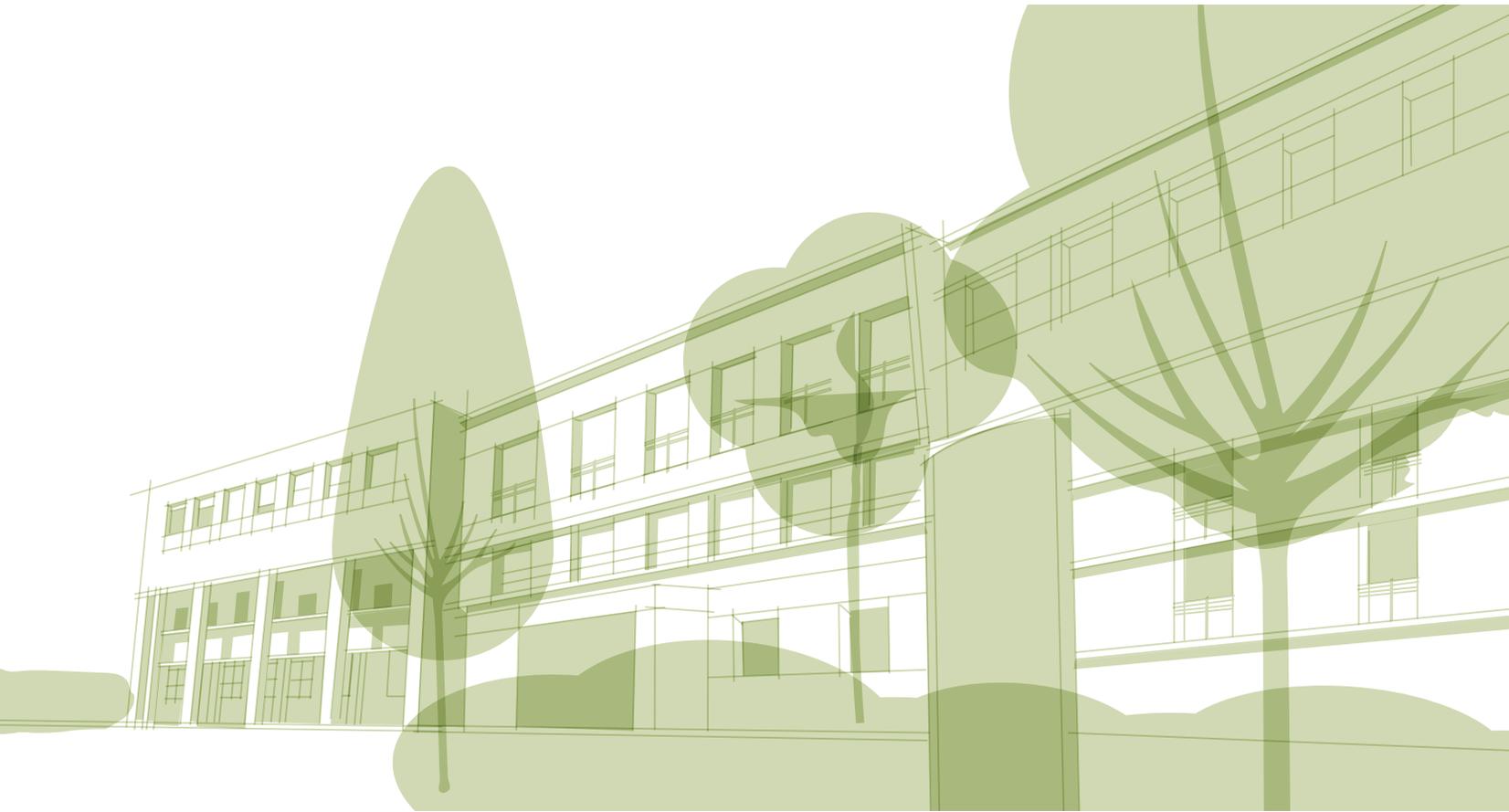


Bienvenue

À LA CLINIQUE SAINT FRANÇOIS



LIVRET D'ACCUEIL PSYCHIATRIE



Les documents nécessaires à ne pas oublier pour toutes les étapes de votre prise en charge :



● Votre pièce d'identité



● Votre carte vitale



● Votre carte de mutuelle

Ce livret vous présente toutes les étapes de votre parcours de soins au sein de notre établissement. Nous vous remercions d'en prendre connaissance et de le conserver avec vous. Vous trouverez à la fin de ce livret un rabat au sein duquel vous pourrez intégrer les documents qui vous sont remis. Vous trouverez d'ores et déjà intégrés à ce livret en annexe :

- L'annuaire des praticiens de l'établissement,
- Les tarifs des soins et tarifs hôteliers de l'établissement,
- La présentation des membres de la commission des usagers,
- La présentation des directives anticipées,
- Le contrat d'engagement contre la douleur,
- Le questionnaire de satisfaction.

Bienvenue

Bienvenue à la Clinique Saint François à Nice. Soyez assuré(e) que l'ensemble du corps médical et des équipes ont à cœur de vous accorder la meilleure attention et d'assurer la qualité et la sécurité de votre prise en charge.

Ce livret d'accueil a été conçu à votre intention. Il contribuera à faciliter vos démarches et vous informera sur l'organisation de votre séjour et sur l'ensemble des services mis à votre disposition.

L'amélioration de la qualité des soins, des services et de l'accueil est notre préoccupation principale et nous sommes à l'écoute de vos suggestions et remarques tout au long de votre parcours de soins.

Bonne lecture et, d'ores et déjà, nous vous souhaitons un prompt rétablissement.

La Directrice Générale & Le Président de la Commission Médicale d'Etablissement

Sommaire

● VOTRE PARCOURS DE SOINS	04
● NOTRE OFFRE DE SOINS	06
● NOS ASSOCIATIONS PARTENAIRES	08
● LE PATIENT EXPERT	08
● LA RECHERCHE MÉDICALE	08
● VOTRE ADMISSION	09
● VOTRE SÉJOUR	10
● VOTRE SORTIE	12
● CHARTE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE	13
● CHARTE DE L'ENFANT HOSPITALISÉ	14
● DEVOIRS DU PATIENT	14
● NOTRE ENGAGEMENT QUALITÉ	15
● DROITS ET INFORMATIONS DU PATIENT	17
● LE GROUPE VIVALTO SANTÉ	19
● PLAN ET ACCÈS	20

Notre offre de soins

> Présentation de l'établissement

La Clinique Saint François, créée en 1958, vous accueille vous et votre famille au cœur de la ville de Nice. Établissement pluridisciplinaire certifié par la H.A.S, il est composé d'une équipe médicale et paramédicale complémentaire (100 salariés et 60 praticiens).

