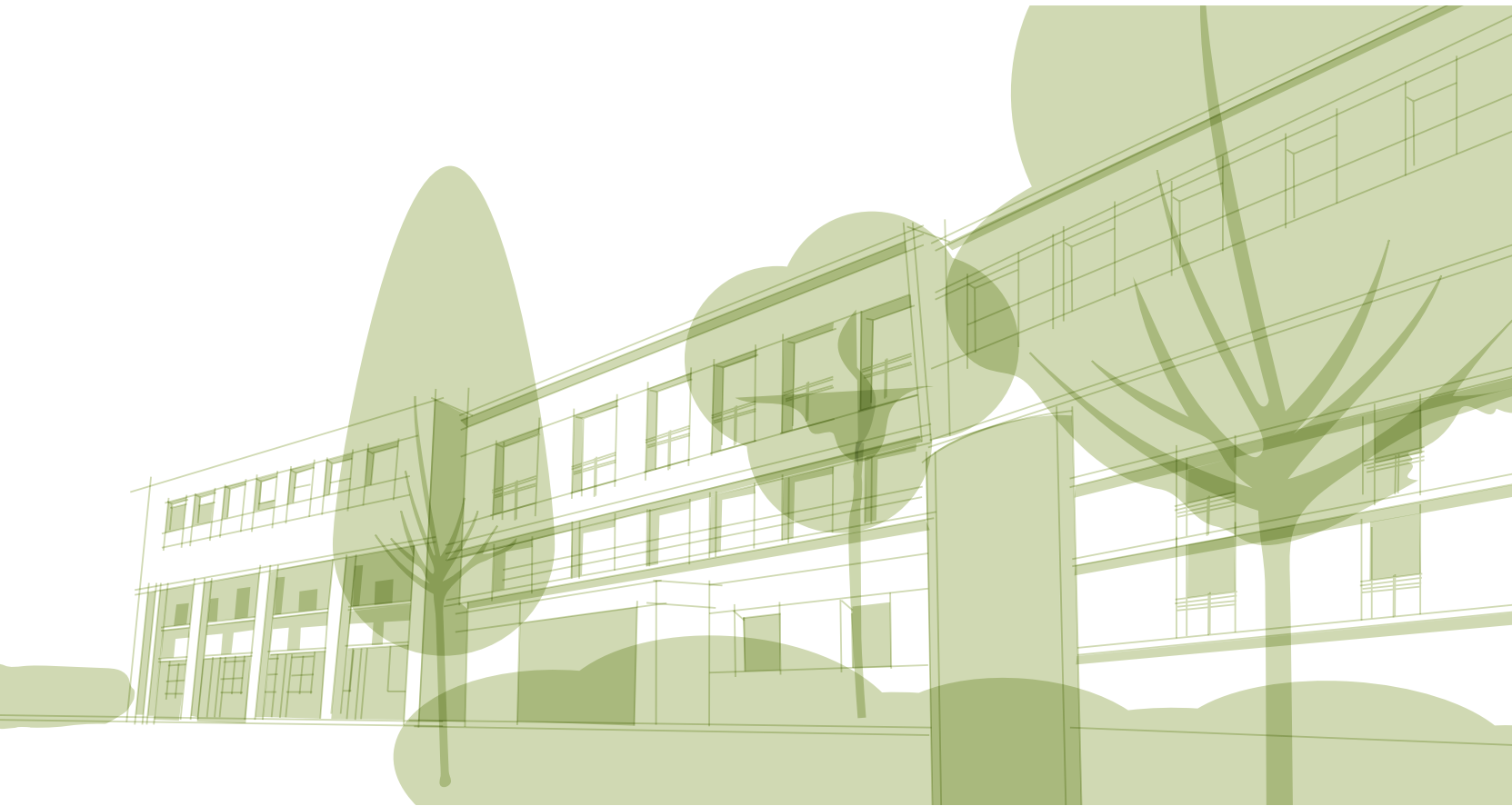


Bienvenue

À LA CLINIQUE SAINT FRANÇOIS



LIVRET D'ACCUEIL

CENTRE PSYCHOTHÉRAPIQUE DE JOUR



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
complémentaire santé

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,
- 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 AU CPJ	04
● NOTRE OFFRE DE SOINS	06
● NOS ASSOCIATIONS PARTENAIRES	08
● LE PATIENT EXPERT	08
● LA RECHERCHE MÉDICALE	08
● VOTRE ADMISSION	09
● VOTRE PRISE EN CHARGE THÉRAPEUTIQUE	09
● VOTRE SÉJOUR	10
● CHARTE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE	12
● DEVOIRS DU PATIENT	13
● MON ESPACE SANTÉ	13
● NOTRE ENGAGEMENT QUALITÉ	14
● DROITS ET INFORMATIONS DU PATIENT	16
● LE GROUPE VIVALTO SANTÉ	18
● PLAN ET ACCÈS	19

