

Les Établissements Sainte Marguerite

<p><b>Clinique du Golfe de Saint-Tropez</b></p>	 <p>Pôle de Santé du Golfe RD 550 - 879 Gassin D. Basse 83500 GASSIN Tél : 04 94 12 85 65 Fax : 04 94 12 85 67 clinique.golfe.sainte-tropez.fr</p>	
<p><b>Sainte Marguerite</b></p>	 <p>Avenue Alois Costant 83400 HYÈRES Tél : 04 94 12 85 65 Fax : 04 94 12 85 67 hph.sainte-marguerite.fr</p>	
<p><b>Hôpital Privé Toulon Hyères</b></p>	 <p>Avenue Georges Buis 83000 TOULON Tél : 04 94 18 89 00 Fax : 04 94 18 89 23 hph.saint-jean.fr</p>	
<p><b>Saint Roch</b></p>	 <p>99 Avenue Saint-Roch 83000 TOULON Tél : 04 94 18 89 00 Fax : 04 94 18 89 23 hph.saint-roch.fr</p>	
<p><b>Clinique de La Clotat</b></p>	 <p>Boulevard Lemaire 13000 LA CLOTAT Tél : 04 42 71 14 71 Fax : 04 42 05 72 44 www.clinique-de-la-clotat.fr</p>	
<p><b>Vert Coteau</b></p>	 <p>90 Avenue de Caliole 13012 MARSEILLE Tél : 04 91 18 85 58 Fax : 04 91 18 85 27 hpm.vert-coteau.fr</p>	
<p><b>Hôpital Privé Marseille</b></p>	 <p>23 Rue des Lèves 13013 MARSEILLE Tél : 04 91 12 34 58 Fax : 04 91 12 10 15 hpm-beauregard.fr</p>	
<p><b>Soins Assistance</b></p>	 <p>La Plaine Quai 88 C - Rue Robert Cohen 13016 MARSEILLE Tél : 04 95 25 85 85 www.soins-assistance.org</p>	
<p><b>Centre de La Soyne</b></p>	 <p>Avenue Jules Ramard 33002 La Gironde sur Mer Tél : 04 96 00 25 56 Fax : 04 96 00 25 25 www.association-dialyse-vasculaire.fr</p>	
<p><b>Association de Dialyse Vasculaire A.D.I.V.A.</b></p>	<p>Hôpital Privé Toulon Hyères - Saint Jean 1 Avenue Georges Buis 83000 TOULON Tél : 04 94 18 89 00 Fax : 04 94 18 89 23 www.association-dialyse-vasculaire.fr</p>	
<p><b>Centre de Toulon</b></p>	<p>Espace Santé Gassin Quartier Santé Gassin - 83500 83500 GASSIN Tél : 04 94 43 39 03 Fax : 04 94 43 39 05 www.association-dialyse-vasculaire.fr</p>	
<p><b>Centre de Gassin</b></p>		

Les Établissements **SAINTE-MARGUERITE**

vous accueillent



CENTRE DE CHIRURGIE ORTHOPÉDIQUE ET TRAUMATOLOGIQUE

**Livret d'Accueil Patient**

Hôpital Privé Toulon Hyères - Saint Roch  
99 avenue Saint-Roch  
83000 TOULON

Tél : 04 94 18 89 00 / Fax : 04 94 18 89 23  
hph-saint-roch.fr



La Direction, le Personnel et toute l'Équipe Médicale vous souhaitent la bienvenue.

Nous avons conçu pour vous ce livret d'accueil selon les recommandations de l'arrêté du 15 avril 2008 relatif au contenu du livret d'accueil des établissements de santé, pour vous apporter toutes les Informations indispensables à la qualité et la sécurité de votre prise en charge dans notre établissement.

Nous vous demandons de bien vouloir le lire attentivement. N'oubliez pas de l'emporter lors de votre admission, il vous sera utile tout au long de votre hospitalisation. Ce livret complète les Informations qui vous ont été communiquées dans le « Livret d'Information Patient » et dans le « Livret d'Entrée patient » remis par votre Praticien.

Dans le hall d'accueil et dans le couloir de chacun des services, un tableau d'affichage vient compléter ces Informations ; n'hésitez pas à consulter également notre site internet.

Le personnel de l'accueil est à votre disposition pour vous Informer, vous aider dans vos démarches administratives, et vous orienter ainsi que vos visiteurs.

Nous sommes attentifs à toute remarque ou proposition concernant l'amélioration de votre accueil et de votre séjour, ou pour tout sujet vous préoccupant.

La Direction, le Personnel et l'Équipe Médicale vous souhaitent un bon séjour et un prompt rétablissement au sein de notre établissement.

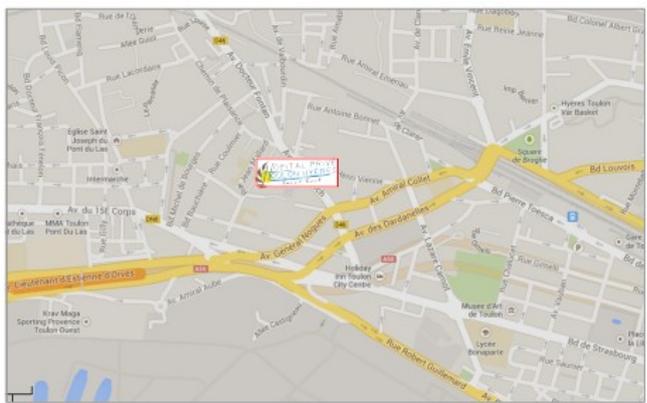
**Pour accéder à l'Hôpital Privé Toulon Hyères - Saint Roch**

L'Hôpital est situé à l'ouest de l'aire Toulonnaise.

L'Établissement est desservi par 2 lignes de bus :

- N°3 : 4 chemin des Routes - Le Mourillon (Arrêt « Camot » Avenue Saint-Roch)
- N°6 : Terre Promise - Ripelle (Arrêt « Camot » Avenue Saint-Roch)

L'établissement dispose d'un parking payant. La Direction décline toute responsabilité pour tout sinistre survenu aux véhicules stationnés dans le parking.



**Notes**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**e-Satis** HAS

Enquête de satisfaction des patients

Hôpital Privé Toulon Hyères

Afin d'améliorer la qualité et la sécurité des soins, notre établissement participe à la démarche nationale de mesure de la satisfaction et de l'expérience des patients hospitalisés « e-Satis ».

Dans le cadre de cette enquête, 1 mois après votre sortie, vous serez invité(e) par un mail de la Haute Autorité de Santé (HAS) à donner votre point de vue sur la qualité de votre prise en charge via un questionnaire en ligne totalement anonyme.

Les résultats de cette enquête sont consultables sur le site « scopesante.fr »

Partagez votre expérience d'hospitalisation et votre niveau de satisfaction, et participez à l'amélioration de la qualité des soins !

\*Ce livret n'est distribué qu'à usage professionnel, et aucun lien ne sera établi avec un livret d'accueil publicitaire.

# L'Équipe Médicale

## Liste des Praticiens conventionnés

Le service des consultations externes fonctionne tous les jours sauf le week-end.

Vous pouvez vous renseigner en vous présentant directement dans le service ou en téléphonant pour prendre rendez-vous auprès des secrétariats médicaux.