L'établissement est équipé de 121 lits et places : 30 lits de chirurgie et 10 places de chirurgie ambulatoire – 61 lits de psychiatrie et 20 places en hôpital de jour.

Nos pôles médicaux-chirurgicaux

Anesthésie

Médecine

- Pneumologie
- Neurologie

Chirurgie

- Chirurgie ophtalmologique
- Chirurgie oto-rhino, laryngologie
- Chirurgie plastique, reconstructrice et esthétique
- Chirurgie de la main – Chirurgie du pied – orthopédie
- Chirurgie dermatologique
- Chirurgie stomatologique

Psychiatrie



Notre plateau technique

- Deux services d'hospitalisation à temps complet de psychiatrie
- Un centre psychothérapique de jour
- Un centre de consultations de psychiatrie
- Des salles d'activité
- Des jardins mis à la disposition des patients
- Un service de chirurgie ambulatoire
- Un service de chirurgie
- Un service de Chirurgie Esthétique
- Un bloc opératoire comprenant 6 salles d'intervention toutes ISO 5 stérilité maximum
- Une salle de surveillance post interventionnelle de 9 postes
- Un centre de consultations d'anesthésie
- Un centre de consultations de chirurgie de la main et du pied
- Un centre de radiologie
- Un centre d'orthèses
- Des salles de pansements



Notre offre de soins

> Nos chiffres clés

- 8000 patients / an (Toutes spécialités confondues)
- 8000 séjours au centre psychothérapique de jour,
- 7000 séjours en chirurgie,
- 60 médecins,
- 85% des séjours réalisés en chirurgie ambulatoire,
- 100 salariés
- 1000 séjours en psychiatrie,

> Notre personnel



● Le personnel médical : Blouse blanche avec étiquette nominative.

- Les chirurgiens ou médecins référents de votre hospitalisation,
- Les médecins anesthésistes qui participent aux différentes étapes de prise en charge durant votre hospitalisation (prise en charge de la douleur).



● Le personnel soignant : Tunique et pantalon blancs avec étiquette nominative.

- Les Infirmiers Diplômés d'État (IDE) (tunique blanche) sont chargés des soins en collaboration avec le médecin.
- Les Aides-Soignants (AS) (tunique blanche avec liseré bleu) sont chargés des soins de confort et de nursing (toilettes, alimentation...).
- Les élèves en formation portent une tenue avec leur nom, leur degré d'étude ainsi que le nom de leur école.



● Le personnel paramédical : Blouse blanche avec étiquette nominative.

- Les masseurs kinésithérapeutes chargés de votre rééducation fonctionnelle.
- Les laborantins chargés de faire les bilans sanguins.



● Le personnel hôtelier : Tunique et pantalon blancs avec étiquette nominative.

- Les Agents des Services Hospitaliers (ASH) (tunique blanche avec liseré vert) sont chargés de l'hygiène des locaux, des chambres et participent à la distribution des repas.



● Les autres professionnels :

- Au cours de votre séjour et selon vos besoins, vous pouvez être amenés à rencontrer d'autres professionnels : pharmacien, préparateur en pharmacie (tunique blanche), équipe d'entretien (tenue grise), personnel administratif (tunique rose)...

Nos associations partenaires

- **Ligue contre le Cancer 06**
- **Association Croix Marine**
- **UNAFAM** (Union nationale des amis et familles de malades psychiques)
- **Association AFPric** (Association Française des Polyarthritiques et des rhumatismes inflammatoires chroniques)
- **ADAPEI** (Association départementale des parents et amis de personnes handicapées mentales – Nice La Plaine)
- **CSAPA** (Centre de soins d'accompagnement et de prévention en addictologie – 2 rue Gioffredo – Nice)
- **ISATIS** (Accompagnement médico-social – Insertion sociale et professionnelle – 6 avenue Henri Barbusse – NICE)
- **MDPH** (Maison départementale des personnes handicapées – 27 boulevard Paul Montel – NICE)
- **SAMSAH** (Service d'accompagnement médico-social pour personnes handicapées – 39 rue St Barthélémy NICE)

Le patient expert

Le patient expert est un patient souffrant ou ayant souffert d'une pathologie, qui s'implique dans des programmes d'éducation thérapeutique et/ou auprès d'autres patients atteints par la maladie. Il fait part de son expérience afin d'aider les autres dans leur parcours de soins.

Un patient expert n'a pas vocation à se substituer aux soignants, mais bien à favoriser le dialogue et la compréhension entre le corps médical et les patients. Après avoir pris du recul et acquis une connaissance précise de la maladie, il peut venir en aide à d'autres personnes qui auraient besoin d'un interlocuteur qui ne soit ni du corps médical, ni tout à fait extérieur et inconnu de la situation.

Vous pouvez vous rapprocher du personnel médical de l'établissement afin d'en savoir plus sur les patients experts qui pourraient vous aider, ou bien pour connaître les modalités pour en devenir un à votre tour.

La recherche médicale



Les essais cliniques ont pour objectif de faire évoluer la prise en charge des patients et de contribuer au progrès médical. Ils permettent aux patients de bénéficier des avancées de la recherche fondamentale. Ils peuvent porter sur de nouveaux médicaments ou associations de médicaments contre la maladie ou ses effets secondaires, de nouvelles façons de les administrer ou de nouvelles techniques de traitement, de diagnostic, de prise en charge ou de prévention. Ils permettent aux patients d'accéder, précocement et sans risque, à des traitements innovants et adaptés à leur pathologie. Un essai clinique ne peut être mis en œuvre sans l'agrément d'un comité d'éthique qui veille à la qualité de l'essai, tant sur le plan éthique que sur le plan scientifique.

Dans le cadre de votre prise en charge, votre médecin pourra éventuellement vous proposer de participer à une étude clinique en fonction de votre pathologie. Plusieurs conditions doivent être réunies afin d'orienter votre médecin dans le choix d'un éventuel essai. Il existe

des critères d'inclusion afin de vérifier l'adéquation entre votre maladie et les traitements proposés, ainsi que des critères d'exclusion permettant de s'assurer que votre état de santé est compatible avec ces traitements. Après avoir vérifié l'ensemble de ces critères, votre médecin vous expliquera les bénéfices attendus et risques éventuels et vous remettra alors un document explicatif, appelé « consentement éclairé ».

