



CLINIQUE DE L'OSPEDALE

LIVRET D'ACCUEIL

Rue du docteur Jourdan
20137 PORTO-VECCHIO

cliniqueospedale.com

Bienvenue à la clinique de l'Ospedale

La direction de la clinique de l'Ospedale vous souhaite la bienvenue et vous remercie pour votre confiance.

L'ensemble de nos professionnels expérimentés et bienveillants, mettent tout en œuvre afin de vous apporter des soins de qualité et rendre votre séjour le plus agréable possible.

Ce livret d'accueil a été rédigé à votre intention et regroupe toutes les informations utiles sur le fonctionnement de la clinique et le déroulement de votre hospitalisation ainsi que sur les droits et obligations de la personne hospitalisée.

La clinique de l'Ospedale place le patient au cœur de ses préoccupations.

C'est pourquoi les équipes qui vous prennent en charge évaluent régulièrement leurs pratiques selon les méthodologies définies par la Haute Autorité de Santé. Vous pourrez être sollicité pour participer à des évaluations et nous vous remercions par avance de votre contribution.

N'hésitez pas non plus à nous faire part de vos remarques et suggestions, différents dispositifs existent pour les recueillir.

Celles-ci nous seront utiles dans le cadre de notre processus d'amélioration continue de la qualité des soins et de nos prestations.

Nous vous souhaitons un très bon rétablissement.

Dr Étienne FRANÇOIS
Directeur général



Sommaire



06 Accès et stationnement

08 La Clinique

08 Les services d'hospitalisation

10 Le centre d'imagerie médicale

11 Les centres de dialyse

12 Numéros utiles

13 Préparer votre hospitalisation

13 Documents à transmettre

13 Si c'est votre enfant qui est hospitalisé

14 Autorisation d'hospitalisation et d'opérer

14 Pensez également à

15 Ma valise

17 Votre séjour

17 Formalités administratives

18 Les Frais d'hospitalisation

20 Vos traitements médicamenteux

22 Le déroulement de votre séjour

22 Vos interlocuteurs

25 Charte de bientraitance

26 Un séjour en toute sérénité

27 Hygiène et prévention du risque infectieux

28 Communication et implication





29 Enfants, adolescents

32 Votre sortie

- 32 Généralités
- 33 Quelles sont les formalités à accomplir à la sortie ?
- 34 Aidez nous à progresser

36 Qualité et sécurité des soins

- 36 Notre engagement pour la qualité et votre sécurité
- 37 Nos engagements
- 38 Nos valeurs d'établissement
- 39 Charte développement durable
- 41 Évaluation de la clinique et résultat
- 42 La prise en charge de votre douleur
- 43 Prévention et prise en charge du risque infectieux
- 43 Éthique et bientraitance
- 44 Identitovigilance : le bon soin au bon patient
- 45 Accessibilité - charte Romain Jacob

47 Vos droits et devoirs

- 47 Charte des devoirs des usagers
- 50 Information sur un dommage associé aux soins
- 50 Le consentement du patient
- 51 Le refus de soins
- 51 Nommez votre personne de confiance
- 52 Directives anticipées
- 54 Le droit à la non divulgation de présence
- 54 Votre dossier médical
- 55 Traitement informatique de vos informations médicales
- 55 Don d'organes
- 56 Plaintes, réclamations et observations
- 57 Commission des usagers





Accès et stationnement

La clinique de l’Ospedale est située
à l’entrée Nord de Porto-Vecchio.



L’entrée des patients s’effectue
par la rue du docteur Jourdan,
où se trouvent l’accueil principal,
la maternité et les urgences.



Si vous venez avec votre véhicule,
vous pourrez vous garer
sur le parking de l’établissement
ou dans les rues adjacentes.
Merci de respecter les emplacements
réservés (Handicapés, pompiers..).



Les consultations avec nos spécialistes
ont lieu au sein même de la clinique
ainsi que dans nos centres
de consultations situés aux 4 Portes
et à Sainte-Lucie de Porto-Vecchio



Pour toutes informations supplémentaires
nos secrétaires se feront un plaisir
de vous répondre au numéro suivant :
04 95 73 27 27



CLINIQUE
DE L'OSPEDALE



RT 101

RT 101

Rue du Dr Jourdan

Rue Henry Fresnay

RT 101

La clinique

Installée à Porto-Vecchio en Corse du Sud, la clinique de l'Ospedale est une clinique privée de type médico-chirurgical-obstétrical (MCO) disposant de 80 lits et places.

La clinique dispose également d'un service d'accueil des urgences.

Le service de maternité fait partie du réseau périnatal Méditerranée, afin de garantir une qualité et une sécurité des soins optimales.

La clinique de l'Ospedale offre un plateau technique performant et rénové. Son bloc opératoire est doté de 3 salles d'intervention et une salle d'endoscopie.

Le service d'imagerie, au sein d'un nouveau bâtiment, vous permet de bénéficier de toutes les conditions d'hygiène et de sécurité pour favoriser votre prise en charge ainsi que de profiter d'un équipement médical dernière génération.

Les services d'hospitalisation

Hospitalisation de courte durée
Chirurgie et chirurgie ambulatoire
Médecine
Obstétrique
Soins continus
Hôpital de jour
Unité de sevrage



Le plateau technique permet de prendre en charge de nombreuses activités médico-chirurgicales et obstétriques dont :

- La gastro-entérologie
- La chirurgie orale
- La chirurgie orthopédique
- La chirurgie du rachis
- La chirurgie urologique
- La chirurgie digestive et viscérale
- L'ophtalmologie
- La chirurgie dermatologique
- La chirurgie réparatrice et esthétique
- La chirurgie gynécologique et obstétrique



Le centre d'imagerie médicale

Le service d'imagerie est ouvert : **du lundi au vendredi de 8h30 à 18h et le samedi matin jusqu'à 13h.**

Pour les patients externes qui ont une prescription d'examen d'imagerie médicale, la prise de rendez-vous est possible par téléphone et par Internet.



Le centre d'imagerie médicale permet les examens suivants :

- IRM
- Scanner
- Radiologie conventionnelle
- Échographie
- Panorex
- Mammographie
- Conebeam

Pour tout renseignement

Veuillez contacter le service
au **04 95 73 80 06**
ou prendre rendez-vous sur notre site Internet
www.cliniqueospedale.com



Une ligne dédiée à la prise de RDV pour les IRM
est disponible au **04 95 73 72 12**

Les centres de dialyse

Les centres de dialyse de la clinique vous accueillent toute l'année.

Situé sur le site de l'établissement, le service de dialyse de Porto-Vecchio, doté de 10 places de centre lourd et d'UDM, dispose d'**un bâtiment entièrement dédié à cette activité et à la consultation de néphrologie.**

Nous disposons d'un centre de dialyse de type UDM / auto dialyse assistée, situé sur le site du centre Hospitalier de Sartène, permettant d'accueillir des dialysés résidents et vacanciers.

L'équipe pluridisciplinaire composée de néphrologues, infirmiers, psychologue, assistante sociale, diététicienne et secrétaires médicales permet une prise en charge optimale.

Pour tous renseignements administratifs

concernant votre admission, la planification des séances y compris la dialyse / vacances, pour tous conseils sur la réservation du transport ou le lieu de séjour, **le secrétariat est ouvert du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00.**

Contact : 04 95 73 80 13



Numéros utiles

Service d'Accueil des Urgences

04 95 73 80 00

Accueil

04 95 73 80 00

Bureau des admissions

04 95 73 80 00

Service de Médecine

04 95 73 80 12

Service de Maternité

04 95 73 80 01

Service de Chirurgie

04 95 73 80 11

Service de chirurgie

Ambulatoire

04 95 73 80 42

Secrétariat de Dialyse

04 95 73 80 13

Centre de Consultations

04 95 73 27 27

Secrétariat Gynécologie et Pédiatrie

04 95 73 80 40

Secrétariat service imagerie

04 95 73 80 06

Direction

04 95 73 80 09

Comptabilité

04 95 73 80 08

Facturation / DIM

04 95 73 80 62

Service Qualité








04 95 73 80 75









Préparer votre hospitalisation

Avant votre hospitalisation, en ambulatoire ou en hospitalisation complète, vous devez faire votre pré-admission, soit lors de votre rendez-vous avec l'anesthésiste, soit au bureau des admissions de la clinique quelques jours avant votre hospitalisation.