Votre parcours de soins au Centre Psychothérapique de jour

1

1. La consultation chez votre psychiatre ou médecin traitant

- **Quel est son objectif ?** Vous proposer et expliquer l'hospitalisation de jour. Avec votre accord, votre médecin nous adresse une demande de prise en charge pour permettre votre admission au Centre Psychothérapique de Jour.
- **Où a-t-elle lieu ?** Au sein du cabinet médical de votre praticien.

Ou la sortie de votre hospitalisation complète

- **Quel est son objectif ?** Afin d'assurer une continuité dans votre prise en charge, le psychiatre responsable de votre séjour peut vous proposer une admission au Centre Psychothérapique de Jour
- **Quand a-t-il lieu ?** A la fin de votre séjour en hospitalisation complète
- **Où a-t-il lieu ?** Au sein de l'établissement

2

2. La prise de contact avec la clinique Saint François

- **Quel est son objectif ?**
Vous proposer une date de rendez-vous pour votre entretien d'admission
- **Quand a-t-elle lieu ?** Après réception de la demande, vous serez contacté par l'infirmier coordonnateur du Centre Psychothérapique de jour afin de convenir d'une date pour l'entretien d'admission.
- **Où a-t-elle lieu ?** Par téléphone

Votre parcours de soins au Centre Psychothérapique de jour

3

3. Votre entretien d'admission

- **Quel est son objectif ?** Réaliser les formalités administratives et s'assurer que votre état de santé est compatible avec une prise en charge au sein du Centre Psychothérapique de jour. Pour cela, vous rencontrerez l'infirmier coordonnateur et un psychiatre. A l'issue de ces entretiens, un projet thérapeutique sera défini et un planning d'activités vous sera remis.
- **Quand a-t-elle lieu ?** A la date et à l'heure indiquée par l'infirmier coordonnateur du Centre Psychothérapique de Jour.
- **Où a-t-elle lieu ?** Au sein de l'établissement

4

4. Votre prise en charge

- **Quel est son objectif ?** Mettre en œuvre le projet thérapeutique défini lors de l'entretien d'admission en participant aux activités thérapeutiques. Des entretiens individuels vous seront régulièrement proposés afin de réévaluer la prise en charge, redéfinir le projet thérapeutique et adapter le cas échéant les modalités de prise en charge.
- **Quand a-t-elle lieu ?** Dès votre accueil dans le service.
- **Où a-t-elle lieu ?** Au sein de l'établissement

5

5. Votre sortie

- **Quel est son objectif ?** Vous remettre vos documents administratifs et médicaux afin d'assurer la continuité des soins.
- **Quand a-t-il lieu ?** Après validation médicale.

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

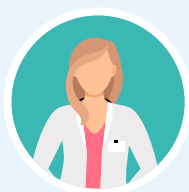
- Deux services d'hospitalisation à temps complet de psychiatrie
- Un centre psychothérapique de jour
- Un centre de consultations de psychiatrie
- Des salles d'activité
- Des jardins mis à la disposition des patients
- Un service de chirurgie ambulatoire
- Un service de chirurgie
- Un service de Chirurgie 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)
- 7000 séjours en chirurgie,
- 85% des séjours réalisés en chirurgie ambulatoire,
- 1000 séjours en psychiatrie,
- 8000 séjours au centre psychothérapique de jour,
- 60 médecins,
- 100 salariés

> 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 directement à la banque d'accueil du Centre Psychothérapique de Jour qui se chargera de votre admission administrative et d'avertir l'équipe de votre présence. Nous vous demandons de respecter l'heure d'entrée qui vous a été indiquée.

> 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

> 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

> 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.

> Le déroulement de votre entretien d'admission

La première partie de l'entretien se déroulera avec l'infirmier coordonnateur du Centre Psychothérapique de Jour et aura pour but de vous présenter la structure, de faire connaissance avec vous et de prendre en compte vos attentes. Un projet thérapeutique individualisé sera alors élaboré et un planning d'activités thérapeutiques vous sera remis.

Vous serez reçu pour la deuxième partie de l'entretien par un psychiatre qui confirmera le diagnostic et la bonne indication de prise en charge dans la structure, confirmera avec vous les besoins thérapeutiques identifiés lors du premier entretien, s'assurera de votre motivation et validera avec vous le projet thérapeutique.