### ANESTHÉSIE - RÉANIMATION

Dr BUISSET Luc	04.94.98.70.57
Dr DOBREA MORASI Razvan	04.94.98.70.57
Dr LEBOURDON Xavier	04.94.98.70.57
Dr LEPOULTEL Stéphanie	04.94.98.70.57
Dr WERNER COUDURES Stéphanie	04.94.98.70.57

### OPHTALMOLOGIE

Dr COHEN Bernard	04.94.22.34.12
Pr DAUBAS Pierre	04.94.41.01.36
Dr NICOLAI Jean-François	04.94.91.34.91
Dr REYNAL Catherine	04.94.93.16.67

### CARDIOLOGIE

Dr COLIN Rémy	04.94.92.27.57
---------------	----------------

### CHIRURGIE DENTAIRE

Dr SUDRE Jean-Christophe	04.94.41.39.10
--------------------------	----------------

### CHIRURGIE VISCÉRALE

Dr STEINER Etienne	04.94.92.50.60
--------------------	----------------

### CHIRURGIE PLASTIQUE, RECONSTRUCTRICE ET ESTHÉTIQUE

Dr NGUYEN Pierre	04.94.41.06.04
------------------	----------------

### DERMATOLOGIE

Dr KRAFFT Thierry	04.94.92.98.92
-------------------	----------------

### GASTRO-ENTEROLOGIE / ENDOSCOPIE

#### DIGESTIVE

Dr DELABRE Benoît	04.94.60.97.14
Dr POGGI Jean-Pierre	04.94.92.50.60
Dr PRIGNET Jean-Michel	04.94.92.50.60

### KINESITHERAPIE

Mr BOSCHI Nicolas	08.26.46.26.00
Mr MEHRAZ Julien	06.51.51.62.82

### ORTHOPÉDIE ET TRAUMATOLOGIE

Dr AZAM Fabien	04.94.22.51.28
Dr BLAYSAT Marc	04.42.93.89.92
Dr BOUACIDA Soufiane	04.98.00.11.30
Dr CASALONGA Dominique	04.94.92.50.60
Dr DENUX Clément	04.94.18.89.41
Dr DOJCINOVIC Serge	04.94.31.10.75
Dr FORISSIER David	04.98.00.11.30
Dr GADEA François	04.94.92.35.22
Dr LEININGER Pierre	04.94.92.50.60
Pr LEVADOUX Michel	09.66.96.44.57
Dr MAISSE Nicolas	04.94.18.89.51
Dr MICHAUT Christophe	04.94.92.35.22
Dr PAOLI Alain	04.94.31.10.75
Dr SOUCANYE DE LANDEVOISIN Emmanuel	04.94.71.73.16

### OTO - RHINO - LARYNGOLOGIE

Dr KAROUTCHI Alain	04.94.27.21.57
--------------------	----------------

### RADIOLOGIE-IMAGERIE MEDICALE

Dr AVEILLAN Mathieu	04.98.00.43.43
Dr COQUANT Benjamin	04.98.00.43.43
Dr BESSIERES Michel	04.98.00.43.43
Dr LA FOLIE Trévor	04.98.00.43.43
Dr MOUSSET Xavier	04.98.00.43.43
Dr NEBBIA Jean-François	04.98.00.43.43

**RHUMATOLOGIE**

Dr NIZEICA Vitalie 04.94.18.89.14

**STOMATOLOGIE**

Dr BELLONI Didier 04.94.62.38.92

Dr BOUREZAK Zoubir 04.94.92.75.89

**LABORATOIRE D'ANALYSES MEDICALES**

Laboratoire CERBALLIANCE 04.13.42.12.58

**LABORATOIRE D'ANATOMOPATHOLOGIE**

Laboratoire MEDIPATH 04.94.92.29.81

# SOMMAIRE

	<b>Page</b>
<b>1. Organisation générale.....</b>	<b>4</b>
<b>2. Plan de l'établissement.....</b>	<b>7</b>
<b>3. Votre admission.....</b>	<b>8</b>
<b>4. Votre séjour.....</b>	<b>10</b>
<b>5. Votre sortie.....</b>	<b>13</b>
<b>6. Qualité et sécurité des soins :.....</b>	<b>14</b>
- Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN)	
- Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD)	
- Comité des Vigilances et de Gestion des Risques (COVIGERIS)	
- Commission du Médicament et des Dispositifs Médicaux Stériles (COMEDIMS)	
- Comité de Liaison Alimentation Nutrition (CLAN)	
- Commission éthique	
- Qualité et Sécurité des Soins	
<b>7. Droits et obligations du patient :.....</b>	<b>17</b>
- Informations sur vos données personnelles	
- Commission Des Usagers (CDU)	
- Consignes de sécurité	
<b>Annexes.....</b>	<b>20</b>
- Principes généraux de la Charte de la personne hospitalisée	

# 1. Organisation générale

**Directeur Général ESM** : Dr. Bruno THIRE

**Directeur Général ESM** : Nicolas MAINGUY

**Directeur ESM / Soins et Nutrition** : Catherine AGULLO

**Directeur ESM / Responsable des Achats** : Jean-Benoît BOSCHI

**Directeur ESM / DRH Paie Emplois Compétences** : Anne CATIL

**Directeur ESM / Directrice Administratif et Financier** : Eric CROCHET

**Directeur ESM / Risques & Vigilances** : Dr. Sophie D'JOURNO

**Directeur ESM / DRH Instances Formation Contentieux** : Martine FOSSIER

**Directeur ESM / Responsable Qualité** : Marie-Christine LUCCIONI

**Directeur ESM / Soins et Blocs Opératoires** : Anne-Marie ROMAN

**Directeur Adjoint ESM / Pôle Dialyse** : Béatrice DECRET

**Directrice Adjointe ESM / Pôle Imagerie et Radioprotection** : Natacha GOSTINICCHI

**Directrice Adjointe ESM / Pôle SIH et Soins** : Caroline LECIEUX FORNES

**Directrice Adjointe Administrative ESM** : Nathalie TERRANA

**Directrice des Soins HPTH** : Stéphanie FERRER

## ***L'équipe médicale, paramédicale et logistique***

**L'équipe médicale et paramédicale se tient à votre disposition 24h/24h** et veillera à ce que votre séjour se passe dans les meilleures conditions, tant au niveau de la qualité et de la sécurité des soins, que de votre confort.

Au cours de votre séjour, vous serez en relation avec des praticiens, du personnel paramédical (infirmier(e)s, aides-soignant(e)s), et du personnel de service, tous facilement identifiables grâce à leur badge (comportant leur nom, prénom et qualification).

Toute personne entrant dans votre chambre doit s'identifier. N'hésitez jamais à lui demander son nom, ses responsabilités et sa fonction.

### **En service de chirurgie :**

- **L'équipe médicale et chirurgicale** élabore un diagnostic, prescrit les soins nécessaires à votre état de santé et assure votre suivi médical :
  - **Les médecins et les chirurgiens** coordonnent les soins. Ils prescrivent les thérapeutiques et les examens nécessaires.
  - **Le Médecin Anesthésiste Réanimateur** se renseigne sur vos antécédents médicaux et chirurgicaux. Il vous explique son rôle pendant votre hospitalisation car il intervient avant, pendant et après votre intervention chirurgicale.
- **L'équipe soignante :**
  - **La Direction des Soins** est chargée de la gestion et de l'organisation des soins dans l'établissement où vous êtes hospitalisé(e). Elle supervise les équipes et veille, dans les différents services, à la qualité et la sécurité de votre séjour.  
Elle anime les équipes soignantes et coordonne les différents intervenants.

- **Le Responsable d'Unité de Soins** assure avec la Direction des Soins la liaison avec l'administration. Il pourra répondre à toutes vos interrogations concernant votre hospitalisation et vous assistera, si besoin, pour préparer les modalités de votre sortie. En cas de difficulté de compréhension de notre langue, il peut également vous mettre en relation avec un(e) interprète. Il veille à la qualité et la sécurité de vos soins.
- **Les infirmier(e)s** dispensent les soins et administrent les traitements prescrits par les médecins, surveillent l'évolution de votre état de santé, assurent vos soins au quotidien et vous prodiguent des conseils adaptés.
- **Les aides soignant(e)s** accompagnent et aident les infirmier(e)s lors des soins. Ils peuvent aussi vous assister dans les actes de la vie quotidienne tels que vos prises de repas, votre toilette, vos déplacements et prennent soin de votre environnement.
- **Les employé(e)s des services hospitaliers** chargé(e)s de l'entretien des locaux et de la distribution des repas, contribuent au maintien de l'hygiène et à l'amélioration de votre confort.
- **Les personnels chargés du transfert des patients** permettent de vous déplacer, si votre état de santé le nécessite, vers les services internes de l'établissement et vers le bloc opératoire.
- **La secrétaire administrative** vous aide dans vos formalités d'entrée et de sortie, et fait le lien avec votre entourage.
- **Les masseurs kinésithérapeutes et les autres professionnels de rééducation** peuvent intervenir sur avis médical.
- **Les manipulateurs en électroradiologie médicale et les techniciens de laboratoire** interviennent directement dans l'élaboration du diagnostic en réalisant les examens prescrits par l'équipe médicale.
- **La secrétaire médicale** est l'interlocutrice assurant le relais entre l'équipe médicale du service et votre médecin traitant.
- **L'assistante sociale** vous aidera à résoudre vos difficultés administratives, professionnelles ou familiales. Pour être mis en relation avec l'assistante sociale de votre commune, vous devez en faire la demande auprès du personnel soignant. En cas d'immobilisation, l'assistante sociale peut vous rendre visite.
- **Les diététiciens** dispensent des conseils nutritionnels et, sur prescription médicale, participent à l'éducation et à la rééducation nutritionnelle des patients atteints de troubles du métabolisme ou de l'alimentation, par l'élaboration d'un bilan diététique personnalisé et une éducation diététique adaptée.
- **Les psychologues** peuvent vous rencontrer si vous en ressentez le besoin, dans une démarche de soutien, d'accompagnement durant votre séjour ou votre parcours de soins au sein de l'établissement. Vous pouvez les contacter si besoin par l'intermédiaire du médecin ou de l'équipe soignante.