La participation à un essai clinique repose sur une démarche volontaire des patients.

Votre admission

Dès votre arrivée, vous devez vous présenter à l'accueil qui préviendra le service. Nous vous demandons de respecter l'heure d'entrée qui vous a été indiquée par la responsable de psychiatrie ou la secrétaire des admissions.

> Quels documents devez-vous apporter ?

Vous devrez vous munir de :

- Un justificatif d'identité
- Votre carte vitale attestant de l'ouverture de vos droits pendant la période d'hospitalisation pour les assurés de la CPAM des Alpes Maritimes et de certains organismes d'assurance maladie. Pour les autres, un bon de prise en charge devra être demandé pour toute caisse extérieure au département. (renseignements au bureau des entrées de la clinique)
- Votre carte de mutuelle
- Pour les personnes prises en charge par la CMU : l'attestation d'ouverture des droits

> Documents médicaux

- Nom du médecin référent désigné à votre caisse
- Si vous avez un traitement en cours : ordonnance de votre médecin traitant ou psychiatre référent
- Tous vos résultats d'analyses ou d'examens médicaux récents : analyses médicales, radiographie, électrocardiogramme...
- Courrier pour la demande d'admission du médecin référent ou du psychiatre

> Dépôt d'une garantie

Nous vous demanderons de déposer un chèque de garantie (ou des espèces)

- Si vous n'avez pas les droits ouverts sur la carte vitale pour la période d'hospitalisation,
- Si vous n'êtes pas assuré social,

Si votre organisme d'assurance maladie doit délivrer un bon de prise en charge,

- Si vous n'avez pas de mutuelle.

Ce chèque ne sera pas encaissé et vous sera rendu dès réception des documents manquants ou dès règlement.

> Pour la chambre particulière

Nous vous demanderons un acompte correspondant à 30 jours de chambre particulière (renouvelable à l'échéance) et un acompte correspondant à 30 jours de forfait hospitalier. Néanmoins, si votre mutuelle nous fournit un bon de prise en charge (avant votre sortie) pour la chambre particulière et/ou le forfait

hospitalier, vous serez exemptée de ces acomptes.

Pour tous renseignements complémentaires, vous pouvez vous adresser au bureau des entrées au 04 93 13 65 12.

> Quelles affaires personnelles devez-vous apporter ?

Pour votre confort, il vous est demandé de vous munir des objets personnels suivants :

- Un nécessaire de toilette (savon, shampoing, dentifrice...)
- Des vêtements de jour et de nuit confortables,

Les boîtiers de rangements de vos lunettes, de vos appareils auditifs, de vos prothèses dentaires...

Vous pouvez également apporter de la lecture, ou de quoi écouter de la musique avec casque. Mais veillez à ne pas apporter de bijou ou tout autre objet de valeur.

> Le déroulement de votre admission

Votre admission se fera selon les modalités qui vous auront été communiquées lors de la confirmation de votre séjour dans notre établissement, vous devrez donc vous présenter à l'heure et à la date convenues. L'équipe soignante du service de psychiatrie se chargera de votre installation. Une fois dans votre chambre, un infirmier vous expliquera le déroulement de votre séjour et complètera votre dossier de soins. Les médecins et l'ensemble du personnel du service se tiennent à votre disposition pour répondre à toute question particulière. Pensez à les avertir dès votre entrée de tout changement éventuel de votre état de santé ou de traitement.

Votre séjour

Durant votre séjour au sein de notre établissement, vous aurez la possibilité de jouir d'un certain nombre de services et prestations. L'objectif est de veiller à mettre en œuvre tout au long de votre hospitalisation le programme de soins établi avec votre médecin, tout en vous offrant les différents éléments de confort à votre disposition au sein de notre structure.

Votre séjour de A à Z

> Accompagnant

Si vous désirez prendre un repas avec un patient, cela est possible sur demande. Renseignez-vous auprès du personnel soignant.

> Activités

Vous pouvez y participer sur prescription médicale. Veuillez consulter le planning affiché dans le service. Vous pouvez également demander des jeux de société ou du matériel de loisirs (pétanque, ping-pong, etc) au personnel soignant.

> Animaux

Par mesure d'hygiène, les animaux ne sont pas admis dans l'établissement.

> Boissons

Un distributeur de boissons et de friandises est à votre disposition dans le salon. L'introduction de boissons alcoolisées dans l'établissement est formellement interdite.

> Carte Vitale

Les patients doivent conserver à disposition leur carte vitale, carte de mutuelle et pièce d'identité. Elles vous seront demandées pour tout examen programmé à l'extérieur de l'établissement.

> Chambres

Toutes les chambres de l'établissement sont équipées de la climatisation pour votre confort. N'hésitez pas à vous rapprocher du personnel soignant pour plus de renseignements sur son fonctionnement. Nous vous proposons des chambres particulières (avec supplément et uniquement sur votre demande) ou des chambres à 2 lits (sans supplément de prix).

> Courrier

Si vous souhaitez envoyer du courrier, vous pouvez le confier au personnel soignant ou le déposer à l'accueil principal. L'affranchissement de votre courrier n'est pas réalisable au sein de l'établissement. Pensez à vous munir de timbres. Votre courrier peut être domicilié à la Clinique. Il vous sera alors remis par le personnel soignant.

> Culte

Vous pouvez demander la venue d'un représentant de votre culte en vous adressant auprès du personnel soignant.

> Engagement aux soins

Le patient qui intègre le service s'engage dans un processus de soins, il doit donc respecter les règles de la clinique et le cadre de la prise en charge. Un investissement actif du patient garantira un meilleur rétablissement.

> Entretien famille

Les entretiens en présence de la famille sont uniquement sur rendez-vous auprès du médecin.

> Evènements indésirables associés aux soins ?

Pour déclarer tout évènement indésirable associé à vos soins, vous pouvez vous rapprocher de l'équipe médicale ou soignante durant votre séjour ou adresser un courrier à la direction de l'établissement. Une réponse vous sera systématiquement apportée.

> Fleurs

Pour des raisons d'hygiène les fleurs et plantes sont interdites dans l'établissement.