Votre prise en charge thérapeutique

Au travers de groupes animés par l'équipe multidisciplinaire composée d'infirmiers, de psychologues et de psychiatres, les activités proposées créent une dynamique autour du patient et visent l'autonomie. Le programme thérapeutique favorise la reprise d'un rythme de vie compatible avec le contexte social.

En cas de besoin, un entretien individuel avec un membre de l'équipe soignante peut vous être proposé.

Le projet thérapeutique, et donc votre planning d'activité, sera réévalué toutes les quatre à six semaines ; plus tôt si vous en faites la demande à l'infirmier(e) coordonnateur(trice) ou si l'équipe en identifie le besoin.

La journée débute à 9 heures et se termine vers 17 heures. Les activités commencent à 9h 30 et finissent à 16h30. Nous vous demandons de bien vouloir prévenir le Centre Psychothérapique de Jour dans les meilleurs délais si vous ne pouvez pas assister à une activité.

Si toutefois vous souhaitez interrompre votre prise en charge avant la date prévue, il vous faudra prévenir, au préalable, le médecin responsable afin qu'il puisse vous informer des risques encourus.

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

> Absence

Pour une prise en charge optimale, les absences doivent être signalées et justifiées. A partir de trois absences non justifiées, un entretien médical sera programmé pour revoir la prise en charge.

> Addiction

Aucune consommation de toxique ne pourra être tolérée durant le temps d'hospitalisation, car elle nuirait à la prise en charge thérapeutique. Si vous rencontrez des difficultés avec un produit quel qu'il soit, nous vous invitons à en parler pour que nous puissions vous aider à trouver une solution.

> 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.

> 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. En cas de transgressions répétées, le projet de soins sera réévalué et une sortie pourra être décidée.

> 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.

> Horaires

Le Centre Psychothérapique de Jour est ouvert de 9 heures 30 à 12 heures et de 14 heures à 16 heures 30.

Une fois les activités débutées, les portes sont fermées car il n'est pas possible d'intégrer une activité qui a déjà commencé.

> Médicaments

Si vous avez un traitement en cours, merci d'apporter l'ordonnance correspondante.

> 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.

Votre séjour

> Organisation médicale

Les Docteurs Christophe QUAGLIA, Brian MANSENCALet Anne-Laure WEILL, sont les médecins coordonnateurs du Centre Psychothérapique de Jour.

Ils organisent le fonctionnement médical de la structure dans le respect des règles professionnelles et déontologiques en vigueur. Ils veillent notamment à l'adéquation et à la permanence des prestations fournies à la continuité des soins. La permanence médicale pendant les heures d'ouverture de la structure est organisée sur la base d'un planning de présence.

En dehors des heures d'ouverture de la structure, en cas de besoin, les patients pourront contacter les équipes soignantes dédiées à l'hospitalisation complète au 04 93 13 65 18.

> 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.

Le parking devant la Clinique est à accès limité et uniquement accessible pour déposer les personnes à mobilité réduite (PMR avec carte). Il sera ensuite nécessaire de libérer l'emplacement et de garer le véhicule à l'extérieur de cette zone.

Les règles du code de la route sont applicables. Veuillez respecter les emplacements réservés à la circulation des Urgences, des pompiers et aux personnes handicapées. Il est recommandé de ne laisser aucun objet dans votre véhicule. L'établissement décline toutes responsabilités en cas de vol ou d'accident. Les ambulances et taxis sont autorisés à stationner devant l'entrée de l'établissement.

> Planning

Le planning peut évoluer au cours de la prise en charge et se modifier en fonction de l'évolution des besoins. Les changements d'activité sont prévus avec le médecin psychiatre au cours d'entretiens de suivi qui auront lieu régulièrement, tous les quatre à six semaines, et en fonction des demandes.

> Téléphone

L'usage du téléphone portable est autorisé dans l'établissement. Il vous est cependant demandé d'en faire un usage qui ne perturbe ni la tranquillité des autres patients ni le fonctionnement du service et de respecter le droit à l'image des personnes. Les prises de photos ou vidéos de toute nature sont interdites.



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

Devoirs du patient

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

- Merci de respecter la confidentialité sur toutes les informations que vous pourriez apprendre au sein des activités de groupe.
- 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'emmenez aucun objet de valeur.
- 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.

Mon Espace Santé

> Le nouvel espace numérique personnel et sécurisé dédié à votre santé

C'est un service gratuit, activable en quelques clics, proposé par le service public.