#### **Au bloc opératoire :**

- **Le Responsable du bloc opératoire** assure la gestion et l'organisation du bloc opératoire.
- **L'équipe chirurgicale et médicale** est composée de praticiens de diverses spécialités et de Médecins Anesthésistes Réanimateurs.
- **L'équipe paramédicale** est composée d'infirmier(e)s et d'aides soignant(e)s spécialisé(e)s et/ou formé(e)s aux activités spécifiques du bloc opératoire, tels que les infirmier(e)s anesthésiste(s) diplômé(e)s d'état.

#### **La Pharmacie à Usage Intérieur (PUI) :**

**Le Pharmacien Gérant**, a en charge deux secteurs d'activité dans le cadre de :

- l'Unité Pharmacie : l'approvisionnement et la dispensation des médicaments et Dispositifs Médicaux
- l'Unité de Stérilisation : la stérilisation des dispositifs médicaux réutilisables

**L'équipe logistique**, que vous ne rencontrez pas souvent, est composée des personnels des services médico-techniques, logistiques et administratifs chargés de la maintenance des locaux et des matériels, de l'approvisionnement et de la gestion administrative. Ils contribuent au bon déroulement de votre séjour, de vos soins et de votre confort.

**Les étudiants**, encadrés par leurs aînés, sont là pour perfectionner leur savoir. Ils seront peut-être amenés à vous donner des soins au cours de votre séjour avec votre consentement.

## **L'activité / Le plateau technique**

L'établissement prend en charge, en moyenne chaque année, 2500 patients en hospitalisation et environ 4250 patients en chirurgie ambulatoire.

Il dispose d'une capacité d'accueil de 90 lits et places, d'une équipe de praticiens libéraux (chirurgiens, médecins et anesthésistes) et d'environ 80 salariés, ainsi que d'un plateau technique de haut niveau afin de réduire au minimum la durée de l'hospitalisation.

### **L'activité est répartie de la manière suivante :**

- Chirurgie Orthopédique et Traumatologique
- Chirurgie Générale et Viscérale
- Chirurgie Plastique, Réparatrice et Esthétique
- Oto – Rhino – Laryngologie
- Ophtalmologie
- Stomatologie
- Gastro-entérologie / Endoscopie Digestive
- Chirurgie Dentaire
- Dermatochirurgie
- Anesthésie-Réanimation

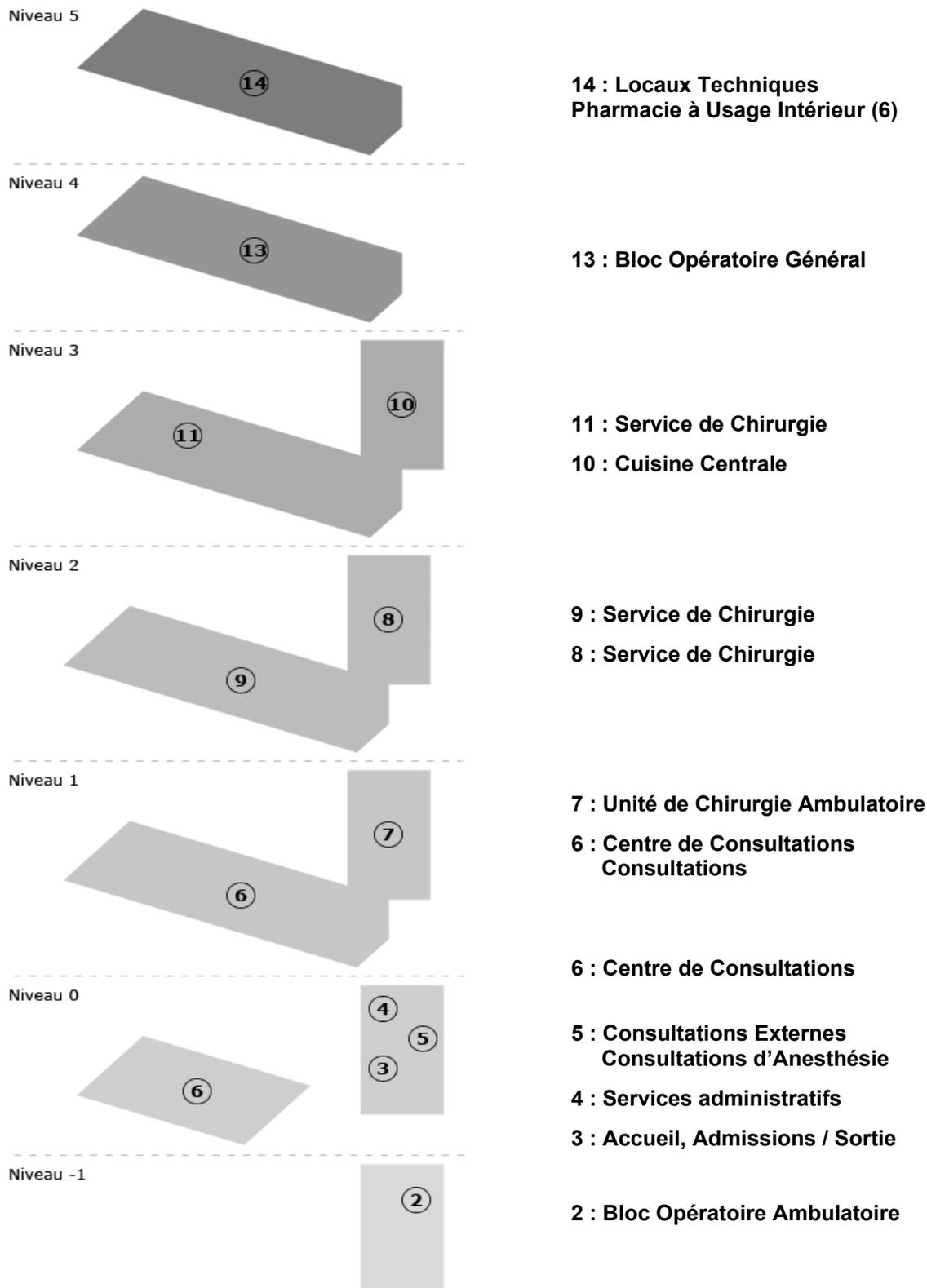
### **L'établissement dispose d'un plateau technique de haut niveau avec :**

- Chirurgie en hospitalisation complète
- Chirurgie et Médecine en ambulatoire
- 2 blocs opératoires (bloc général (4 salles) - bloc ambulatoire (3 salles) soit 7 salles au total)
- Imagerie médicale : Radiologie Conventiennelle, Échographie, Doppler
- Laboratoire de biologie médicale et d'anatomopathologie

## 2. Plan de l'établissement

L'établissement est composé de 2 bâtiments et plusieurs niveaux :

- Bâtiment 1 (le rose, entrée de l'établissement)
- Bâtiment 2 (le blanc, entrée Consultations)



*Une signalétique interne oriente les patients et les visiteurs vers les différents services de l'établissement.*



### 3. Votre admission

Une hôtesse d'accueil se tient à votre disposition dans le hall d'entrée de l'établissement pour vous aider dans vos démarches administratives et vous donner toutes informations utiles, ainsi qu'à vos visiteurs :

- **7h00 à 18h30** du lundi au vendredi
- **9h00 à 12h00** le samedi

#### Pré-admission

Lors d'un entretien avec votre médecin spécialiste, une information vous sera délivrée sur l'acte médical ou chirurgical envisagé, sur les complications possibles et sur le montant des honoraires et dépassements éventuels. Un « Livret d'Information Patient » comprenant un « Livret d'Entrée patient » vous sera également remis lors de cette consultation avec votre praticien.

La consultation pré-anesthésique est obligatoire. L'anesthésie est un ensemble de techniques permettant la réalisation d'un acte chirurgical ou médical (endoscopie, radiologie, etc...) en supprimant ou en atténuant la douleur.