Documents à transmettre

-  **Fiche d'admission et de consentement à l'hospitalisation** complétée par vos soins
-  **Consentement** intervention / anesthésie / examen
-  **Pièce d'identité valide** : Carte d'identité, Passeport ou carte de séjour uniquement
-  **Carte vitale** mise à jour et / ou attestation de droit
-  **Carte de mutuelle**
-  **Justificatif** d'ALD, d'accident du travail ou autre
-  **Justificatifs** de tutelle / curatelle

Si c'est votre enfant qui est hospitalisé :

-  **Consentement** intervention / anesthésie / examen
-  **Carte vitale à jour** et/ou attestation portant mention du nom de l'enfant en tant que votre ayant droit
-  **Pièce d'identité** de l'enfant
-  **Pièce d'identité** et coordonnées de toutes les personnes exerçant l'autorité parentale
-  **Carnet de santé** et toutes informations médicales concernant votre enfant.
-  **Livret de famille**



Autorisation d'hospitalisation et d'opérer

Ce document est obligatoire.

Pour votre enfant il devra être signé par les deux parents. Si un seul des parents exerce l'autorité parentale en vertu d'une décision de justice, merci de produire ladite décision.

Pour un majeur protégé, le tuteur devra assister ou représenter la personne hospitalisée. Penser également à apporter une copie du jugement.

Pensez également à :

Contactez votre mutuelle afin de connaître vos droits en matière de remboursement de certains suppléments hôteliers et dépassements d'honoraires.

Si vous êtes salarié ou au chômage, demander à votre arrivée votre bulletin d'hospitalisation nécessaire au versement des indemnités journalières.

Apporter tous les résultats d'examens et courriers médicaux.

Suivre les consignes : Votre hospitalisation peut nécessiter que vous réalisiez certains soins vous-même. Il peut s'agir de consultation complémentaire, douche préopératoire, respect d'un régime...

Les consignes vous ont été transmises par les équipes médicales, n'hésitez pas en cas de doute, à interroger médecin ou le personnel soignant.

Ma valise :

Selon la durée et le motif de votre hospitalisation, nous vous conseillons d'apporter des effets personnels nécessaires à votre séjour



Des sous-vêtements



Des vêtements de nuits et robe de chambre



Votre linge et nécessaire de toilette : brosse à dent, dentifrice, savon, shampooing, brosse à cheveux, serviettes.



Vos boîtiers de rangements pour vos prothèses dentaires, auditives, lunettes...



Des tenues confortables si vous ne souhaitez pas rester en pyjama ou chemise de nuit.

L'établissement n'étant pas responsable en cas de perte, de vol, ou de détérioration, il est recommandé d'**éviter d'apporter tout objet de valeur** ainsi que carte bancaire et autre titre de paiement lors de votre hospitalisation.

En cas d'admission en urgence et dans l'incapacité de votre part à manifester votre volonté, un inventaire de vos effets personnels et valeurs sera établi par deux agents du service. Dès que votre état de santé le permettra, ces objets vous seront restitués. Il vous appartiendra de les confier à l'établissement.



Pour un séjour en maternité, le service tient à votre disposition une liste avec tout le nécessaire conseillé pour maman et bébé.



**l'Assurance
Maladie**

MINISTÈRE
DES SOLIDARITÉS
ET DE LA SANTÉ
*Union
Française*

sa santé
famille
retraite
services



Partez
à la conquête
d'un nouvel espace
pour votre santé.

**mon
ESPACE
SANTÉ**

VOUS AVEZ LA MAIN SUR VOTRE SANTÉ.

DES DONNÉES SÉCURISÉES

Les données présentes dans Mon espace santé proviennent de 3 sources :

- vous-même, pour ajouter tous les documents ou informations que vous jugez utiles ;
- les professionnels et établissements de santé, qui peuvent y déposer les documents en lien avec les soins et examens réalisés ;
- votre caisse d'assurance maladie, qui y dépose automatiquement votre historique de soins.

Toutes ces données sont stockées sur des serveurs hébergés en France et répondant aux plus hautes normes de sécurité techniques*.

Mon espace santé répond également aux règles édictées par le RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données).



En savoir plus sur nos engagements en termes de protection des données sur :
monespacesante.fr/protection-donnees-personnelles

UTILISER MON ESPACE SANTÉ, C'EST SIMPLE



Rendez-vous sur **monespacesante.fr** depuis votre ordinateur, tablette ou smartphone.



Téléchargez l'application **Mon espace santé**



VOUS SOUHAITEZ PLUS D'INFORMATIONS ?

Contactez-nous par téléphone

3422

Service gratuit
+ prix appel

du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30

*Conception et hébergement en environnement certifié HDS (Hébergeurs de Données de Santé), accompagnement par l'Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information (ANSSI), homologation au Référentiel Général de Sécurité (RGS).

Votre séjour

Formalités administratives

Afin de finaliser les formalités administratives, veuillez à vous présenter à l'heure communiquée lors de votre pré-admission ou par appel de l'établissement.

Votre dossier administratif est géré par les agents du bureau des entrées des patients qui sont à votre disposition pour vous donner toutes les informations utiles et répondre à vos questions.

Le bureau des admissions



Le bureau des admissions est ouvert
du lundi au vendredi de 7h à 17h

Si vous avez été hospitalisé en urgence, votre entrée a été enregistrée.

Toutefois, si votre état le permet, invitez une personne de votre entourage à se présenter au bureau des entrées des patients dans les meilleurs délais afin de régulariser votre dossier administratif.

Les Frais d'hospitalisation

La clinique de l'Ospedale est un établissement conventionné avec les organismes de la sécurité sociale et certaines mutuelles.

Le personnel est à votre disposition pour toute demande d'information mais voici quelques repères pour comprendre votre prise en charge financière.

Les frais de séjour

Si vous êtes assuré social



Soit ils sont pris en charge à 80%

Les 20% restants (ticket modérateur) sont alors à votre charge ou à celle de votre mutuelle.



Soit ils sont pris en charge à 100%

(interventions chirurgicales dont le tarif est supérieur ou égal à 120€, hospitalisation suite à un accident du travail, hospitalisation en maternité, personnes en invalidité...)

Si vous n'êtes pas assuré social, vous devrez régler la totalité de ces frais.

Le forfait journalier

Depuis le 1^{er} janvier 2008, le forfait journalier est fixé à 20€ par jour (révisable par arrêté ministériel). Conformément aux dispositions réglementaires en vigueur, vous aurez à vous acquitter de ce forfait.

Il est facturé pour chaque journée d'hospitalisation, y compris le jour de sortie. Celui-ci peut être pris en charge par votre mutuelle.

Certains patients en sont exonérés : les bénéficiaires de l'assurance maternité, de la CMU, de l'AME, si vous êtes invalide de guerre, assuré bénéficiant de l'article 115 du code des pensions militaires d'invalidité et des victimes de guerre et si vous êtes hospitalisé(e) suite à un accident du travail ou à une maladie professionnelle.

Le forfait PAS

Une participation forfaitaire de 24€ à votre charge, s'applique dans tous les établissements de santé, sur les actes dont le tarif est supérieur ou égal à 120€. Vous pouvez également en être exempté, **en général il est pris en charge par votre mutuelle.**

Les dépassements d'honoraires

Les médecins qui assurent vos soins peuvent avoir opté pour le secteur conventionnel à honoraires libres. Dans ce cas, ils sont autorisés à pratiquer des dépassements d'honoraires qui resteront à votre charge.