> Inventaire

Un inventaire est effectué lors de l'admission, au retour de sortie thérapeutique et une fois par semaine. Pour la sécurité de tous, vous ne pouvez pas conserver dans votre chambre certains objets jugés dangereux dans ce service (le détail vous sera précisé par le personnel soignant).

> Jardin

Un jardin est à votre disposition. Les horaires d'ouverture sont affichés dans le service.

> Linge et effets personnels

Pour votre hospitalisation, vous êtes tenu(e) d'apporter vos effets personnels : serviettes et produits de toilette, vêtements de nuit, robe de chambre, chaussures d'intérieur. Notre établissement n'assure pas l'entretien des effets personnels.

Votre séjour

En revanche, tout le linge de literie dont vous aurez besoin pendant votre séjour est fourni par l'établissement.

> Médicaments

Si vous avez un traitement en cours, merci d'apporter l'ordonnance correspondante. La distribution des médicaments est réalisée dans la chambre à des heures régulières : entre 8h00 et 9h00 – entre 12h00 et 13h00 – entre 18h30 et 19h00 et à partir de 21h00. Nous vous demandons d'être dans votre chambre à ces moments-là.

Il est formellement interdit de fournir au patient des médicaments non prescrits. Il est formellement interdit de consommer tous médicaments autres que ceux prescrits par le médecin.

> Objets de valeur

Afin de limiter le risque de vol, nous recommandons à nos patients de ne pas venir à la Clinique avec des objets ou bijoux de valeur. La Clinique n'est pas responsable des vols. Les patients du service de psychiatrie devront remettre leurs objets/bijoux de valeur ou espèces au bureau des entrées qui les déposera dans un coffre-fort central.

> Parking

Un parking (payant, franchise de 20 minutes) est accessible dans le bâtiment de la Cité Saint François (derrière la Clinique). Ce parking est mis à la disposition pour les patients, leurs accompagnants et les visiteurs. Le parking n'est pas gardé. La Clinique ne peut être tenue pour responsable des dégradations et vols pouvant intervenir sur le parking.

Les règles du code de la route s'y appliquent. Veuillez respecter les emplacements réservés à la circulation des Urgences, des pompiers et aux personnes handicapées. Les ambulances et taxis sont autorisés à stationner devant l'entrée de l'établissement.

> Repas

Les menus sont affichés dans le service et sont disponibles dans les chambres. Chaque patient fait sa propre commande avec l'aide d'une aide-soignante. Les repas sont servis dans les chambres aux heures suivantes : 7h45, 12h00 et 18h30. Vous pouvez, si vous le désirez, vous installer dans le salon. Il est strictement interdit de déjeuner dans le jardin.

> Prothèses dentaires, auditives, lunettes

Signalez aux infirmières que vous portez un appareil dentaire ou auditif. Pensez à prévoir les produits nécessaires à leur entretien. Afin d'éviter les risques de perte, rangez-les soigneusement dans le boîtier que vous aurez apporté. Vous êtes responsable de vos appareillages. Pensez à apporter votre étui à lunettes.

> Repos

Un temps de repos est prévu de 13h00 à 14h15. Nous vous demandons de rester dans votre chambre durant cette période.

> Sorties thérapeutiques

Elles peuvent être prescrites par votre médecin à partir de 15 jours d'hospitalisation. Il est interdit de conduire tous véhicules lors de vos permissions. Vous devrez déposer votre badge à l'infirmerie avant de sortir.

Pour la sécurité de tous, un inventaire est réalisé lors de votre retour.

> Téléphone

Toutes les chambres de l'établissement sont équipées d'un téléphone. Pour bénéficier de ce service payant, vous devez en faire la demande lors de votre admission, admission ou au cours de votre séjour auprès du secrétariat.

L'usage du téléphone portable est autorisé dans l'établissement.

> Télévision

Toutes les chambres de l'établissement sont équipées d'un téléviseur. Pour bénéficier de ce service payant, vous devez en faire la demande lors de votre admission ou durant son séjour auprès du secrétariat.

L'usage de la télévision et du poste de radio doit se faire dans le respect des autres patients afin de préserver leur repos.

Chaque service est doté d'un salon TV.

> Visites

Les visites dans le service de psychiatrie peuvent s'effectuer : de 16h00 à 19h00 en semaine, de 14h30 à 19h00 les week-ends et jours fériés

Les visiteurs devront quitter la chambre lors de la visite du médecin ou lors des soins infirmiers. Pour préserver le repos des patients, les visites doivent être si possible brèves, pas trop bruyantes et se limiter à 2 personnes maximum. Il est précisé qu'il sera possible de suspendre les visites sur des périodes de crises sanitaires.

Nous invitons les visiteurs à procéder à une hygiène des mains avec le produit hydroalcoolique mis à disposition dans les couloirs, et à différer leur venue s'ils ont une maladie contagieuse (grippe, rhume, gastro-entérite, etc.). Il est formellement interdit de fournir aux patients des médicaments non prescrits ou toxiques ou apparentés (drogue, alcool...).

Pour les enfants des patients de 0 à 13 ans, les visites sont autorisées : mercredi, samedi et dimanche dans la chambre du patient aux heures habituelles pendant 1 heure.

Votre sortie

Vos jour et horaire de sortie sont déterminés par votre médecin. Ce dernier ou un membre de l'équipe médicale vous remettra votre dossier de sortie comprenant les différents comptes rendus, ordonnances et consignes, éventuels arrêts maladie et prochains rendez-vous. Selon prescription médicale, un bon de transport pourra vous être remis.

> Formalités administratives

Lors de votre sortie vous devrez vous rendre au secrétariat où vous sera remis votre dossier administratif contenant :

● **Votre bulletin de situation remis en deux exemplaires.** Un exemplaire est à envoyer à la sécurité sociale et un exemplaire est à envoyer à votre employeur car il justifie l'arrêt de travail pendant votre séjour d'hospitalisation. Prévoyez de faire des photocopies pour les adresser à votre mutuelle santé, au kinésithérapeute, à l'infirmière à domicile et aux ambulanciers si nécessaire.

● **Votre facture.** Prévoyez un moyen de paiement (carte bancaire, chèque et/ou espèce pour régler les sommes qui restent à votre charge (télévision, téléphone, chambre particulière, dépassement d'honoraires, etc.).

> Ce que vous aurez à régler

L'assurance maladie prend en charge 80 % des frais d'hospitalisation. L'établissement se charge de réaliser le tiers payant. L'assurance maladie peut éventuellement prendre en charge 100 % des frais d'hospitalisation dans certains cas particuliers.