La consultation pré-anesthésique doit être effectuée avant toute anesthésie générale ou loco-régionale plusieurs jours avant l'intervention ; n'oubliez pas de vous y rendre avec vos résultats d'examens biologiques récents, **vos traitement médical et votre Livret d'Entrée Patient comprenant le questionnaire pré-anesthésique, le tout, dûment complété et signé.**

Après la consultation pré-anesthésique, nous vous recommandons de passer par l'Accueil afin de préparer votre dossier administratif.

**Pour la consultation pré-anesthésique ainsi que pour effectuer les formalités de pré-admission, vous devez vous munir des documents suivants :**

- Votre carte nationale d'identité (pour les ressortissants de l'UE), passeport ou titre permanent de séjour en cours de validité. Seuls ces documents sont considérés à « haut niveau de confiance » pour la validation de l'Identité Nationale de Santé (INS) dans le secteur sanitaire.
- Votre carte vitale d'assuré social **A JOUR** ou une carte d'affiliation à un autre organisme
- Votre carte de complémentaire santé ou accord de prise en charge
- **Vos ordonnances et vos médicaments dans leurs boîtes, si vous avez un traitement en cours**
- Vos examens complémentaires : résultats des analyses biologiques, radiographies, scanner, examen cardiologique (ECG)...
- Votre carte de groupe sanguin, si vous en possédez une

**Et selon les cas :**

- **Justificatif du 100% éventuel à fournir ou à indiquer**
- **Carnet de soins gratuit** si vous êtes bénéficiaire au titre de l'Art. 115 (Anciens combattants et Victimes de guerre)
- **Triptyque ou déclaration d'accident** si votre hospitalisation est en relation avec un accident du travail
- **Attestation de Complémentaire Santé Solidaire (CSS)**

**En plus des documents listés ci-contre :**

**Pour un PATIENT MINEUR, il est obligatoire de présenter les documents suivants :**

- **La carte nationale d'identité (pour les ressortissants de l'UE), le passeport ou un titre permanent de séjour en cours de validité du ou des titulaires de l'autorité parentale**
- **Le livret de famille ou un extrait d'acte de naissance**
- Le carnet de santé et de vaccination
- **Les consentements éclairés chirurgical et anesthésique** donnant l'autorisation d'anesthésier, d'opérer, de pratiquer les soins **signés par les titulaires de l'autorité parentale** (Cf. Livret d'Entrée Patient)
- En cas d'hospitalisation pour Interruption Volontaire de Grossesse en l'absence du consentement parental, la mineure devra être accompagnée par une personne majeure de son choix (Circulaire du 26 septembre 2001). Munissez-vous de votre attestation du planning familial.

Tout mineur doit être accompagné lors de son hospitalisation par le père, la mère, le tuteur légal ou par une personne autorisée. Une pièce d'identité de l'accompagnant doit être obligatoirement présentée à l'infirmier(ère) du service, une copie sera conservée dans le dossier patient.

**Pour un PATIENT MAJEUR SOUS TUTELLE, il est obligatoire de présenter les documents suivants :** la décision de placement sous tutelle et la pièce d'identité du tuteur.

## Admission

Les formalités d'admission et de sortie s'effectuent au Secrétariat, situé dans le hall d'accueil, au rez-de-chaussée de l'établissement de 07h00 à 18h30 du lundi au vendredi et de 09h00 à 12h00 le samedi.

Pour votre admission, vous devez vous munir des documents mentionnés précédemment.

**Le Service Ambulatoire** situé au 1<sup>er</sup> étage de l'établissement est ouvert du lundi au vendredi de 7h00 à 20h00 (téléphone : 04 94 19 89 02).

**Une caution / garantie globale de 350 €, excepté pour une admission en Chirurgie Ambulatoire (chèque, CB ou espèces) vous sera demandée lors de votre admission. Si vous le demandez, la caution vous sera restituée uniquement en main propre après le solde intégral de votre dossier (remboursement de l'établissement par la Sécurité Sociale et la complémentaire santé), sinon la caution sera détruite.**

**Une participation forfaitaire de 24 €, destinée aux organismes d'Assurance Maladie, sera à régler (n°2018-1257 du 27 décembre 2018).**

**Une majoration forfaitaire de 15 € sera appliquée à toute facture dont le règlement, s'il demeure à votre charge, n'est pas intervenu dans un délai d'un mois après la date de votre sortie.**

**En raison du nombre croissant d'impayés, aucune exception ne pourra être faite compte tenu de ces informations.**

**Si votre hospitalisation se fait en urgence**, les formalités d'admission sont réduites au minimum, et le dossier sera complété ultérieurement par le patient lui-même à son chevet ou par un membre de sa famille ou de son entourage au bureau des admissions. La demande de ces renseignements peut vous paraître inopportune en de pareils moments, nous vous remercions d'être compréhensifs. Votre identité permet votre reconnaissance administrative et médicale. Notre établissement travaille en collaboration étroite avec le service de garde 24h/24h organisé par les Médecins de ville.

Votre médecin traitant sera informé, si vous le souhaitez, du déroulement de vos soins. Il pourra sur votre demande, consulter votre dossier médical dans le respect des règles de déontologie.

### **Cas particuliers :**

- Nous comptons sur votre concours pour nous fournir les pièces de prise en charge nécessaires, en particulier celles concernant votre organisme complémentaire (complémentaire santé). A défaut, une provision correspondant à l'estimation du montant de vos frais d'hospitalisation pourra être exigée.
- Si vous ne bénéficiez d'aucune couverture sociale ou si votre prise en charge n'a pas été acceptée, vous devrez régler l'intégralité des frais d'hospitalisation. Un acompte vous sera alors demandé à l'admission dont le montant sera variable en fonction du type de l'intervention et des frais restant éventuellement à votre charge (forfait journalier, télévision, téléphone, chambre particulière...). Ce chèque vous sera restitué par courrier après le paiement intégral de votre facture.
- Si vous n'êtes pas couvert par la Sécurité Sociale Française, une estimation vous sera fournie pour signature et une caution sera demandée.
- N'oubliez pas de prévenir votre employeur de votre absence, en lui adressant le bulletin de situation qui vous sera remis par le bureau des sorties ou qui vous sera remis à votre demande en cas de chirurgie ambulatoire.



## **La télévision**

Toutes les chambres des services d'hospitalisation sont équipées d'une télévision (avec supplément – voir fiche « Informations pratiques »). Veuillez à respecter la tranquillité et le repos des autres patients en modérant le niveau sonore de la télévision. Un casque TV à usage unique (en vente à l'accueil) est obligatoire en chambre double.

## **Le wifi**

L'utilisation du service Wifi est soumise au respect des lois et des règlements en vigueur. L'accès à internet est soumis à une identification et une authentification de la connexion. Pour bénéficier de ce service gratuit, vous devez en faire la demande au bureau des admissions où la « Charte d'utilisation du réseau Wifi patients » vous sera communiquée. Il n'y a pas d'assistance informatique de notre part pour la connexion Wifi ainsi que pour votre matériel informatique.

## **Les repas**

Les repas sont élaborés et cuisinés en interne selon les procédures les plus modernes (méthode HACCP\*), garantissant à tous les stades de la chaîne une parfaite hygiène et un suivi diététique. Ils sont déterminés en concertation avec le Praticien et le Diététicien, en fonction de votre état de santé.

Les repas sont servis dans les chambres par les aides soignant(e)s et les employé(e)s de service hospitaliers aux heures suivantes :

- Le petit déjeuner à partir de 7h45
- Le déjeuner à partir de 12h00
- Le dîner à partir de 18h15

Si vous êtes admis dans l'unité de chirurgie ambulatoire, une collation vous sera servie avant votre départ.

Vous pouvez demander un petit-déjeuner ou un repas supplémentaire pour un accompagnant (avec supplément – voir fiche « Informations pratiques »). Pour cela, faites-en la demande à l'avance auprès du bureau des admissions : avant 10h00 pour le déjeuner et avant 16h00 pour le dîner et le petit déjeuner.

Nous vous recommandons de ne pas vous faire apporter d'aliments et de boissons sans savoir au préalable s'ils vous sont autorisés.

Le service Restauration et la Direction de l'établissement sont dégagés de toute responsabilité concernant vos repas s'ils sont apportés de l'extérieur dans votre chambre par votre entourage. Vous devrez dans ce cas, assumer les conséquences d'éventuels risques microbiologiques.

De plus, l'introduction de boissons alcoolisées est interdite dans l'établissement.

Un distributeur de boissons chaudes et froides ainsi qu'un distributeur de confiseries, sont à votre disposition dans le hall d'accueil.