L'information vous sera donnée sur ce point par votre médecin, conformément à l'arrêté du 2 octobre 2008.). Ceux-ci se tiennent à votre disposition pour vous donner toute information avant l'intervention.

Les prestations hôtelières :

Elles seront à votre charge

(chambre individuelle, accompagnant..).

Si vous souhaitez une chambre particulière, veuillez le préciser dès la programmation de votre intervention ou lors de votre préadmission.

Nous ferons tout notre possible pour y répondre en fonction des disponibilités de l'établissement.

Si votre mutuelle ne couvre pas cette prestation, vous aurez à régler la totalité des frais.



Vous n'êtes pas assuré(e) social(e)

Vous n'êtes pas assuré(e) social(e) ou vous ne pouvez pas justifier de vos droits d'assurance maladie, **une provision sur le coût de votre hospitalisation vous sera demandée**. Les tarifs sont tenus à votre disposition par l'établissement. Une facture détaillée vous est remise lors de votre départ.

La clinique dispose d'une permanence d'accès aux soins de santé (PASS) et d'une assistante sociale pour accompagner les patients.

Vos traitements médicamenteux

Conformément à la réglementation concernant le circuit du médicament dans les établissements de santé, **vous devez communiquer l'ensemble de votre traitement habituel** (si possible un double de l'ordonnance) au personnel soignant.

Si vous avez apporté votre traitement habituel, celui sera séquestré par l'équipe afin d'éviter toute interaction médicamenteuse. Il vous sera remis à votre sortie. **Il est interdit à un tiers de procurer un médicament aux patients.**

Un document d'information est disponible et en cas de doute ou de questionnement n'hésitez pas à faire appel aux équipes.



Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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

* 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.

Le déroulement de votre séjour

Vos interlocuteurs

Durant votre séjour, vous serez amené(e) à rencontrer de nombreux professionnels.

Placée sous la responsabilité du médecin responsable et du cadre de santé, l'équipe soignante comprend l'ensemble des professionnels de santé qui assurent vos soins.

Pour votre information et votre confort, **chaque membre du personnel est identifiable grâce à un cordon de couleur et un badge indiquant son prénom et sa fonction.**

Identification

Chaque catégorie possède une couleur pour vous aider à les identifier



Rouge
Médecin



Blanc
Infirmier,
Sage-femme



Rose
Auxiliaire
de puériculture



Violet
Agent
administratif



Orange
Pharmacien



Bleu
Agent hospitalier



Vert
Aide-soignant

- ✧ **Les médecins sont amenés à vous examiner et à vous soigner ;** ils vous informent de votre état de santé et peuvent recevoir les membres de votre famille et de votre entourage que vous avez désignés, pour leur donner de vos nouvelles.
- ✧ **Les cadres des services sont responsables de la gestion et de l'organisation des soins infirmiers.** Ce sont eux qui organisent votre accueil et restent à votre disposition tout au long de votre séjour.
- ✧ **Les infirmiers dispensent les soins et administrent les traitements prescrits** par les médecins, surveillent l'évolution de votre état de santé et assurent vos soins au quotidien et vous prodiguent des conseils adaptés.
- ✧ **Les aides-soignants sous la responsabilité d'un infirmier, dispensent les soins d'hygiène et de confort** dont vous pouvez avoir besoin durant votre séjour.
Ils peuvent vous assister dans les actes de la vie quotidienne tels que vos prises de repas, votre toilette, vos déplacements et prennent soin de votre environnement.
- ✧ **Les sages-femmes et auxiliaires de puériculture dispensent les soins aux mères et nouveau-nés** en maternité.
- ✧ **Les agents hospitaliers** veillent à l'hygiène et à la propreté des locaux, afin de garantir un environnement sûr et agréable durant votre séjour. Ils participent également au bon fonctionnement logistique du service.



Peuvent intervenir durant votre séjour, sur prescription de l'équipe médicale :



Le masseur kinésithérapeute
pour des soins de kinésithérapie.



**Les manipulateurs en électroradiologie
médicale** interviennent en réalisant
des examens d'imageries



La diététicienne qui établit un bilan
diététique personnalisé et une éducation
nutritionnelle adaptée.



Psychologue et assistante sociale
sont également à votre écoute
si nécessaire.



L'équipe administrative veille à votre accueil,
votre information et à faciliter votre prise
en charge.



L'équipe pharmaceutique peut intervenir
pour faire le point sur vos traitements
(bilans médicamenteux d'entrée et / ou de sortie)
et se tient à votre disposition si besoin

Bientraitance



Tout notre personnel est régulièrement
formé et sensibilisé à la Bientraitance.
Les principes à suivre sont définis
dans notre Charte de Bientraitance

**Les professionnels de la Clinique
de l'Ospedale s'engagent
à respecter la culture
et les valeurs du patient.**



Charte de bientraitance

« Être bientraitant », c'est préserver l'individualité, considérer la personne comme une personne à part entière et la respecter en tant que telle.

Adopter
en toute circonstance
une attitude
professionnelle
d'écoute
et de discernement
à chaque étape
du parcours
de l'utilisateur

Donner à l'utilisateur
et à ses proches
une information
accessible,
individuelle
et loyale

Garantir à l'utilisateur
d'être coauteur
de son projet
en prenant en compte
sa liberté de choix
et de décision

Évaluer
et prendre en compte
la satisfaction
des usagers
et de leur entourage
dans la dynamique
d'amélioration
continue des services
proposés

Mettre
tout en œuvre
pour respecter
l'intégrité physique
et psychique,
la dignité et l'intimité
de l'utilisateur

Garantir une prise
en charge médicale
et soignante conforme
aux bonnes pratiques
et recommandations

S'imposer le respect
de la confidentialité
des informations
relatives à l'utilisateur

Rechercher
constamment
l'amélioration
des prestations
d'accueil, d'hôtellerie,
d'hygiène,
de transports,
etc.

Accompagner
la personne
et ses proches
dans la fin de vie

Agir contre
la douleur
aiguë et / ou
chronique
physique et / ou
morale



Un séjour en toute sérénité

Dès votre arrivée dans le service, l'équipe soignante vous informe du déroulement de votre prise en charge et des règles de vie de l'établissement afin d'assurer une qualité des soins tout en respectant les droits de chacun (intimité, dignité, confidentialité..)

Vous avez la possibilité de désigner une personne de confiance, de faire connaître vos directives anticipées. Si vous souhaitez les rédiger lors de votre hospitalisation, nos équipes pourront vous accompagner.

Si vous souhaitez que votre hospitalisation se fasse en toute discrétion ou dans l'anonymat, nous vous invitons à le signaler au moment de votre arrivée.

Sauf contre-indication médicale, vos proches peuvent venir vous rendre visite en fonction de l'organisation de l'établissement et de la particularité du service au sein duquel vous êtes soigné.

Toutes les chambres sont équipées de téléviseurs. La clinique met à disposition gratuitement un accès internet via un réseau WIFI. Le code de connexion est à récupérer aux accueils.



Visites

Les visites sont autorisées
tous les jours **de 12h à 20h**

Excepté pour les services
de maternité et d'ambulatoire



Le service de restauration est géré par une société externe. Les repas sont servis en chambre par le personnel hospitalier.

La diététicienne de la clinique prendra en charge vos régimes thérapeutiques, sur prescriptions médicales. Il est formellement déconseillé de vous faire apporter de l'extérieur des denrées alimentaires.

En ambulatoire et en dialyse, une collation vous sera proposée en fonction de votre choix ou de la prescription médicale.

Hygiène et prévention du risque infectieux

Prévention des infections

La prévention des infections est fondamentale pour la sécurité sanitaire. Afin que cette prévention soit efficace, votre participation est essentielle.