Vous aurez donc à régler ce que l'on appelle le ticket modérateur, qui correspond à la différence entre ce que prend en charge votre caisse d'Assurance maladie et la totalité des frais d'hospitalisation (soit 20 % des frais d'hospitalisation sauf cas particulier). Ces frais peuvent vous être remboursés par votre mutuelle, renseignez-vous auprès de votre organisme.

À cela s'ajoute le forfait hospitalier qui est une participation que doit régler chaque patient dans le cadre de son hospitalisation lorsqu'elle est supérieure à 24 heures dans un établissement de santé. Il s'élève depuis 2018 à 15 € par jour y compris le jour de sortie. L'Assurance Maladie ne rembourse pas ce forfait. Il est parfois pris en charge par les mutuelles ou les complémentaires santé, renseignez-vous auprès de votre organisme.

Dans certains cas particuliers, des personnes peuvent être exonérées du règlement du forfait hospitalier, du ticket modérateur. Pour plus d'informations rendez-vous sur www.ameli.fr

Vous aurez également à régler **le total des prestations particulières** que vous aurez choisies durant votre séjour au sein de l'établissement (offres hôtelières et services proposés). Vous retrouverez en annexe de ce livret le descriptif des différents tarifs et suppléments proposés par l'établissement. L'accueil est également à

votre disposition pour de plus amples renseignements. Si vous n'êtes pas assuré(e) social(e), vous devrez régler la totalité des frais d'hospitalisation et des suppléments. Le règlement de votre hospitalisation peut s'effectuer par chèque, carte bancaire ou espèces dans la limite de la réglementation. L'établissement s'engage à vous remettre ou vous envoyer une facture acquittée relative aux soins dans des délais raisonnables.

Pour plus d'informations rendez-vous sur : www.ameli.fr

> Dépassements d'honoraires

Les praticiens ayant opté pour le secteur 2 sont habilités à pratiquer des dépassements d'honoraires. Le praticien vous donnera préalablement à votre hospitalisation toutes les informations sur les compléments d'honoraires liés à votre intervention. Il vous remettra alors un devis qu'il vous appartiendra de signer avant votre hospitalisation.

> Transports

Afin de regagner votre domicile après prise en charge, vous aurez la possibilité d'utiliser votre véhicule personnel ou les transports en commun après l'accord de votre médecin. Si votre état de santé le nécessite, il pourra vous prescrire un retour à domicile en ambulance (transport allongé) ou avoir recours à un transport sanitaire VSL (transport assis). Ces transports ne sont pris en charge que sur prescription médicale uniquement. Un bon de transport pourra vous être remis afin d'obtenir le remboursement des frais engagés auprès de votre Caisse d'Assurance Maladie le cas échéant. Chaque patient peut choisir librement l'entreprise de transport qu'il souhaite. Si vous souhaitez être transféré et rejoindre un autre établissement de votre choix, votre médecin pourra vous prescrire un transport en ambulance ou en transport sanitaire VSL en fonction de votre état de santé.

> Questionnaire de satisfaction

Un questionnaire vous est remis afin de recueillir vos avis et impressions sur les conditions d'accueil et de séjour au sein de notre établissement. Nous vous remercions d'y répondre avant votre sortie administrative et de le remettre aux équipes de soins ou de le déposer dans la boîte aux lettres prévue à cet effet dans le service ou au rez-de-chaussée. Vos remarques sont importantes car elles nous permettent de connaître les points positifs de votre séjour et ceux à améliorer.

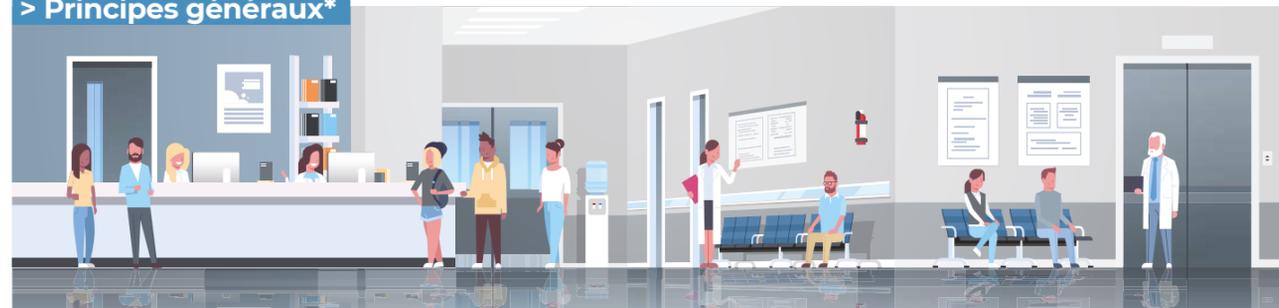
> Votre retour à domicile

Restez au calme et suivez les consignes médicales. Si vous souhaitez sortir contre avis médical, vous devrez rédiger et signer une décharge qui dégagera l'établissement et le médecin de toute responsabilité quant aux suites éventuelles.

Charte de la personne hospitalisée

Usagers, vos droits

> Principes généraux*



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

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

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

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

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

6 Une personne à qui il est proposé de participer à **une recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles.

Son accord est donné par écrit. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.

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

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

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

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

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

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

www.sante.gouv.fr

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

Charte de l'enfant hospitalisé

Charte Européenne des Droits de l'Enfant Hospitalisé adoptée par le Parlement Européen le 13 mai 1986.

- 1 L'admission à l'hôpital d'un enfant ne doit être réalisée que si les soins nécessités par sa maladie ne peuvent être prodigués à la maison, en consultation externe ou en hôpital de jour.
- 2 Un enfant hospitalisé a le droit d'avoir ses parents ou leur substitut auprès de lui jour et nuit, quel que soit son âge ou son état.
- 3 On encouragera les parents à rester auprès de leur enfant et on leur offrira pour cela toutes les facilités matérielles. On informera les parents sur les règles de vie et les modes de faire propres au service afin qu'ils participent activement aux soins de leur enfant.
- 4 Les enfants et leurs parents ont le droit de recevoir une information sur la maladie et les soins, adaptée à leur âge et leur compréhension, afin de participer aux décisions les concernant.
- 5 On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable. On essaiera de réduire au maximum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.
- 6 Les enfants doivent être réunis par groupes d'âge pour bénéficier de jeux, loisirs, activités éducatives, adaptés à leur âge, en toute sécurité. Leurs visiteurs doivent être acceptés sans limite d'âge.
- 7 L'hôpital doit fournir aux enfants un environnement correspondant à leurs besoins physiques, affectifs et éducatifs, tant sur le plan de l'équipement que du personnel et de la sécurité.
- 8 L'équipe soignante doit être formée à répondre aux besoins psychologiques et émotionnels des enfants et de leur famille.
- 9 L'équipe soignante doit être organisée de façon à assurer une continuité dans les soins donnés à chaque enfant.
- 10 L'intimité de chaque enfant doit être respectée. Il doit être traité avec tact et compréhension en toute circonstance.