\*Hazard Analysis Critical Control Point (Analyse des dangers et des points critiques à maîtriser)

## **Le courrier**

Le courrier « arrivée » est distribué tous les jours dans votre chambre.

Vous pouvez remettre votre courrier « départ » timbré à l'accueil tous les jours avant 16 heures (sauf le week-end), notre hôtesse se chargera de le faire expédier.

Si vous ne pouvez pas vous déplacer, adressez-vous au personnel soignant.

Veillez à bien préciser à vos correspondants, l'adresse exacte de l'établissement, votre service d'hospitalisation, vos nom et prénom ainsi que le numéro de votre chambre, afin de faciliter l'acheminement de votre courrier.

## **La circulation dans l'établissement**

Dans l'intérêt de tous, le silence dans le couloir est de rigueur. Le port de la robe de chambre ou d'une tenue décente est obligatoire en dehors de la chambre.

Nous vous demandons de prévenir l'Infirmier(e) de votre absence de la chambre car des examens complémentaires peuvent avoir été prévus à votre intention.

Pour des raisons de sécurité sanitaire, nous vous remercions de ne pas séjourner dans le hall d'accueil, et de respecter l'interdiction d'accès à certains locaux selon la signalétique.

## **Le culte**

Sur demande auprès du personnel soignant, vous pouvez recevoir la visite d'un Ministre du culte de votre choix.

## **Dégradations et vols**

Les vols et dégradations éventuels causés par le patient ou ses visiteurs durant le séjour sont à sa charge et le montant des réparations, des remplacements ou des préjudices sera porté sur sa facture.

## **Les visites**

Afin de faciliter vos soins et l'entretien de votre chambre, les visites sont autorisées tous les jours de **11h00 à 19h45** en services de chirurgie, sauf avis contraire du médecin

L'accès aux ascenseurs est interdit aux enfants non accompagnés. Par mesure d'hygiène et de sécurité pour eux, les visites d'enfants en bas âge (jusqu'à 5 ans) ne sont pas autorisées.

Le bien-être et le confort étant essentiel pour la santé des patients hospitalisés, il est conseillé de limiter le nombre de visiteurs par chambre (pas plus de 2 personnes).

La présence d'une personne à vos côtés est possible après accord préalable du Médecin et de l'Infirmière responsable des soins.

Nous demandons aux visiteurs de bien vouloir quitter les chambres pendant les soins.

Si vous ne souhaitez pas que votre présence au sein de l'établissement soit divulguée, il est indispensable de prévenir la Direction des Soins ou le personnel soignant, et de le signaler en priorité au Bureau des admissions : votre anonymat sera préservé.

## **Argent et valeurs**

**La Direction ne peut être rendue responsable des vols d'objets, de valeurs ou d'argent conservés par les patients lors de leur séjour.** Nous vous conseillons de n'apporter que le strict nécessaire (voir fiche « Information pratiques ») et de ne pas garder sur vous vos objets de valeur lors de votre hospitalisation (argent, bijoux, chéquiers, titres, cartes bancaires...).

**Pour votre sécurité**, chaque chambre est équipée d'un coffre dans lequel vous pouvez déposer vos objets de valeur et effets personnels, au cours de votre hospitalisation.

**Merci de lire et de suivre attentivement les instructions d'utilisation indiquées sur le coffre.**

**Pensez également à bien mémoriser le code de votre coffre**, car en cas d'oubli, le coffre ne peut être débloqué que durant les heures ouvrables en semaine par une personne autorisée, ceci afin de garantir la sécurité de vos effets personnels.

**Ce coffre devra être laissé VIDE et OUVERT au moment de votre départ.**

Nous vous prions de bien vouloir vous munir seulement du montant de la caution globale de 350 Euros qui vous sera demandée lors de votre admission, ainsi que du moyen de paiement nécessaire à l'acquittement intégral de vos frais lors de votre sortie.

## **Prothèses**

**Nous vous demandons de veiller à ne pas égarer vos objets personnels, et plus particulièrement vos prothèses auditives, dentaires, lunettes et verres de contact.** Vous pouvez les confier à un membre de votre famille durant les périodes où ils ne vous sont pas indispensables.

Si vous souhaitez garder vos prothèses et/ou lunettes durant votre séjour, pensez à apporter une boîte de rangement. Nous vous déconseillons fortement de les déposer dans un mouchoir, une compresse ou tous autres supports susceptibles d'être jetés.

**La responsabilité de l'établissement ne pourra en aucun cas être mise en cause en cas de perte ou de détérioration de vos prothèses auditives, dentaires, lunettes et verres de contact durant votre séjour compte tenu de cette information et de la présence d'un coffre dans votre chambre.**

## **Animaux**

Par mesure d'hygiène, les animaux sont strictement interdits dans TOUT l'établissement.

## **Fleurs et plantes**

Les fleurs font toujours plaisir, elles sont cependant déconseillées par rapport à l'hygiène de l'environnement.

Les plantes sont interdites, la terre pouvant être une source de contamination microbienne.

## 5. Votre sortie

### Formalités

L'établissement respecte votre liberté de sortie. Cependant, seul le Médecin responsable de votre hospitalisation peut décider du moment de votre sortie. Nous vous prions de bien vouloir accomplir les formalités suivantes :

**Attendre l'accord du chirurgien ou de l'anesthésiste :** vous ne pourrez quitter l'établissement qu'avec leur accord. Dans le cas contraire, si vous voulez sortir contre avis médical, vous devrez signer une attestation qui dégagera l'établissement et les Praticiens de toute responsabilité quant aux suites éventuelles.

**Pour les formalités de sortie vous devez passer au Bureau des Admissions/Sorties :**

- Si votre sortie est prévue un dimanche ou un jour férié, merci de bien vouloir vous présenter au bureau des sorties la veille ou l'après-midi de votre sortie pour effectuer les formalités administratives de sortie.
- Vous obtiendrez vos papiers de sortie, dont le bulletin de situation précisant la durée de votre séjour destiné à votre employeur et/ou aux organismes divers.
- Vous réglerez les frais éventuels laissés à votre charge (voir détails dans rubrique « frais de séjour ») et récupérerez votre caution / garantie globale, après le solde intégral de votre dossier (remboursement de l'établissement par la Sécurité Sociale et votre complémentaire santé).
- Le chirurgien peut demander une visite de contrôle dans un délai variable et éventuellement des soins post-opératoires : dans ce cas, les rendez-vous fixés vous seront transmis avant votre départ.
- Si l'hospitalisé(e) est mineur(e), la personne responsable de l'autorité parentale ou la personne désignée (cf. Livret d'Entrée Patient) doit être présente, munie d'une pièce d'identité (Décret du 17/01/1974).
- Si votre état de santé, confirmé par une prescription médicale, nécessite votre transport par une ambulance ou par un véhicule sanitaire léger, à votre domicile, vers une maison de convalescence (à prévoir lors de votre admission) ou de rééducation (en concertation avec le chirurgien), vous avez le libre choix de la compagnie d'ambulance (liste des transporteurs agréés par la DDASS à votre disposition auprès du bureau des sorties).
- Certains médecins exerçant au sein de l'établissement sont autorisés, de par leur secteur d'appartenance, à pratiquer des dépassements d'honoraires. Renseignez-vous auprès du médecin.

**Dans le cadre de l'organisation des soins, nous vous demanderons le jour de votre sortie de bien vouloir libérer la chambre entre 9h00 et 11h30.** Vous devrez rendre la télécommande de votre téléviseur en état de marche. Veillez à ne rien oublier dans la chambre au moment de votre départ (documents médicaux ou radiologiques, objets personnels...).

Seuls les documents personnels que vous avez apportés lors de votre admission vous seront restitués : examens (biologiques, imagerie médicale, cardiologiques...) et carte de groupe sanguin.

Pour assurer la continuité des soins, des documents vous seront remis au moment de la sortie : ordonnances, compte rendu d'hospitalisation, lettre de liaison, document de sortie Infirmier et courrier du praticien pour votre médecin traitant (ou envoi ultérieur).