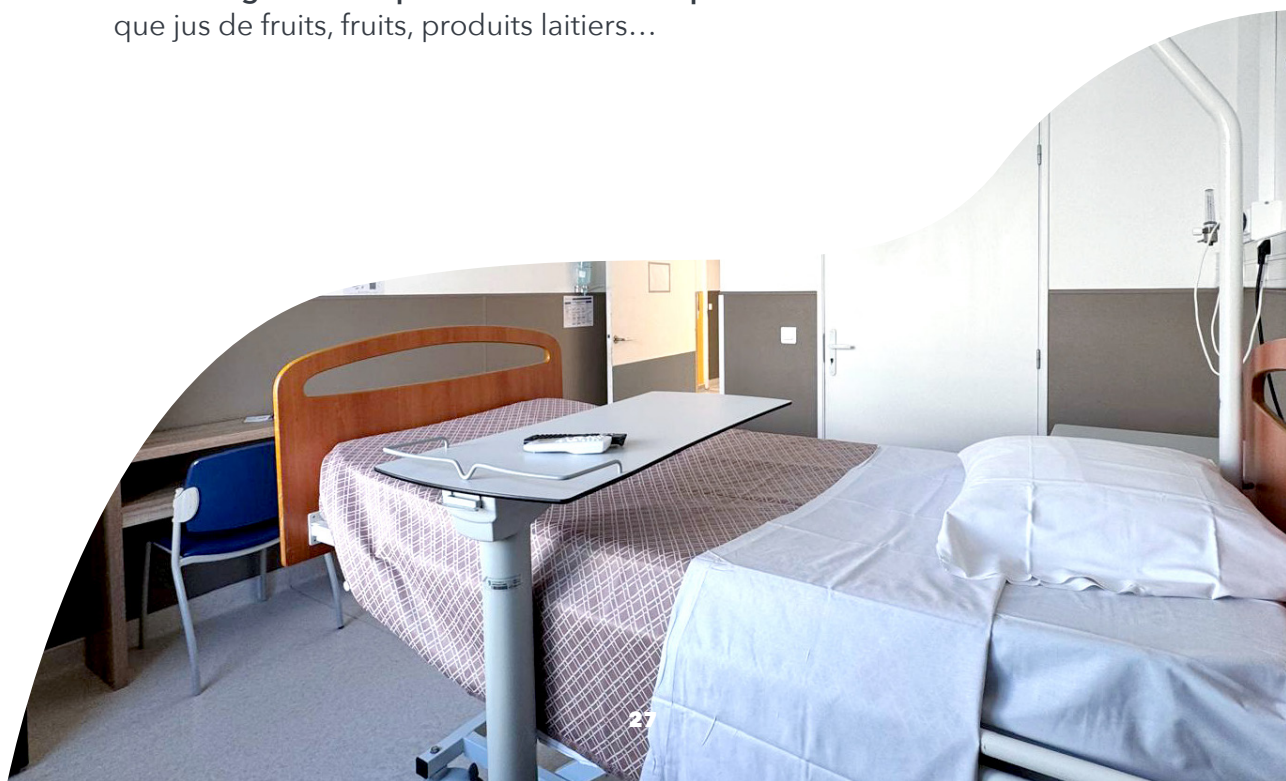
Nous vous invitons à réaliser une hygiène des mains par friction avec les solutions hydroalcooliques mises à votre disposition. Cette mesure est recommandée pour vous et vos visiteurs : en entrant et sortant de la chambre, après les gestes de la vie quotidienne (toilette, éternuement,...).

Nous vous convions, ainsi que vos proches, à respecter les règles d'hygiène dans le service. **L'établissement met à votre disposition des locaux propres et entretenus qui doivent être respectés par le patient et les visiteurs.**






Voici quelques principes de base qui s'appliquent à tous les acteurs de l'établissement (médecins, chirurgiens, équipes de soins et patients) mais aussi aux matériels et aux locaux.

L'hygiène personnelle est indiscutable : corporelle quotidienne

Éviter de garder des produits alimentaires périssables dans votre chambre tels que jus de fruits, fruits, produits laitiers...



Vos visiteurs ne sont pas autorisés à

-  Vous rendre visite s'ils sont porteurs d'un virus contagieux (gastro-entérite, grippe...),
-  Apporter des plantes ou fleurs, car elles présentent un risque infectieux important,
-  Utiliser votre salle de bain,
-  Amener un animal,
-  S'asseoir sur le lit non occupé dans les chambres doubles.

Communication et implication

Durant votre séjour à la Clinique, vous serez tenu informé de l'évolution de votre état de santé par les équipes médicales et soignantes. Votre implication (et celle de votre famille) est une condition considérée comme importante dans la réussite de votre projet de soins. Elle sera donc recherchée par les professionnels.

N'hésitez pas à transmettre toute information concernant votre état de santé et à nous faire part de vos questions et préoccupations.

Les professionnels de santé de la clinique alimentent le Dossier Médical Partagé (DMP) avec certains documents liés au séjour.

Mon Espace Santé



N'oubliez pas d'activer
votre compte personnel
sur Mon Espace Santé !

www.monespacesante.fr



Les membres de l'équipe peuvent également être amenés à le consulter uniquement à des fins utiles pour votre prise en charge. **N'oubliez pas d'activer votre compte personnel sur Mon espace Santé.**

Vous pouvez également vous opposer à l'alimentation et/ou à la consultation de votre DMP, signalez-le dès votre arrivée.

Enfants, adolescents bienvenue !

Tu es un enfant ou un adolescent et tu vas être hospitalisé(e) ?
Cette page est pour toi !

Même si ton passage est court, on sait que venir à la Clinique peut poser plein de questions. Tu trouveras ici des infos utiles, simples, pour mieux comprendre ce qui va se passer.

Pourquoi suis-je hospitalisé(e) ?

Tu viens peut-être pour :