3 avantages qui vous facilitent la vie :

● **Stockez vos documents** de santé en toute sécurité (vos résultats d'analyse, ordonnances, radios...). Ils sont en sécurité et accessibles tout le temps et de n'importe où.

● **Plus besoin d'emporter vos dossiers médicaux** chez vos professionnels de santé.

Avec votre autorisation, ils peuvent accéder à tous vos documents de santé, directement depuis leur interface informatique sécurisée et notamment en cas d'urgence.

● **Echangez de façon sécurisée** avec vos professionnels de santé.

Dans le cadre de votre séjour, Clinique Saint-François alimente "Mon espace santé" avec les documents liés à votre prise en charge (lettre de liaison, ordonnance(s), compte rendu opératoire si applicable...). Mon Espace Santé répond également aux règles édictées par le RGPD.

Si vous ne vous y opposez pas, la création de "Mon espace santé" est automatique.

Pour utiliser "Mon Espace santé" :

• Rendez-vous sur monespacesante.fr (depuis votre ordinateur, smartphone ou tablette)

OU

• Téléchargez l'application "Mon Espace Santé"

Vous souhaitez plus d'informations ? Vous pouvez joindre le 3422 (service gratuit + prix appel)



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 graduelle 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.



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 le système de management de la qualité, mais 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. Vous pouvez les contacter à l'adresse mail suivante :

sfn.contact@vivalto-sante.com

> Confidentialité des données

Certains renseignements vous concernant, recueillis au cours de votre séjour, feront l'objet d'un enregistrement informatique. 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 relatif au recueil et au traitement des données d'activité médicale visées à l'article L6113-7 du Code de Santé Publique et sera conservé pendant la durée légale en vigueur. Vos informations de contact sont susceptibles d'être utilisées afin d'assurer un meilleur suivi médical ou

administratif de votre dossier en application de l'article 9.2 du RGPD ou également à des fins d'amélioration de la qualité.

Conformément 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'effacement des informations figurant dans le traitement auprès du DPO de l'établissement, par courrier postal ou par mail à

dpo.sfn@vivalto-sante.com

En l'absence de réponse, vous avez la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la CNIL à l'adresse suivante : 3 Place de Fontenoy, TSA80715, 75334 PARIS CEDEX 07.

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 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

Le dossier médical est un recueil d'informations administratives, médicales et paramédicales concernant votre séjour. Son contenu est couvert par le secret médical. Vous pouvez en prendre connaissance (consultation sur place ou envoi de copies par la Poste) en adressant une demande écrite à la Direction de l'établissement conformément à l'article L.1111-7 du Code de la Santé Publique, à l'arrêté du 5 mars 2004 modifié portant homologation des recommandations de bonnes pratiques relatives à l'accès aux informations concernant la santé d'une personne et l'accompagnement de cet accès et à la circulaire n° DHOS/E1/2009/207 du 3 juillet 2009 relative au délai de communication. Votre dossier médical est conservé pendant la durée légale définie par la loi en vigueur.

> Personne à prévenir

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

La personne à prévenir est habilitée à recevoir des informations notamment liées à votre hébergement et est informée en cas d'urgence ou de la survenue d'un événement inattendu. Si vous êtes un jour hors d'état d'exprimer votre volonté, sa voix ne l'emportera pas sur la voix de votre autres proches. Elle ne pourra pas recevoir d'informations confidentielles vous concernant.

> Personne de confiance

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

Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance. Lorsque vous pouvez exprimer votre volonté, elle a une mission d'accompagnement : - soutien et aide à la décision – accompagnement aux consultations. Elle a un devoir de confidentialité concernant les informations médicales qu'elle a pu recevoir. Si vous ne pouvez plus exprimer votre volonté, elle a une mission de référent auprès de l'équipe médicale. La personne de confiance sera la personne consultée en priorité par l'équipe médicale lors de tout questionnement sur la mise en œuvre, la poursuite ou l'arrêt des traitements et recevra les informations nécessaires pour pouvoir exprimer ce que vous auriez souhaité. Elle sera donc votre porte-parole pour refléter de façon précise et fidèle vos souhaits, votre volonté et convictions. C'est un droit qui vous est offert mais ce n'est pas une obligation : vous êtes libre de ne pas désigner de personne de confiance.

> 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 100 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 53 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.

www.vivalto-sante.com

Suivez @VivaltoSante 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 DU PATIENT

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 »

Contacts utiles

- Standard : 04 93 13 65 00
- Mail : sfn.contact@vivalto-sante.com
- Secrétariat CPJ : 04 93 13 68 43
- Mail CPJ : sfn.cpj@vivalto-sante.com

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