### Frais de séjour

- Les frais inhérents à votre hospitalisation et aux soins nécessités par votre état de santé sont réglés directement à l'établissement par la Sécurité Sociale.
- Les prestations non couvertes par l'Assurance Maladie, et votre Caisse Complémentaire ou complémentaire santé, comme le forfait journalier, la participation forfaitaire de 24€, le ticket modérateur, les suppléments d'honoraires des médecins, les suppléments que vous aurez demandés (chambre particulière, téléphone, télévision, lit et/ou repas accompagnant ...) restent à votre charge.
- Vous devez régler le forfait journalier dont le montant est fixé par décision gouvernementale. Ce forfait n'intervient pas dans le budget de l'établissement.  
*Exemples d'exonération du forfait journalier : bénéficiaire de l'Article 115 du Code des Pensions militaires, CMU, ambulatoire, accidents du travail, régime local Alsace Lorraine*
- Si vous êtes assuré(e) auprès d'une complémentaire santé ou d'un Organisme complémentaire, faites valoir vos droits en présentant une attestation de prise en charge ou votre carte de complémentaire santé.
- Si vous n'êtes pas pris en charge à 100%, la loi vous impose une participation correspondant au montant du ticket modérateur (soit 20% du tarif de responsabilité des caisses de Sécurité Sociale). Certaines complémentaires santé prennent en charge ou remboursent ce ticket modérateur ; il est conseillé aux mutualistes de se renseigner ou d'apporter leur contrat.  
*Exemples d'exonération du ticket modérateur Prise en charge à 100% : actes (ou interventions) CCAM ≥ à 120€ et actes NGAP ≥ à 60€, maternité, accident du travail, bénéficiaire de l'Article 115 du Code des Pensions Militaires, régime local Alsace Lorraine, invalidité, soins en rapport avec une maladie ayant motivé l'octroi d'une couverture sociale à 100%*
- Si vous ne bénéficiez d'aucune couverture sociale ou si votre prise en charge n'a pas été acceptée, vous devrez régler l'intégralité des frais de séjour.

**Les frais d'hospitalisation peuvent être réglés en espèces, chèques bancaires ou cartes bancaires.**

## 6. Qualité et sécurité des soins

### **Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN)**

Le CLIN est chargé d'élaborer et de conduire un programme d'actions visant à prévenir les infections nosocomiales et réduire leur fréquence.

Les infections nosocomiales sont des maladies infectieuses acquises pendant une hospitalisation. Elles peuvent être directement liées aux soins ou survenir lors de l'hospitalisation mais indépendamment de tout acte chirurgical. l'établissement est doté d'un CLIN chargé de prévenir et de surveiller les infections nosocomiales, d'engager des actions et de les évaluer périodiquement, de mettre en place une politique opérationnelle de lutte contre les infections nosocomiales, selon la Loi n° 98-535 du 1<sup>er</sup> janvier 1998 (relative au renforcement de la sécurité sanitaire et qui a marqué une étape majeure en inscrivant parmi les missions et obligations de l'ensemble des établissements de santé, l'organisation de la lutte contre les infections nosocomiales), le Décret n° 99-1034 du 6 décembre 1999 précisant les conditions d'organisation de la lutte contre les infections nosocomiales dans les établissements de santé et la Circulaire n° 645 du 29 décembre 2000.

Le respect des règles élémentaires d'hygiène s'impose à tous, d'autant plus que leur application est une des conditions de la qualité des soins qui vous sont délivrés et conditionne le bon fonctionnement de nos établissements de santé (respect des protocoles : lavage des mains, tenue vestimentaire, bionettoyage, équipement sanitaire...).

Tous les personnels de l'établissement conjuguent leurs efforts pour réduire le plus possible ce risque en observant une stricte hygiène des soins, en améliorant leurs techniques, en favorisant l'emploi des matériels et des produits à usage unique, en pratiquant des contrôles et des évaluations.

Toutes ces mesures sont assurées et coordonnées par le CLIN :

- Prévenir les infections en validant et en vérifiant la bonne observance des protocoles de soins
- Surveiller les infections à l'aide d'enquêtes régulières
- Élaborer et diffuser des recommandations de bonnes pratiques d'hygiène
- Améliorer la formation des professionnels de santé en hygiène hospitalière
- Mettre en place des actions de surveillance des infections nosocomiales
- Renforcer le dispositif de lutte contre les infections nosocomiales
- Évaluer les actions menées.

### **Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD)**

Selon les Articles L.710-3-1 et 710-3-2 de la Loi n° 95-116 du 4 février 1995, les établissements de santé sont tenus de prendre en charge la douleur des patients qu'ils accueillent. Ces moyens doivent être définis par le projet d'établissement visé à l'Article L.714-11.

La douleur est une expérience sensorielle et émotionnelle désagréable pouvant conduire à l'allongement du temps de séjour au sein de l'établissement.

Dans cet établissement, les équipes soignantes s'engagent à prendre en charge votre douleur, à la soulager et à vous donner toutes les informations utiles.



Notre adhésion au Réseau Douleur PACA Oues nous permet de partager le savoir faire, l'expérience de chaque équipe et de chaque établissement adhérent à ce réseau.

Les responsabilités du CLUD sont :

- de proposer, pour améliorer la prise en charge de la douleur, les orientations les mieux adaptées à la situation locale devant figurer dans le projet d'établissement (Article L.710-3-1 du code de la santé publique).
- de coordonner au niveau de l'ensemble des services de l'établissement toute action visant à mieux organiser la prise en charge de la douleur.

Nous mettons en œuvre tous les moyens disponibles pour prendre en charge et soulager votre douleur. Pour cela, votre participation est primordiale. C'est pourquoi un questionnaire « douleur » vous sera remis au cours de votre hospitalisation.

Vous trouverez également sur notre site internet, des informations relatives aux modalités de lutte contre la douleur concernant les adultes et les enfants.

### **Comité des Vigilances et de Gestion des RISques (COVIGERIS)**

Conformément à la Circulaire 2004-176 du 29 mars 2004, le COVIGERIS, organe commun à l'ensemble des Établissements Sainte-Marguerite, développe un programme de gestion globale des risques et coordonne les différentes vigilances sanitaires réglementaires instaurées dans chacun des établissements. Cette organisation s'articule, pour la Gestion des risques, au travers d'une **Cellule de vigilance** et pour les Vigilances sanitaires, au travers de l'organisation mise en place par les **correspondants locaux des différentes vigilances sanitaires** encadrées.

**La Cellule de vigilance** est destinataire des fiches d'événements indésirables et est chargée conformément à une procédure d'en assurer le traitement (analyse et transmission aux responsables impliqués). Une analyse de ces événements indésirables est régulièrement assurée afin de mettre en place des actions correctives et préventives.

 **L'identitovigilance** a pour objet la surveillance et la gestion des risques et erreurs liés à l'identification des patients tout au long de leur prise en charge (soins, administrative...) et de leur parcours dans l'établissement. Afin de répondre à l'Instruction N°DGOS/MSIOS/2013/281 du 7 juin 2013 relative à l'utilisation du nom de famille (ou nom de naissance) pour l'identification des patients dans les systèmes d'information des structures de soins, lors de votre hospitalisation, **nous vous identifierons par votre nom de naissance.**

**La Biovigilance** a pour objet la surveillance :

- Des incidents ou risques d'incidents relatifs aux éléments et produits du corps humain utilisés à des fins thérapeutiques, aux produits, autres que les médicaments, qui en dérivent (exemple : poudre d'os obtenue à partir d'une tête fémorale) aux dispositifs médicaux incorporant ces mêmes éléments et produits, ainsi qu'aux produits thérapeutiques annexes (PTA).
- Des effets indésirables survenant chez un patient, donneur vivant ou receveur, et pouvant résulter de l'utilisation de ces produits.

**L'Infectiovigilance** a pour objet la surveillance des infections nosocomiales ou de tout épisode infectieux épidémique ou non survenant dans l'établissement ou au décours d'une hospitalisation. Cette surveillance fait l'objet d'une collaboration étroite avec le Comité de Lutte Contre les Infections Nosocomiales (CLIN).

**La Pharmacovigilance** est l'ensemble des techniques d'identification, d'évaluation et de prévention du risque d'effets indésirables des médicaments mis sur le marché.

Un médecin ou un personnel soignant constatant un effet indésirable ou inattendu susceptible d'être dû à un médicament doit prévenir le correspondant de pharmacovigilance, à savoir le pharmacien géralant.

**La Réactovigilance** a pour objet la surveillance des incidents ou risques d'incidents relatifs aux dispositifs médicaux de diagnostic in vitro, aux produits, réactifs, matériaux, instruments et systèmes, composants et accessoires, ainsi que les réceptifs pour échantillons, destinés spécifiquement à être utilisés in vitro, dans l'examen d'échantillons du corps humain.

**La Matérovigilance** a pour objet la surveillance des incidents ou des risques d'incidents résultant de l'utilisation des dispositifs médicaux (Article R.665.48 du Code de la Santé Publique).