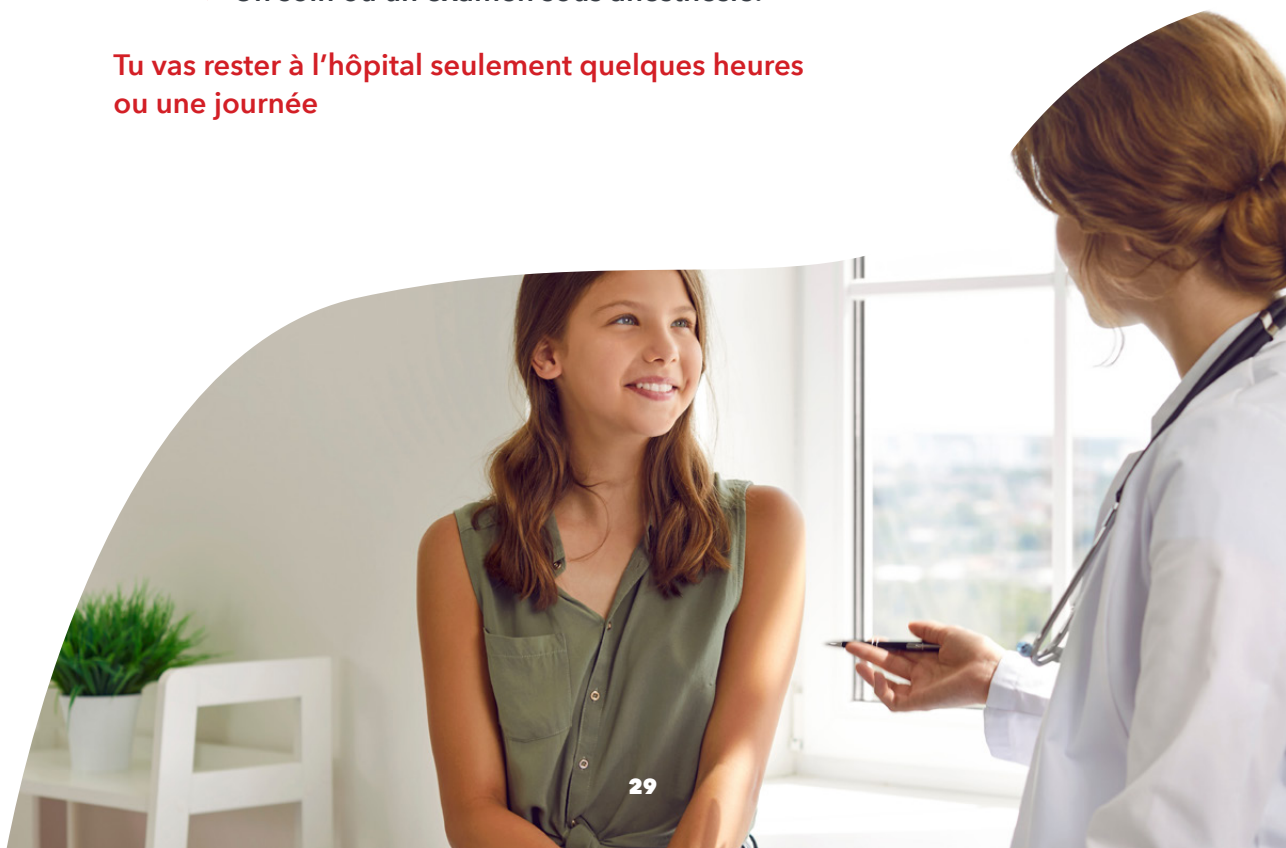
Une opération rapide

comme les dents de sagesse, une circoncision, etc.



Un soin ou un examen sous anesthésie.

Tu vas rester à l'hôpital seulement quelques heures
ou une journée



Comment ça va se passer ?

- ♥ À ton arrivée, un professionnel de santé t'accueille avec la personne qui t'accompagne. On t'explique chaque étape, avec des mots adaptés à ton âge.
- ♥ Tu passes au bloc ou au service pour l'intervention.
- ♥ Tu te réveilles tranquillement dans une salle prévue pour ça.
- ♥ Une fois bien réveillé(e), tu peux retrouver ton accompagnant, te reposer un peu, puis rentrer chez toi.

Questions



Si tu as besoin, tu peux demander à ce qu'on t'explique à nouveau.

C'est normal de ne pas tout comprendre tout de suite



Tu as le droit de poser des questions

Tu peux demander :

- ♥ Pourquoi je suis là ?
- ♥ Est-ce que ça va faire mal ?
- ♥ Qui va s'occuper de moi ?

Tes droits à la Clinique

Même si tu es mineur(e), tu as des droits. Et nous les respectons :

- ♥ Recevoir des explications adaptées à ton âge.
- ♥ Donner ton avis et poser des questions.
- ♥ Être écouté(e), notamment si tu as peur ou si quelque chose t'inquiète.
- ♥ Être accompagné(e) par ton parent ou un proche (sauf cas très particulier).
- ♥ Participer aux décisions qui te concernent (avec ton parent et l'équipe soignante).
- ♥ Exprimer ce que tu ressens, même si ce n'est pas facile.

Ce qu'on fait pour que tu te sentes bien

- ♥ Tu peux venir avec un objet rassurant : doudou, casque audio, livre, tablette
- ♥ Si tu stresses ou que tu as peur, dis-le. On prendra le temps d'en parler.
- ♥ On adapte les soins pour que ça se passe dans les meilleures conditions possibles.





Votre sortie

Généralités

L'organisation de votre sortie est un sujet abordé dès que possible avec le médecin qui vous prend en charge dans l'établissement.

La sortie est une décision médicale.

L'équipe vous aide, vous et vos proches, à organiser votre retour à domicile ou à vous orienter vers les structures les mieux adaptées aux éventuelles suites de votre hospitalisation.



Si vous souhaitez quitter l'établissement contre l'avis du médecin,

il vous sera demandé de rédiger et de signer une décharge.



Le recours à des transports sanitaires

(ambulances, taxis VSL) se fait sur prescription médicale. Renseignez-vous sur les formalités de prise en charge et de remboursement.

Vous avez le libre choix de la société d'ambulance et de taxi.



Pour les mineurs hospitalisés, la personne responsable (parent, tuteur, majeur autorisé le cas échéant) devra être présente à la sortie et munie d'une pièce d'identité.



Si vous êtes hospitalisé en chirurgie

ambulatoire, un accompagnant majeur devra obligatoirement venir vous chercher dans le service.

Ses coordonnées et son identité vous sont demandées dès la préparation de votre hospitalisation.

Quelles sont les formalités à accomplir à la sortie ?

Ne pas oublier avant de quitter l'établissement :

- ✧ **Récupérer les radios, documents** et boîtes de médicaments confiés à l'infirmier à votre arrivée.
- ✧ **Récupérer les ordonnances**, courriers médicaux, arrêt de travail, certificat de transports (si prescrit...) nécessaires à votre retour à domicile ou à votre transfert.
- ✧ **Vérifier que vous n'avez rien oublié dans votre chambre.**
- ✧ **Signaler votre départ** ou vérifier l'horaire prévu de l'ambulance ou du taxi auprès de l'équipe soignante.
- ✧ **Passer à l'accueil** pour procéder aux formalités administratives.
- ✧ **Pour les patients qui ont été hospitalisés en ambulatoire**, vous recevrez un appel le lendemain pour prendre des nouvelles de votre état de santé.
Il est important d'y répondre même si tout va bien.
- ✧ **Un numéro d'appel de continuité des soins** joignable 24h/24h est communiqué sur les documents de sortie afin que vous puissiez contacter la clinique en cas d'urgence



Aidez-nous à progresser

Donner votre avis sur votre hospitalisation permet à l'établissement de santé de comprendre ses points forts et ses points faibles sur lesquels il peut s'améliorer afin de mieux prendre en charge les patients.

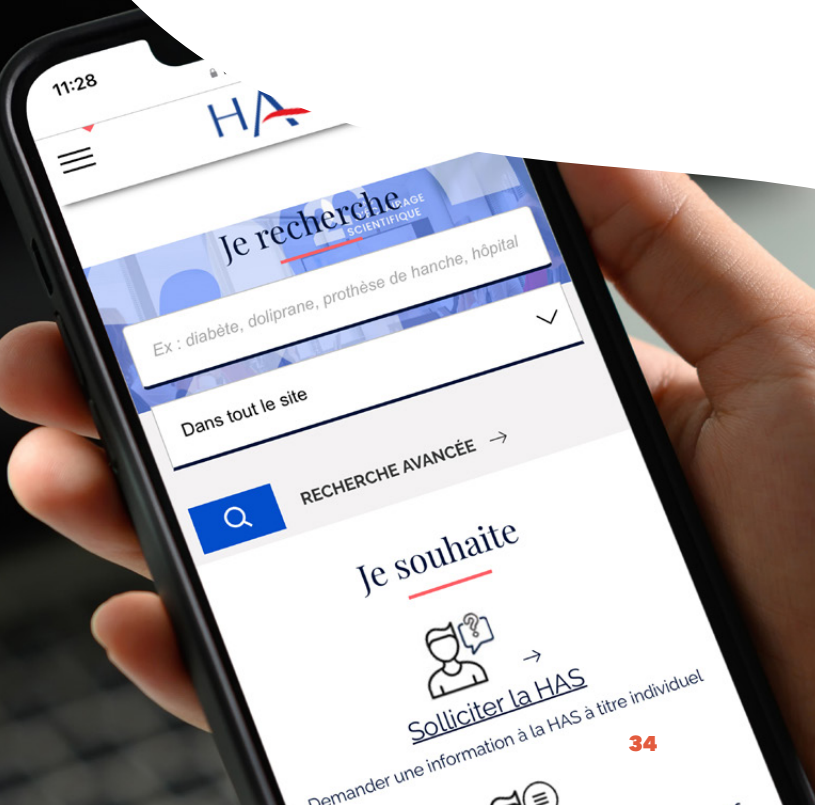
Un questionnaire de satisfaction vous sera transmis avant votre sortie sous forme de QR code.

