	☐	☐	☐	☐
• Qualité des soins de l’ergothérapeute	☐	☐	☐	☐
• Qualité des soins de la psychomotricienne	☐	☐	☐	☐
• Prise en charge par l’assistante sociale	☐	☐	☐	☐
• Respect de votre intimité et de la confidentialité	☐	☐	☐	☐

< Très satisfaisant
< Satisfaisant
< Peu satisfaisant
< Non satisfaisant



QUALITÉ DU SERVICE RESTAURATION

• Saveur des repas	☐	☐	☐	☐
• Variété des menus	☐	☐	☐	☐
• Température des repas	☐	☐	☐	☐
• Respect des régimes	☐	☐	☐	☐
• Quantité des repas	☐	☐	☐	☐
• Qualité de l'aide aux repas	☐	☐	☐	☐

QUALITÉ DU SERVICE HÔTELIER

• Confort et aspect des locaux	☐	☐	☐	☐
• Confort et aspect de la chambre	☐	☐	☐	☐
• Propreté des locaux	☐	☐	☐	☐
• Propreté de la chambre	☐	☐	☐	☐
• Qualité du personnel hôtelier	☐	☐	☐	☐
• Calme durant la journée	☐	☐	☐	☐
• Calme durant la nuit	☐	☐	☐	☐

POURQUOI AVEZ-VOUS CHOISI LA CLINIQUE PHOCÉANNE SUD ?

• En raison d'un séjour antérieur	oui	☐	non	☐
• Sur conseil de votre médecin traitant	oui	☐	non	☐
• En raison d'une proximité géographique	oui	☐	non	☐

CHARTE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE

La charte de la personne hospitalisée est à votre disposition en plusieurs langues et en braille au standard.



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



2



3



4



5



6



7



8



9



10



11



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

"Vous écouter pour mieux vous soigner", la Direction est à votre disposition pour recueillir toutes vos observations sur la qualité des soins et de l'accueil. La présente charte fait référence aux principaux textes législatifs et réglementaires relatifs aux droits du patient. Le texte intégral peut être consulté sur demande au bureau des entrées.

Polyclinique LA PHOCÉANNE



- Médecine polyvalente
- Centre agréé de traitement de la douleur
- Chirurgie ambulatoire
- Convalescence, soins de suite et réadaptation fonctionnelle

143 Route des Trois Lucs - 13012 - MARSEILLE
Tél: 04 91 18 08 08 • Fax: 04 91 93 83 61
www.clinique-laphoceanne.fr

La Polyclinique Gériatrique SAINT-FRANÇOIS



- Médecine
- Convalescence spécialisée
- Réadaptation fonctionnelle
- Balnéothérapie

3108 RDN 560 - 83860 - NANS LES PINS
Tél: 04 94 72 81 16 • Fax: 04 94 72 81 17
www.clinique-saintfrancois.fr

HAD Bouches du Rhône EST



- Une alternative à l'hospitalisation traditionnelle
- Un secteur géographique étendu : Marseille 11^e - 12^e, Aubagne, Allauch, La Penne sur Huveaune, Plan de Cuques, Roquefort la Bédoule, Carnoux, Cassis, Saint Maximin et son canton, Peynier et Trets.

52, Route d'Allauch - 13011 - MARSEILLE
Tél: 04 91 44 40 02 • Fax: 04 91 87 13 51
www.had-bdr.fr

CENTRE PHOCÉEN

Unité de Soins Longue Durée (USLD) privée pour personnes âgées semi dépendantes et dépendantes

Etablissement habilité aide sociale



- Equipe médicale et paramédicale spécialisée et renforcée 24h/24
- Cadre chaleureux et de standing.

3108 RDN 560 - 83860 - NANS LES PINS
Tél: 04 94 37 12 50 • Fax: 04 94 37 12 51
www.centre-phocéen-long-sejour.com

Résidence retraite LE MONT AURÉLIEN

Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD)

Etablissement habilité aide sociale



- Accueille les personnes valides, semi-valides ou invalides dans un cadre de verdure incomparable sur les contreforts du massif de la Saint Baume.

3108 RDN 560 - 83860 - NANS LES PINS
Tél: 04 94 37 04 04 • Fax: 04 94 37 04 05
www.maison-retraite-montaurelien.fr

LE MONT D'AZUR

Unité de Soins Longue Durée (USLD) privée pour personnes âgées dépendantes physiques et cérébrales



- Etablissement sanitaire délivrant une surveillance et des soins médicaux constants
- Equipe médicale et paramédicale spécialisée et renforcée 24h/24
- Accueille les patients non admissibles en EHPAD

3108 RDN 560 - 83860 - NANS LES PINS
Tél: 04 94 78 60 28
www.long-sejour-montdazur.fr