Il est rappelé qu'on entend par dispositif médical tout instrument, appareil, équipement, matière, produit à l'exception des produits d'origine humaine, ou autre article utilisé seul ou en association, y compris les accessoires et logiciels intervenant dans son fonctionnement, destiné par le fabricant à être utilisé chez l'homme à des fins médicales, et dont l'action principale voulue n'est pas obtenue par des moyens pharmacologiques ou immunologiques, ni par le métabolisme, mais dont la fonction peut être assistée par de tels moyens.

Toute personne ayant connaissance d'un incident ou d'un risque d'incident mettant en cause un dispositif doit le déclarer auprès du correspondant de matériovigilance.

Le matériel utilisé est contrôlé et traité selon les textes en vigueur.

**L'Hémovigilance** est l'ensemble des procédures organisées depuis la collecte du sang et de ses composants jusqu'au suivi des receveurs en vue de recueillir et d'évaluer les informations sur les effets inattendus ou indésirables résultant de l'utilisation thérapeutique des produits sanguins labiles et d'en prévenir l'apparition.

Le Décret du 24 janvier 1994 implique une surveillance particulière des patients transfusés.

Les procédures d'hémovigilance assurent notamment :

- la traçabilité des produits sanguins labiles administrés aux patients.
- l'évaluation des incidents transfusionnels ou des effets indésirables survenus éventuellement au cours des transfusions sanguines.

Ce secteur de vigilance fait l'objet des travaux d'une instance spécifique le **CSTH** (cf. ci-après).

**Le Comité de Sécurité Transfusionnelle et d'Hémovigilance (CSTH)**, conformément aux articles R1221-31 et suivants du Code de la Santé Publique, a pour mission de contribuer par ses études et ses propositions à l'amélioration de la sécurité des patients qui sont transfusés dans l'établissement. Il veille à la mise en oeuvre des règles et procédures d'hémovigilance prévues par la présente section. Il est notamment chargé de la coordination des actions d'hémovigilance entreprises au sein de l'établissement. Il s'assure auprès des services responsables de la présence dans le dossier médical mentionné des documents relatifs aux actes transfusionnels et, le cas échéant, de la copie de la fiche d'incident transfusionnel. Le Comité est saisi de toute question relative à la collaboration des correspondants d'hémovigilance de l'EFS et ceux de l'établissement, et plus généralement de toute question portant sur les circuits de transmission des informations, en vue d'améliorer l'efficacité de l'hémovigilance. Il se tient informé des conditions de fonctionnement des dépôts de sang. Il est averti des incidents transfusionnels inattendus ou indésirables et conçoit toute mesure destinée à y remédier.

## **Commission du Médicament et des Dispositifs Médicaux Stériles (COMEDIMS)**

Conformément aux articles R5126-48 et suivants du Code de la Santé Publique, la commission du médicament et des dispositifs médicaux stériles participe par ses avis à l'élaboration de la liste des médicaments et dispositifs médicaux stériles dont l'utilisation est préconisée dans l'établissement et à l'élaboration des recommandations en matière de prescription et de bon usage des médicaments et des dispositifs médicaux stériles et de lutte contre la iatrogénie médicamenteuse.

Commune à l'ensemble des Établissements Sainte-Marguerite elle est organisée au sein de chaque établissement en Commissions Locales :

### **Livret thérapeutique**

Cette commission est chargée principalement de l'élaboration du livret thérapeutique, assorti de recommandations.

### **Antibiotiques**

Cette commission est chargée principalement d'établir la liste des antibiotiques disponibles dans l'établissement et de ceux à dispensation contrôlée. Elle est chargée de la rédaction et de la validation des recommandations de bon usage, ainsi que du suivi des consommations d'antibiotiques en relation avec le laboratoire de biologie.

### **Gaz Médicaux et Sécurité Anesthésique**

Cette commission est chargée principalement de l'encadrement (par des procédures, de la formation, des audits) des installations de distribution des gaz médicaux ainsi que plus largement de la sécurité anesthésique.

### **Circuit du Médicament et des DMS**

Cette commission est chargée principalement de l'encadrement (par des procédures, de la formation, des audits) de la sécurisation et l'amélioration du circuit du médicament et des Dispositifs Médicaux Stériles (DMS).

## Comité Liaison Alimentation Nutrition (CLAN)

Conformément à une circulaire de la Direction de l'Hospitalisation et de l'Organisation des Soins, (circulaire DHOS/E1/n°2002/186 du 29 mars 2002), le CLAN est une structure consultative participant par ses avis ou propositions à l'amélioration de la prise en charge nutritionnelle des patients et de la qualité de la prestation restauration.

Le comité est composé de différentes catégories professionnelles, concernées par l'alimentation et la nutrition du patient (du personnel de restauration aux médecins en passant par le personnel paramédical). La nutrition est un soin qui doit faire l'objet d'une organisation et de règles spécifiques. Il s'agit d'adapter le soutien au risque nutritionnel en se basant sur des recommandations d'apports nutritionnels et sur une organisation des soins en nutrition.

## Commission Éthique

La Commission Éthique est une instance qui peut faire porter sa réflexion sur toutes les activités de l'établissement (les soins, l'innovation et la recherche, les rapports entre les personnes, les choix et orientations institutionnels...).

Les objectifs de la Commission Éthique sont les suivants :

- Animer et promouvoir la réflexion éthique au sein de l'établissement
- Permettre la rencontre des différentes catégories de personnels exerçant dans l'établissement
- Analyser certaines pratiques et décisions difficiles
- Accompagner la réflexion personnelle de ceux qui veulent approfondir une question éthique

## Qualité et Sécurité des Soins

Les indicateurs de qualité et de sécurité des soins de l'établissement sont disponibles et consultables :

- A l'affichage dans le hall d'accueil
- Sur le site Internet de l'établissement, rubrique « Indicateurs qualité / Sécurité des soins »

## Expérience et satisfaction des patients



e-Satis



Enquête de satisfaction des patients

**Notre établissement est engagé dans la démarche nationale de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés E-satis, copilotée par la Haute Autorité de Santé (HAS) et le Ministère chargé de la Santé.**

Partagez votre expérience d'hospitalisation et votre niveau de satisfaction, et participez à l'amélioration de la qualité des soins par les établissements de santé !

**Pour cela, 2 gestes simples :**

- **Donnez votre adresse mail** lors de votre admission
- **Répondez au questionnaire national e-Satis** que vous recevrez par mail après votre hospitalisation

Afin de nous aider dans notre démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins, suite à votre hospitalisation, si vous disposez d'une adresse mail, vous pouvez donner votre avis sur votre séjour grâce à un questionnaire de satisfaction sécurisé et anonymisé (e-Satis) consultable via un lien envoyé sur votre messagerie 2 semaines après votre hospitalisation.

Chaque établissement reçoit ses résultats en continu et un score global de satisfaction est consultable par tous sur le site de la HAS.

**Donner votre avis sur votre hospitalisation permet :**

- A l'établissement de comprendre ses points forts et ses points faibles sur lesquels il peut s'améliorer afin de mieux prendre en charge les patients
- A chaque personne de s'informer sur le niveau de satisfaction des patients de l'établissement de santé de son choix

Afin d'évaluer votre état de santé et votre niveau de satisfaction, vous serez contactés par SMS et/ou e-mail automatisé le lendemain de votre sortie.

## Certification de la Haute Autorité de Santé



HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

La Démarche Qualité fait partie intégrante du management de l'établissement ; elle s'inscrit dans le cadre de l'engagement des Établissements Sainte-Marguerite dans la procédure de certification de la Haute Autorité de Santé (HAS), procédure d'évaluation externe permettant d'attribuer à un établissement volontaire une reconnaissance de qualité au regard de références préalablement établies par la HAS. La mise en place d'une politique d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins dispensés, place les patients au centre du système de soins.

Cette démarche a renforcé au sein de l'établissement l'exhaustivité du système documentaire, la traçabilité des procédures et a favorisé l'implication des personnels face à la prévention des risques, le respect des bonnes pratiques et l'évolution des réglementations, dans un souci permanent d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins dispensés aux patients.

**Vous pouvez consulter le dernier rapport de Certification de l'établissement délivré par la Haute Autorité de Santé sur notre site internet.**

## 7. Droits et obligations du patient

### **Informations sur vos données personnelles / Règlement général sur la protection des données**

Dans le cadre de votre prise en charge au sein de notre établissement certifié par la Haute Autorité de Santé (HAS), nous portons un intérêt majeur à la protection de la vie privée et des données personnelles de nos patients. L'Hôpital Privé Toulon Hyères – Saint Roch, 99 avenue Saint Roch, 83000 Toulon, est le responsable du traitement des données personnelles des patients.