Notre établissement participe à la démarche nationale de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés e-Satis.

Il s'agit d'une **enquête co-piloté par l'HAS et le ministère de la Santé**, destinée à recueillir votre opinion et pour laquelle vous recevrez un mail 15 jours après votre sortie.

Pour ce faire, nos services administratifs vous demanderont votre adresse mail au moment de votre admission.

Cette enquête est anonyme et non obligatoire.



Qualité des Soins

VOTRE



AVIS



EST



PRÉCIEUX!!

e-Satis



Votre expérience
est utile à tous !

Renseignez votre email à l'admission
et répondez à e-Satis, l'enquête
nationale de la Haute Autorité de santé.



HAS
HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

Avec le soutien de
**France
Assos
Santé**
La voix des usagers

 CLINIQUE DE L'OSPEDALE

GRAPHIC: MARTEL PIRELLA GÖTTSCHE

Qualité et sécurité des soins

Notre engagement pour la qualité et votre sécurité

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

Concrètement, cela signifie que nous :

- ✧ **Évaluons** régulièrement nos pratiques ;
- ✧ **Repérons** les situations à risque pour les patients ;
- ✧ **Mettons en place des actions** pour corriger ce qui ne va pas et prévenir les incidents ;
- ✧ **Suivons des indicateurs** (infections, événements indésirables, satisfaction des patients, réclamations...).

Pour organiser tout cela, la clinique a mis en place un management par la qualité et les risques.

La direction, les médecins, les soignants et les autres professionnels travaillent ensemble, avec des méthodes communes, pour améliorer votre prise en charge au quotidien.














Des instances et des vigilances dédiées à votre sécurité.

Le pilotage de cette démarche repose sur l'implication des professionnels et sur le travail de plusieurs instances (groupes de réflexion et de décision) et vigilances (dispositifs de surveillance des risques) :

- ✧ **Des instances comme la Commission Médicale d'Établissement (CME), la Commission des Usagers (CDU) ou les comités d'hygiène et de qualité** qui suivent la qualité des soins, la sécurité des patients et vos droits ;
- ✧ **Des vigilances spécialisées** (par exemple sur les médicaments, le matériel médical, les infections, le sang...) qui analysent les événements indésirables et mettent en place des actions de prévention.

Toutes ces instances et vigilances ont un objectif commun : renforcer en continu la qualité de vos soins et votre sécurité pendant tout votre séjour.

Nos engagements

-  **Répondre aux besoins du territoire de santé** et participer aux missions de santé publique.
-  **Se conformer aux exigences légales** et réglementaires, contractuelles ou autres identifiées.
-  **Mettre en place les moyens** humains, financiers, organisationnels, de formation et techniques permettant une amélioration continue dans tous les secteurs d'activité.
-  **Être à l'écoute** de nos patients et de leur entourage, en assurant le respect de leurs droits et la dimension éthique de la prise en charge (dignité, intimité, respect, tolérance, information).
-  **Garantir une amélioration continue** de la qualité et de la sécurité des soins en impliquant les usagers.
-  **Développer la culture de la pertinence de la prise en charge des usagers.**
-  **Assurer une sécurité optimale** de la prise en charge des patients.
-  **Garantir le strict respect des mesures d'hygiène** et prévenir les infections associées aux soins.
-  **Garantir le bon usage des médicaments** et des dispositifs médicaux.
-  **Offrir une qualité de travail** et des conditions permettant au personnel d'être au plus près des patients et d'exprimer au mieux ses compétences.
-  **Mettre en place une gestion des risques efficace** axée sur la prévention.
-  **Créer une véritable dynamique** dans l'évaluation et l'amélioration de nos pratiques professionnelles
-  **Pérenniser les démarches d'évaluation** internes et externes.

Nos valeurs d'établissement



**Bienveillance
& écoute**



**Qualité
& sécurité**



**Coopération
& proximité**



**Performance
& efficience**

Ces principes guident notre action
et fondent le lien de confiance avec nos patients.

Charte Développement Durable

La Clinique de L'Ospedale inscrit sa démarche de développement durable dans une volonté forte de protéger la santé humaine tout en limitant son impact sur l'environnement en cohérence avec la stratégie nationale de transition écologique du système de santé.

Cette charte a pour objectif de formaliser notre engagement institutionnel, partagé par l'ensemble des professionnels, et intégré à notre projet d'établissement, notre politique qualité et notre gestion des risques.

Objectifs généraux

- ✧ **Intégrer les enjeux environnementaux**
dans la stratégie et les pratiques de l'établissement
- ✧ **Réduire l'empreinte écologique** des activités de soins
- ✧ **Développer une culture éco-responsable**, collective et durable
- ✧ **Contribuer à la prévention des risques environnementaux**
et climatiques affectant la santé





Axes prioritaires de notre démarche

Sobriété énergétique	Suivi et maîtrise des consommations d'énergie	Optimisation des équipements techniques	Éducation aux écogestes dans les services
Préservation des ressources	Réduction des consommations d'eau	Choix de consommables plus durables	Maîtrise des approvisionnements
Gestion responsable des déchets	Tri généralisé (DASRI, cartons, plastiques, papiers)	Réduction des déchets à la source	Sensibilisation des professionnels à la bonne gestion des filières
Mobilité durable	Encouragement au covoiturage, vélo et transports partagés	Optimisation des déplacements professionnels	Réflexion sur la dématérialisation des réunions et formations
Cadre de vie et biodiversité	Entretien écologique des espaces extérieurs	Valorisation du site naturel environnant	Création de lieux de pause agréables et ressourçant pour les professionnels
Gestion des risques environnementaux et climatiques	Participation à la mise à jour des procédures de continuité d'activité	Intégration des risques liés aux canicules, feux, inondations, pollutions...	Veille et adaptation aux effets du changement climatique sur les soins.

Une mobilisation collective

Le développement durable ne peut réussir qu'avec l'implication de tous les acteurs de la clinique : professionnels de santé, administratifs, techniques, usagers et partenaires.

Nos engagements concrets :

-  **Former et sensibiliser** l'ensemble des équipes
-  **Créer** des espaces d'échange et de propositions
-  **Intégrer** les usagers dans la démarche, notamment via la CDU
-  **Valoriser** les initiatives locales

Évaluation de la clinique et résultat

La certification est une procédure d'évaluation externe des établissements de santé effectuée par des professionnels indépendants de l'établissement ou de ses organismes de tutelles (HAS).

Cette procédure vise à assurer la sécurité et la qualité des soins donnés aux patients et à promouvoir une politique de développement continu de la qualité.

La Haute Autorité de Santé (HAS) développe également avec les professionnels, **des indicateurs de qualité et de sécurité des soins** (IQSS), utilisés par les établissements comme outils d'amélioration de la qualité des soins et de la sécurité des patients.

Certification



Les résultats de la dernière certification
sont directement consultables sur le site
www.has-santé.fr



Ces indicateurs permettent aussi **une meilleure information du patient et plus de transparence.**

Les indicateurs nationaux sont mis à votre disposition et consultables sur le site internet de Qualiscope ainsi qu'en affichage dans les vitrines au sein de la clinique, sur le site Internet via ce QR code :



La prise en charge de votre douleur

Vous avez peur d'avoir mal...

Prévenir, traiter ou soulager votre douleur c'est possible

Nos équipes soignantes s'engagent à la prendre en charge en mettant en œuvre tous les moyens pour la soulager. Vous pouvez les aider en la décrivant et en évaluant son intensité. Nos équipes pourront ainsi vous fournir toutes les informations utiles, répondre à vos questions et utiliser les moyens les plus adaptés.