Devoirs du patient

> Dans l'intérêt de tous, il vous est demandé de toujours veiller à :

- Respecter et permettre le repos des autres patients. Le silence constitue un des éléments du confort et du rétablissement des patients, il vous est donc demandé de respecter le calme (présence limitée à deux proches lors de visites). Pensez également à emmener un casque ou des écouteurs pour écouter votre musique ou regarder la télévision.
- Ne pas gêner le fonctionnement du service et établir des relations cordiales et respectueuses avec l'ensemble des intervenants.
- Avoir une tenue vestimentaire correcte lors de vos déplacements au sein de l'établissement.
- Maintenir en bon état les locaux et les objets mis à votre disposition.

> Pour votre sécurité et votre bien-être :

- Vous vous trouvez dans un établissement de santé et un lieu public. Il est strictement interdit de fumer au sein de l'établissement de santé conformément au décret 2006-1386 du 15 novembre 2006 (Loi Evin). De la même manière, l'utilisation de la cigarette électronique est interdite.
- Aucun produit illicite et boisson alcoolisée n'est toléré au sein de l'établissement y compris pour les visiteurs.
- Il est interdit d'introduire un animal au sein de l'établissement.
- N'emprenez aucun objet de valeur. Au besoin, nous pouvons les placer dans un coffre à votre demande. L'établissement décline toute responsabilité pour les objets de valeur que vous conserveriez dans votre chambre.
- En cas d'incendie au sein de l'établissement, gardez votre calme et suivez les indications du personnel formé à ce type d'incidents. Les consignes d'évacuation des locaux sont affichées dans tous les lieux communs. Nous vous demandons d'en prendre connaissance.

Notre engagement qualité

Notre établissement est engagé dans une démarche continue d'amélioration de la qualité, qui place la satisfaction de l'utilisateur au cœur de ses préoccupations. La recherche de cette satisfaction est à la base de notre démarche qui cherche constamment à identifier d'éventuelles problématiques afin de proposer les actions d'amélioration les plus adaptées, en lien avec la Commission des Usagers dont vous trouverez plus de détails en annexe.

> Sécurité des soins

Les médicaments

Les médicaments sont des produits efficaces pour soigner certaines pathologies. Mal utilisés, ils peuvent se révéler dangereux. Le bon usage du médicament est important pour réduire les risques d'effets indésirables. Le circuit du médicament est l'affaire de tous (médecins, pharmaciens, infirmier(e)s et patients), vous pouvez nous aider à lutter contre le mauvais usage en questionnant les professionnels sur les médicaments que vous allez recevoir.

Au cours de votre hospitalisation, vous allez recevoir plusieurs médicaments. Ils sont :

- prescrits par votre médecin,
- dispensés par le pharmacien,
- administrés par le personnel soignant selon la règle de contrôle des 5B : le Bon médicament, la Bonne dose, au Bon patient, la Bonne voie d'administration, le Bon moment.

Notre objectif est de soulager votre douleur

Traiter la douleur, être soulagé, c'est possible. Nous mettons les moyens à votre disposition pour la soulager, même si l'absence de douleur ne peut être totalement garantie. Lors de la consultation d'anesthésie, vous pourrez être informé sur l'utilisation

des différents traitements envisagés. La douleur sera régulièrement évaluée à l'aide d'une échelle graduée et son traitement adapté pour répondre à vos besoins. Le soulagement efficace de la douleur est la responsabilité de chacun. Si vous avez mal, vous devez en parler.

Les médicaments contre la douleur sont des antalgiques. Les plus courants sont le paracétamol et les AINS (anti-inflammatoires). Ils peuvent être associés à d'autres médicaments (corticoïdes, myorelaxants, antispasmodiques, anesthésiques locaux...). Pour les douleurs d'intensité plus forte, l'utilisation de produits morphiniques est parfois nécessaire.

D'autres moyens non médicamenteux sont employés pour réduire la douleur, améliorer votre confort et votre bien-être : application de glace, changement de position, repos, calme et un nombre limité de personnes lors des visites.

Identito-vigilance

Assurer votre sécurité est l'une de nos priorités. Dans ce cadre, nous avons mis en place une politique de vérification de l'identité tout au long de votre parcours de soins : vous serez sollicité durant tout le séjour pour rappeler votre identité et vous porterez un bracelet d'identification.

Notre engagement qualité

> Prévention des infections associées aux soins

Tout patient hospitalisé peut contracter une infection au cours de son séjour (infection associée aux soins). Certaines règles d'hygiène (lavage des mains, friction des mains avec une solution hydro-alcoolique...) sont nécessaires avant, pendant et après votre séjour pour diminuer le risque de complications infectieuses, votre coopération est donc indispensable. Vous devrez respecter strictement les consignes d'hygiène et de préparation qui vous ont été détaillées lors de la consultation médicale ou chirurgicale.

Une structure spécifique, le CLIN (Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales), est en place dans notre établissement. Il travaille en coordination avec une Equipe Opérationnelle d'Hygiène et d'infirmiers spécialisés en hygiène. Leur action vise à améliorer l'hygiène dans tous les secteurs d'activité afin de prévenir au quotidien le risque infectieux.

Le programme annuel du CLIN se décline en différents volets :

● Prévention :

- Réaliser et réactualiser annuellement l'étude du processus gestion du risque infectieux (cartographie des risques, tableaux de bord des indicateurs et plan d'action du processus)

- Formaliser, réactualiser et valider les protocoles (prévention, surveillance, prise en charge,...), ainsi que les documents qualité sur la thématique

- Décider d'actions de formation, d'information et de communication de l'ensemble des professionnels de l'établissement (hygiène, précautions standard, bon usage des antibiotiques, etc...)