L'établissement utilise plusieurs logiciels spécifiques dénommés SIP (Suivi Informatisé du Patient), RESEBLOC (Planification des séjours des patients), LEA (Gestion administrative et facturation des séjours des patients) permettant d'assurer votre suivi administratif et médical ainsi que l'analyse de l'activité de l'établissement (PMSI). L'accès et le traitement des données personnelles des patients sont effectués uniquement par le personnel habilité. Les différents utilisateurs n'ont accès qu'aux données personnelles dont ils ont besoin pour l'exécution de leurs tâches ou dans le cadre de leur fonction. L'ensemble du personnel est tenu au secret professionnel et à une obligation de confidentialité.

Les données personnelles des patients traités par l'établissement sont les suivantes :

- données d'identification
- données administratives
- données médicales, paramédicales, sociales
- autres données nécessaires ou imposées par la loi

Ces données sont ainsi traitées sous la responsabilité de notre établissement, conservées pour une durée de 20 ans (ou a minima jusqu'à votre vingt-huitième anniversaire), conformément à l'article R 1112-7 du Code de la Santé Publique. Elles sont collectées directement auprès de vous lors de votre prise en charge.

La finalité du traitement de ces données personnelles des patient(e)s est :

- la prise en charge administrative et la communication avec les patient(e)s
- la prise en charge médicale et paramédicale
- la prise en charge sociale
- les études statistiques réglementaires ou dans le cadre d'études ou recherches scientifiques
- le don d'organes
- la sécurité de la prise en charge (identitovigilance)

Certaines de ces finalités sont strictement encadrées par l'obtention du consentement du patient ou de son représentant légal.

Les données collectées sont hébergées en interne sur les serveurs de l'établissement dans le respect des dispositions réglementaires (Articles R 1112-1 à R 1112-9 du Code de la Santé Publique) relatives à l'hébergement de données de santé à caractère personnel par un établissement de santé public ou privé.

Ces données personnelles peuvent être transmises, dans le cadre d'un transfert encadré par la loi ou par l'obtention du consentement du patient :

- aux organismes d'assurance maladie (dont les complémentaires santé)
- aux autorités publiques
- aux médecins traitants
- à l'assurance de l'établissement en cas de litige
- aux patient(e)s et/ou aux ayants droits dans le respect des dispositions en vigueur du Code de la Santé Publique
- à d'autres destinataires dans le cadre d'un transfert à la demande et/ou avec l'obtention du consentement du patient

La protection de ces données et leur sauvegarde sont assurées par des procédures techniques et organisationnelles strictes sous la responsabilité légale du Directeur de l'établissement.

Vous disposez d'un droit d'accès aux informations vous concernant (Article L 1111-7 du Code de la Santé Publique), afin aussi d'en vérifier l'exactitude et, le cas échéant, afin de les rectifier, de les compléter, de les mettre à jour, d'un droit de s'opposer, pour des motifs légitimes, à leur utilisation, et d'un droit d'effacement de ces données. Vous pouvez exercer ce droit encadré par la loi en vous adressant au médecin qui vous prend en charge, ou bien en adressant un courriel à la Commission des Usagers CDU@esm.fr ou à la Direction de l'établissement [directiongenerale@esm.fr](mailto:directiongenerale@esm.fr)

Pour toute question relative à la protection des données ou en cas de difficulté sur l'exercice de vos droits, vous pouvez, conformément au Règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données - RGPD), contacter le Délégué à la Protection des Données (DPO) à l'adresse suivante :

[DPO@groupe-sainte-marguerite.fr](mailto:DPO@groupe-sainte-marguerite.fr)

ou Monsieur le Délégué à la Protection des Données (DPO) - Direction des Établissements Sainte-Marguerite  
GIE Sainte-Marguerite - 71 Boulevard Robespierre - 83000 TOULON

Liens utiles et informations complémentaires : <https://www.cnil.fr> / <https://www.cnil.fr/fr/loi-78-17-du-6-janvier-1978-modifiee/> / <https://www.cnil.fr/fr/textes-officiels-europeens-protection-donnees>

## **Commission des Usagers (CDU)**

Conformément à la Loi du 4 mars 2002, et au Décret n° 2016-726 du 1er juin 2016 (art. L1112-3 du code de la santé publique), une Commission des Usagers est en place.

Cette commission est chargée de veiller au respect des droits des usagers, de faciliter leurs démarches et de contribuer à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches.

Afin d'apporter une réponse à toute difficulté ou problème que vous pourriez rencontrer y compris en matière de communication, nous vous conseillons de vous adresser dans un premier temps à la Direction des Soins, ou de solliciter un entretien avec la Direction.

Toute expression d'une plainte peut également se faire en envoyant un courrier à la « **Cellule de Gestion des Réclamations et des Plaintes** » à l'adresse suivante :

Mme B. CERDA  
Établissements Sainte-Marguerite  
71 Boulevard Robespierre  
83000 TOULON

Si cette démarche ne vous paraît pas satisfaisante, vous pouvez saisir la CDU.

La saisie du médecin médiateur se fait par demande écrite adressée au Directeur de l'établissement.

La CDU exerce une permanence le mardi de 11h00 à 12h00 ; tout patient désirant rencontrer la personne chargée de cette permanence doit s'adresser à l'accueil et sera orienté vers le membre de la commission assurant cette permanence. Vous pouvez la contacter par mail dans l'espace « Contact » du site ou par fax au 04 94 16 34 01.

L'établissement s'engage à étudier votre requête dans les plus brefs délais.

### **MEMBRES DE LA CDU :**

- Président de la Commission Des Usagers : Dr B. THIRÉ
- Vice-Présidente de la Commission Des Usagers : S. FERRER
- Médiateur médical titulaire : Dr B. COHEN / Suppléant : Dr P. LENINGER
- Médiateur non médical titulaire : MP. DOMAGEAU / Suppléant : JF. TILLIÉ
- Représentant du personnel infirmier ou aide-soignant titulaire : E. MUNOZ / Suppléant : C. CARLIER
- Représentant des usagers titulaire : JJ. DE UBEDA Association pour l'information et la défense des consommateurs salariés de la CGT (INDECOSA-CGT) / Suppléants : J. BIOTEAU Association pour le droit de mourir dans la dignité (ADMD) et C. HASER Union des familles laïques (UFAL)

### **Le code de la santé publique prévoit :**

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

« Art. R. 1112-92. – *L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine.*

« *Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.*

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

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

## **Consignes de sécurité**

### **Sécurité incendie**

La Circulaire Ministérielle n° 4 du 27/01/1994 rappelle les dispositions relatives à la sécurité contre le risque d'incendie et de panique dans les établissements de santé.

L'établissement est équipé de systèmes de détection et d'alarme d'incendie.

Pour des raisons de sécurité, prenez connaissance dès votre arrivée des consignes d'évacuation en cas d'incendie affichées dans les couloirs de l'établissement et lisez attentivement les consignes « En cas d'incendie ». En cas d'incident, veuillez alerter le personnel de l'établissement et suivre leurs instructions.

Nous vous remercions de votre compréhension et comptons sur votre clairvoyance.

Afin de ne pas gêner l'intervention des secours, il est recommandé de respecter les interdictions de stationnement dans le parking de l'établissement.

Pour la sécurité de tous, il est **strictement interdit de fumer et de vapoter (cigarette électronique) dans l'enceinte de l'établissement**, conformément à la réglementation en vigueur (Décret n°2006-1386 du 15 novembre 2006, circulaire du 8 décembre 2006 et décret n°2017-633 du 25 avril 2017). Cette interdiction s'applique aux patients, aux visiteurs et aux professionnels de santé. Un espace fumeur est aménagé à l'extérieur de l'établissement.

Nous remercions les patients et leurs proches de nous aider dans cette démarche.

### **Détentions illicites**

Nous vous informons que la détention d'armes blanches ou à feu, de substances illicites ou de toute autre matière dangereuse est interdite au sein de l'établissement.

Toutes nos Chartes (Charte du respect de la confidentialité et de l'intimité, Charte Romain Jacob...) sont disponibles sur le site internet de l'établissement.



# Usagers, vos droits

## Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux\*

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



1

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



2

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



3

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



4

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



5

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



6

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



7

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



8

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



9

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



10

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



11

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

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

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

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