Le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) définit, au sein de la clinique de l'Ospedale, une politique cohérente en matière de prise en charge de la douleur et des soins palliatifs.

Il propose, coordonne et évalue les actions qui en découlent.

Prévention et prise en charge du risque infectieux

La clinique de l'Ospedale s'engage à prévenir les infections associées aux soins par la mise en place d'un dispositif de surveillance, de traitement et de prévention de ces infections.

Le **Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales** (CLIN) met en œuvre, avec l'équipe opérationnelle d'hygiène (EOH), un programme annuel d'actions de surveillance et de prévention de l'infection, conformément aux recommandations et connaissances scientifiques actuelles.

Il peut parfois s'avérer nécessaire de mettre en place des précautions particulières que vous devrez respecter. **Si de telles mesures s'imposaient, le médecin responsable de votre séjour vous en informerait.**

Éthique et Bienveillance

La clinique possède un **Comité éthique pluridisciplinaire** exerçant une action de réflexion et de conseil. Les projets examinés concernent toutes questions d'ordre éthique liées à la pratique des soins.

Parallèlement nous sommes engagés dans une démarche collective et individuelle de promotion de la bientraitance et de lutte contre la maltraitance « ordinaire ».

Des chartes d'engagement ont été travaillées par les professionnels eux-mêmes et sont consultables dans les vitrines au sein de la clinique.



Identitovigilance : le bon soin au bon patient

L'identitovigilance est un dispositif essentiel de prévention des erreurs liées à l'identification des patients. Pour garantir votre sécurité, votre identité doit être vérifiée à chaque étape de votre prise en charge (soins, examens, traitements, repas...).

Le bracelet d'identification

Un bracelet comportant vos éléments d'identité vous sera remis à l'arrivée.

Il doit rester en place pendant tout votre séjour.

Il permet aux professionnels de s'assurer que chaque soin vous est bien destiné.

Des contrôles répétés, c'est normal

Les équipes peuvent vous demander à plusieurs reprises : votre nom, votre prénom, votre date de naissance.

Ces vérifications répétées ne sont pas une charge inutile : elles sont essentielles pour garantir votre sécurité. Si une information vous semble incorrecte, signalez-le immédiatement.

Et au bloc opératoire ?

La vérification de l'identité fait partie de la Check-list Sécurité du patient recommandée par la HAS.

Avant l'intervention, l'équipe confirme plusieurs fois votre identité, l'acte prévu et les éléments de sécurité associés.



Vous contribuez aussi à votre sécurité

- ✦ Déclinez toujours votre identité lorsque cela vous est demandé
- ✦ Gardez votre bracelet d'identification en place
- ✦ Signalez immédiatement toute erreur ou changement de situation
- ✦ Ne prêtez jamais vos documents de soins

Une équipe dédiée

La cellule d'identitovigilance veille au respect de ces règles et reste à votre disposition en cas de question concernant votre identité.

Accessibilité - Charte Romain Jacob

La clinique de l'Ospedale applique les principes de la Charte nationale Romain Jacob visant à améliorer la santé et la prise en charge des personnes en situation de handicap.

Cela passe par une prise en compte des besoins individuels pour adapter les parcours de soins et les modes de prise en charge. Un référent handicap a été identifié parmi les professionnels de santé.

Il est joignable via une adresse mail de contact (contact@cliniqueospedale.fr) qui figure également en affichage dans les services et sur le site internet de la clinique.

N'hésitez pas à signaler, via cette adresse mail, un besoin d'aide ou formuler une question spécifique avant votre admission afin que nous puissions vous accueillir dans les meilleures conditions.

Votre référent handicap



Votre référent handicap est joignable
via l'adresse mail
contact@cliniqueospedale.fr

Par ailleurs, la clinique souhaite la création d'un groupe de travail qui réfléchit à la mise en place d'actions d'amélioration pour l'accueil et la prise en soins des patients en situation de handicap, en amont et pendant leur hospitalisation.



CHARTRE ROMAIN JACOB

Unis pour l'accès à la santé des personnes en situation de handicap



**VALORISER L'IMAGE
QUE LA PERSONNE EN
SITUATION DE HANDICAP
PERÇOIT D'ELLE-MÊME**



**VALORISER
L'ACCOMPAGNEMENT**



**EXPRIMER
LES
BESOINS**



**INTÉGRER LA SANTÉ
AU PARCOURS DE VIE
DES PERSONNES EN
SITUATION DE HANDICAP**



**CONSTRUIRE
UNE CULTURE
PROFESSIONNELLE
COMMUNE**



**COORDONNER LE
PARCOURS
DE SANTÉ**



**ORGANISER L'ACCÈS
AUX SOINS
ET À LA PRÉVENTION**



**FACILITER ET
DÉVELOPPER
L'ACCÈS AUX SOINS
AMBULATOIRES**



**PRÉVENIR ET ADAPTER
L'HOSPITALISATION
AVEC OU SANS
HÉBERGEMENT**



**AMÉLIORER LA RÉPONSE
AUX URGENCES
MÉDICALES**



**FACILITER LE RECOURS
AUX TECHNOLOGIES DE
L'INFORMATION ET DE LA
COMMUNICATION**



**METTRE EN OEUVRE ET
ÉVALUER LA CHARTRE**

Vos droits et devoirs

Durant votre séjour, vous êtes dans l'obligation de respecter vos devoirs de citoyen et vous bénéficiez en tant que patient, de droits spécifiques que vous pouvez exprimer ou faire valoir à tout moment.

Ceux-ci sont définis dans la charte du patient hospitalisé dont vous trouverez un résumé dans ce livret d'accueil. Vous pouvez obtenir le document intégral en plusieurs langues sur le site du ministère des affaires sociales et de la santé.

Charte des Devoirs des Usagers

Respect du personnel de santé et de l'établissement

- ✧ **Respecter les professionnels de santé**, le personnel administratif, technique et les bénévoles
- ✧ **Il est formellement interdit** d'adopter un comportement agressif, violent, ou insultant envers le personnel

Tout acte de violence verbale ou physique fera l'objet de poursuites

Respect du patient

- ✧ **Limiter** le nombre de visiteurs dans les chambres.
- ✧ **Respecter** les horaires de visites.
- ✧ **Suivre** les prescriptions médicales et coopérer avec les équipes.



Respect des autres usagers

- ✧ **Faire preuve de courtoisie** envers les autres patients.
- ✧ **Respecter la tranquillité**, la confidentialité et l'intimité de chacun.
- ✧ **Limiter le bruit**, notamment les conversations téléphoniques.
- ✧ **Porter une tenue vestimentaire correcte** lors des déplacements.



Respect des locaux et du matériel

- ✧ **Maintenir les lieux propres** et en bon état.
- ✧ **Ne pas détériorer les équipements** ou mobilier.
- ✧ **Respecter l'interdiction de fumer** ou vapoter dans l'enceinte de l'établissement.
- ✧ **Ne pas consommer de l'alcool**, y compris dans les chambres.





Transmission d'informations sincères

- ✧ **Communiquer avec honnêteté** sur son état de santé.
- ✧ **Informar l'équipe** de toute évolution ou réaction inhabituelle pendant le traitement.



Respect des consignes de sécurité

- ✧ **En cas d'incendie**, respecter les plans d'évacuation et les consignes.
- ✧ **En toute situation**, gardez votre calme et suivez les instructions du personnel formé à ce type d'incident.

Respect des procédures administratives

-  **Fournir les documents nécessaires** lors de l'admission.
-  **Signaler tout changement** administratif (adresse, mutuelle, etc.).
-  **Régler les frais** restant à charge dans les délais.
-  **Respecter la confidentialité** des soins et de la présence des autres usagers.