● Gestion :

- Assurer la sécurité environnementale (poursuivre les campagnes de prélèvements d'eau, d'air et de surface dans les unités de soins, au bloc opératoire et en cuisine)

- Surveiller la survenance des infections nosocomiales et des événements indésirables associés aux soins

- Surveiller la consommation et le bon usage des antibiotiques

- Assurer la gestion de crise « pandémie » en lien avec l'Equipe Opérationnelle d'Hygiène et la cellule de crise définie dans le plan blanc,

- Coordonner les activités de l'EOH

● Evaluation :

- Programmer des évaluations périodiques sur l'organisation mise en place et le respect des bonnes pratiques

- Faire le bilan annuel de son activité

● Amélioration :

- Suivre les actions d'amélioration suite à l'analyse des événements indésirables, des EIG, des fiches de morbi-mortalité, des plaintes et des réclamations, des évaluations

> Une démarche continue d'amélioration de la qualité

Notre établissement est engagé dans une démarche d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins.

La certification

La certification mise en œuvre par la Haute Autorité de Santé est une procédure d'évaluation externe. Elle est obligatoire et intervient périodiquement tous les 4 à 6 ans. Réalisée sur la base d'un référentiel élaboré par la Haute Autorité de Santé, elle apprécie également des aspects spécifiques de l'organisation des soins et les démarches d'Évaluation des Pratiques Professionnelles (EPP). Cette procédure a pour objectifs d'améliorer la qualité et la sécurité des soins délivrés au patient, de promouvoir des démarches d'évaluation et d'amélioration, de renforcer la confiance du public par la communication des résultats.

Indicateurs

Parallèlement à cette démarche de certification, la HAS est engagée depuis 2009 dans la généralisation d'indicateurs de qualité, en coopération avec le ministère de la santé. Les objectifs de la généralisation sont :

- Fournir aux établissements de santé de nouveaux outils et méthodes de pilotage de la qualité,
- Améliorer la qualité de la procédure de certification,
- Répondre à l'exigence de la transparence et au besoin d'information des usagers,
- Proposer aux pouvoirs publics des éléments d'aide à la décision prenant en compte la qualité des soins.

Ces indicateurs, développés et validés par la HAS avec les professionnels de santé, les patients et les usagers, sont utilisés comme outils de mesure et d'amélioration dans tous les établissements de santé. Ils portent notamment sur :

- La lutte contre les infections nosocomiales,
- La qualité de la prise en charge,
- La satisfaction du patient.

Droits et informations du patient



> Information

Vous avez le droit d'être informé sur votre état de santé. Cette information porte sur les investigations, traitements ou actions de prévention qui vous sont proposés, leur utilité, leur urgence éventuelle, leurs conséquences, les risques fréquents qu'ils comportent ainsi que sur les autres solutions possibles et sur les conséquences prévisibles en cas de refus.

> Commission de relation avec les usagers (CDU)

La commission des usagers veille au respect des droits des usagers et facilite leurs démarches. Elle contribue par ses avis et propositions à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des patients et de leurs proches.

Elle examine au moins une fois par trimestre et chaque fois que nécessaire les réclamations adressées à l'établissement par les usagers et le cas échéant, les informe sur les voies de conciliation et de recours.

> Confidentialité des données

Certains renseignements vous concernant, recueillis au cours de votre séjour, feront l'objet d'un enregistrement informatique (sauf opposition motivée de votre part). Cet enregistrement est exclusivement réservé à la gestion de toutes les données administratives et médicales avant, durant et après votre séjour, à faciliter son organisation, ainsi qu'à l'établissement de statistiques (en application de l'arrêté du 22 juillet 1996 relatif au recueil et au traitement des données d'activité médicale visées à l'article L. 710-6 du Code de Santé Publique) et sera conservé pendant la durée légale en vigueur. Conformément à la déontologie médicale et aux dispositions de la Loi informatique et libertés du 6 janvier 1978 et au Règlement général sur la protection

des données (UE 2016/679), tout patient peut exercer ses droits d'accès de rectification, de limitation et d'opposition au traitement et du droit à la portabilité auprès du médecin responsable de l'information médicale, par l'intermédiaire du praticien ayant constitué le dossier (Articles 26, 27, 34 et 40 de la Loi du 6 janvier 1978 et articles 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22 du Règlement général sur la protection des données).

Vous pourrez également en faire la demande par simple courrier adressé au directeur de l'établissement. Le délégué à la protection des données est joignable par courrier à son intention à l'adresse de l'établissement ou par mail dpd@vivalto-sante.com.

En cas de besoin, vous avez la possibilité d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle (CNIL pour la France).

Les informations recueillies sont également susceptibles d'être exploitées de façon non nominative à des fins de recherche. La base légale est la nécessité à des fins de recherche scientifique ou à des fins statistiques (article 9.2.j et article 89 du Règlement européen sur la protection des données).

> Consentement du patient

L'information du malade et son consentement éclairé sont à la base de la relation entre le praticien et le patient. Afin de vous conseiller sur les choix concernant votre santé et de parvenir à une prise de décision partagée, le médecin vous informera et répondra à toutes vos questions. Vous avez également le droit d'exprimer le souhait de ne pas être informé sur votre demande expresse. Les médecins et infirmiers se tiennent à votre disposition pour vous donner tous les conseils utiles au bon déroulement des soins et examens. Dans certains cas, des documents d'informations spécifiques vous seront remis afin de compléter l'information orale donnée.

Droits et informations du patient

> Dossier médical

(Articles L.1111-7 et R.1111-2 à R.1111-9 du Code de la santé publique)

Vous avez accès aux informations médicales contenues dans votre dossier en effectuant la demande par écrit auprès du directeur de l'établissement précisant les documents souhaités. Toute demande doit être accompagnée d'une copie de justificatif d'identité.

Vous pouvez consulter gratuitement votre dossier sur place ou demander la copie des documents (frais de reproduction et d'envoi à votre charge).

Votre dossier médical est conservé 20 ans à compter de la date de votre dernier séjour (vous avez la possibilité de vous opposer à la transmission d'informations vous concernant à d'autres professionnels de santé, aux ayants droits en cas de décès, il suffit de nous l'indiquer).

> Personne à prévenir

(Article L.1111-11 du Code de la santé publique)

Vous avez la possibilité de désigner une personne à prévenir, elle peut être contactée pour des questions relatives à l'organisation de votre séjour (fournir des renseignements, apporter vos effets personnels...). Elle sera informée de votre état de santé en cas d'urgence.

> Personne de confiance

(Article L.1111-6 du Code de la santé publique)

Vous avez également la possibilité de désigner une personne de confiance (parent proche, médecin traitant...) avec son accord signé. Cette personne librement choisie, pourra selon vos souhaits, vous accompagner pour toutes vos démarches au sein de l'établissement et assister aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions. Elle sera consultée obligatoirement par le médecin si l'évolution de votre état de santé ne vous permet pas de recevoir l'information, et d'exprimer vous-même votre volonté. Une personne sous tutelle peut désigner une personne de confiance après accord du juge ou conseil de famille.

La personne de confiance n'est pas nécessairement la personne à prévenir. Elle n'a pas vocation à donner un consentement aux soins à votre place, elle rend compte de vos volontés.

> Plaintes et réclamations adressées

à l'établissement

(Articles R1112-91 à R1112-94 du Code de la santé publique)

Toutes les plaintes et réclamations sont à adresser à la Direction de l'établissement. Une réponse écrite vous sera systématiquement apportée dans les meilleurs délais.

> Prise en charge des mineurs

Le consentement aux soins et aux interventions chirurgicales des mineurs appartient aux détenteurs de l'autorité parentale. Dans le cas où le refus d'un traitement par la personne titulaire de l'autorité parentale risque d'entraîner des conséquences graves pour la santé du mineur, le médecin délivre les soins indispensables. Néanmoins, la loi prévoit qu'un mineur a le droit de recevoir lui-même une information et de participer à la prise de décision le concernant d'une manière adaptée à son degré de maturité et de discernement. Dans le cas où le mineur s'oppose à la consultation du ou des titulaires de l'autorité parentale afin de garder le secret sur son état de santé, les médecins s'efforceront d'obtenir ce consentement du ou des titulaires de l'autorité parentale. Dans le cas du maintien de l'opposition du mineur, il devra se faire accompagner d'une personne majeure de son choix.

> Protection des majeurs protégés

Le majeur protégé doit consentir à tout acte médical quel que soit le régime de protection dont il bénéficie. Dès lors qu'il est en capacité de décision et discernement, son consentement doit être sollicité au-delà de celui de son tuteur, et éventuellement de celui du conseil de famille.

> Directives anticipées

En application de la Loi N°2016-87 du 02 février 2016, toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent les souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement. Elles seront consultées préalablement à la décision médicale. Leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical. Pour plus d'informations, veuillez consulter la fiche en annexe de ce livret.

> Don d'organes

Les dons d'organes ou de cellules (sang, moelle osseuse, etc.) permettent de sauver des vies ou d'améliorer l'état de santé des malades. Chaque personne est présumée donneur d'organes ou de tissus après son décès depuis la loi du 22 décembre 1976, principe rappelé par la loi du 26 janvier 2016. Cependant, vous pouvez vous y opposer en vous inscrivant au Registre national des refus, en remettant à un proche **un écrit daté et signé ou en confiant oralement votre refus**. Pour plus d'informations rendez-vous sur www.agence-biomedecine.fr (N° vert : 0 800 20 22 24) et sur www.dondorgane.fr

Le Groupe Vivalto Santé

Créé en 2009 par Daniel CAILLE, Vivalto Santé devient l'un des acteurs majeurs de l'hospitalisation en Europe. Il est constitué d'un réseau de 91 établissements de santé répartis dans 6 pays (France, Suisse, Portugal, Espagne, Tchéquie et Slovaquie) au sein desquels travaillent près de 6 000 praticiens et plus de 20 000 salariés. En France, Vivalto Santé compte 50 établissements ; ce qui en fait le troisième acteur de l'hospitalisation privée. Depuis plus de 12 ans, Vivalto Santé connaît une croissance significative grâce à sa stratégie d'acquisition. Le Groupe tire son attractivité d'un modèle d'entreprise unique : « la Troisième Voie ». Ce modèle est fondé sur un partenariat médical et capitalistique regroupant à la fois les praticiens du Groupe et des investisseurs financiers pour une gouvernance partagée. Cette approche spécifique permet d'associer les praticiens aux décisions stratégiques des établissements dans lesquels ils exercent.

Le Groupe Vivalto Santé est le 1er groupe de cliniques privées à s'être engagé dès septembre 2020 dans une démarche d'entreprise à mission en inscrivant dans ses statuts, sa raison d'être au service des patients tout au long de leur parcours de soins et tout au long de leur vie. Six engagements ont été pris qui concernent le système de gouvernance partagée avec le corps médical, la prise en charge globale de tous les patients sur ses territoires, l'inclusion des professionnels et la pérennité de l'entreprise. Par ailleurs, le Groupe Vivalto Santé s'est engagé à maîtriser son empreinte environnementale et fait de l'innovation et de la Recherche des priorités au profit des patients, des médecins et des salariés.

Site web : <https://www.vivalto-sante.com/>

Rejoignez-nous sur



L'Institut Vivalto Santé

Créé en 2015, L'Institut Vivalto Santé pour la recherche clinique l'innovation et la formation médicale est un organisme d'intérêt général à but non lucratif. Grâce aux dons, il soutient les projets de recherche (nouvelles solutions thérapeutiques, nouvelles techniques chirurgicales et médicales) et l'innovation technologique (nouveaux matériaux, nouveaux outils...) comme organisationnelle. Le Fond de dotation améliore la prise en charge, la qualité de vie, le confort des patients et de leur famille. Chaque donateur bénéficie d'une réduction d'impôt quel que soit le montant du don. Pour plus d'informations rendez-vous sur www.vivalto-sante.com

Plan de l'établissement et accès



• EN VOITURE :

- Autoroute : sortie Nice Est direction Hôpital Pasteur

• EN BUS :

- Lignes 8 – 18 – 35

• EN TRAMWAY :

- Ligne 1 station « Terminus Pasteur »

Numéros utiles

- Standard : 04 93 13 65 00
- Mail : sfn.contact@vivalto-sante.com
- Secrétariat de Psychiatrie : 04 93 13 65 12
- Responsable de service : 04 93 13 65 15

Coordonnées

CLINIQUE SAINT FRANÇOIS
10, BOULEVARD PASTEUR
CS 10003
06046 NICE CEDEX 1

Mail : sfn.contact@vivalto-sante.com

Site internet : <https://cliniquesaintfrancois-nice.vivalto-sante.com/>

Rejoignez l'établissement sur