Garantir la sécurité des effets personnels

-  **N'apportez pas d'objets de valeur.**
-  **En cas d'oubli ou d'admission en urgence**, adressez-vous à l'équipe soignante pour un dépôt sécurisé.

Le respect : essentiel à tous



En cas de non-respect de cette charte :

Des mesures disciplinaires, voire légales, peuvent être engagées.

Votre comportement a un impact direct sur la qualité des soins et le bien-être de tous.

Information sur votre état de santé

L'ensemble des informations concernant votre état de santé vous sera délivré par votre médecin (art. L1111-2 de la loi du 4 mars 2002).

Les médecins, les équipes soignantes et les équipes administratives se tiennent **à votre disposition pour toute information relative** à votre séjour ou à l'organisation de votre prise en charge.

Cette information porte sur les différents traitements, les examens qui vous sont proposés, leur utilité, leur urgence éventuelle et/ou leurs conséquences.

Seule l'urgence ou l'impossibilité d'informer peut dispenser le professionnel de santé de cette obligation. **Le corps médical ainsi que l'ensemble des professionnels vous garantissent le respect du secret professionnel.**

Information sur un dommage associé aux soins

Pour le cas où vous seriez ou si vous vous estimiez victime d'un dommage imputable à une activité de prévention, de diagnostic ou de soins, une information sur les circonstances ou les causes du dommage vous sera délivrée par un professionnel de santé en exercice au sein de l'établissement.

Cette information doit vous être donnée au plus tard dans les 15 jours suivant la découverte du dommage ou à votre demande expresse au cours d'un entretien durant lequel vous pourrez vous faire assister par la personne de votre choix. (cf. art. l1142-4 code de la santé publique)

Le consentement du patient

Aucun acte médical ne peut être pratiqué sans votre consentement libre et éclairé sauf si vous êtes hors d'état d'exprimer votre volonté. Dans ce cas, la personne de confiance que vous avez désignée, ou, à défaut de désignation, un membre de votre famille ou un proche, sera consulté sauf urgence ou impossibilité de contacter quiconque.

Vous prenez, avec les praticiens les décisions concernant votre santé, tout au long de votre prise en charge.

Si, par sa volonté de refuser ou d'interrompre tout traitement, la personne met sa vie en danger, elle doit réitérer sa décision dans un délai raisonnable.

Elle peut faire appel à un autre membre du corps médical. L'ensemble de la procédure est inscrit dans le dossier médical du patient.

Le médecin sauvegarde la dignité du mourant et assure la qualité de sa fin de vie en dispensant les soins palliatifs mentionnés à l'article L. 1110-10.



Le refus de soins



Article L1111-4 du code de la santé publique
modifié par la LOI n°2016-87 du 2 février 2016 – art. 5

**Toute personne a le droit de refuser
ou de ne pas recevoir un traitement.**

**Le médecin a l'obligation de respecter la volonté
de la personne après l'avoir informée
des conséquences de ses choix et de leur gravité.**



Nommez votre personne de confiance

(cf article L. 1111-6 du code de la santé publique)

Pendant votre séjour, vous pouvez désigner une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre.

Cette personne, que l'établissement considérera comme votre « personne de confiance », sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin.

Elle pourra en outre, si vous le souhaitez, assister aux entretiens médicaux afin de participer aux prises de décision vous concernant. Sachez que vous pouvez annuler votre désignation ou en modifier les termes à tout moment.

Cette désignation doit être réalisée par écrit et contresignée par la personne désignée.

Les directives anticipées

Le Décret n° 2016-1067 du 3 août 2016 relatif aux directives anticipées prévues par la loi n°2016-87 du 2 février 2016 crée de nouveaux droits en faveur des malades et des personnes en fin de vie.

Rédiger aujourd'hui des décisions importantes pour sa fin de vie évitera que d'autres les prennent peut être un jour à votre place, sans que vos volontés puissent être respectées, faute de les connaître.

Que sont les directives anticipées ?

Ce sont des instructions écrites que donne par avance une personne majeure pour le cas où elle serait dans l'incapacité d'exprimer sa volonté.

Ces directives anticipées expriment la volonté de la personne relative à sa fin de vie en ce qui concerne les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'actes médicaux.

Ces directives doivent être respectées par l'équipe médicale le moment venu.

Vous pouvez les réviser ou les annuler quand vous voulez, c'est l'écrit le plus récent qui fait foi.

Comment les rédiger ?

Vous pouvez écrire vos directives anticipées sur un formulaire, ou sur

un simple papier qu'il faut dater et signer. Vous n'avez pas besoin de témoin. Si vous ne pouvez pas les écrire, demandez à quelqu'un de le faire devant vous et devant deux témoins. L'un d'eux doit être votre personne de confiance si vous l'avez désignée. Votre identité doit y être clairement indiquée (nom, prénom, date et lieu de naissance).

Il existe un modèle national avec deux versions en fonction de votre situation.

Où dois-je les conserver ?

Lors de votre hospitalisation, donnez le document au médecin, à l'infirmière ou à l'agent d'accueil qui recueille vos données lors de votre arrivée pour qu'il soit mis dans votre dossier médical, ou indiquez où les trouver si nécessaire.

Elles peuvent être confiées à votre médecin de ville, à votre personne de confiance, à un membre de votre famille ou à un proche. Vous pouvez également les conserver sur vous. Vous pouvez les insérer dans l'espace de votre Dossier Médical Partagé (Mon Espace Santé) informatisé.

Téléchargez un modèle



Vous pouvez les télécharger

<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R44952>



**ou les demander au bureau des admissions
de la Clinique de l'Osedale.**

Quel est le poids de mes directives Anticipées dans la décision Médicale ?

En cas d'hospitalisation, vous devez être interrogé sur l'existence de directives anticipées. Les directives anticipées constituent un document essentiel pour la prise de décision médicale en situation de fin de vie.

Leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical, y compris sur celui de votre personne de confiance et de vos proches.

Le médecin a l'obligation de respecter les directives anticipées.

Il existe 2 exceptions



En cas d'urgence vitale, pendant le temps nécessaire de l'évaluation complète de la situation.



Lorsque les directives anticipées apparaissent manifestement inappropriées ou non conformes à la situation médicale.

Dans ce cas, la décision de refus d'application des directives anticipées est prise de façon collégiale, inscrite dans le dossier médical et portée à la connaissance de la personne de confiance.

Pour vous accompagner et répondre à vos questions retrouvez le guide pour le grand public : Directives anticipées sur le site Internet de l'HAS.

Le droit à la non divulgation de présence

Vous pouvez, lors de votre préadmission ou de votre admission dans l'établissement, exprimer le souhait que votre présence ne soit pas communiquée. **Pour cela, vous devez informer le personnel de l'accueil ainsi que le personnel infirmier de votre service d'hospitalisation.**

Votre dossier médical

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations vous concernant.

Il vous est possible d'accéder à ces informations en faisant la demande auprès de la direction ou en téléchargeant le formulaire de demande d'accès à un dossier médical sur notre site : www.cliniqueospedale.com.

Elles peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisirez librement.

Vous pouvez également consulter sur place votre dossier, avec ou sans accompagnement d'un médecin, selon votre choix.

Les informations ainsi sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de 48h après votre demande mais elles doivent vous être communiquées au plus tard dans les huit jours. Si toutefois les informations datent de plus de cinq ans, ce délai est porté à deux mois.

Si vous choisissez de consulter le dossier sur place, cette consultation est gratuite.

Si vous souhaitez obtenir copie de tout ou partie des éléments de votre dossier, les frais, limités au coût de reproduction (et d'envoi, si vous souhaitez un envoi à domicile) sont à votre charge.

Votre dossier médical est conservé vingt ans à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation externe. Il est conservé soit dans notre établissement, soit par un hébergeur agréé.

Traitement informatique de vos informations médicales

Les données administratives et médicales concernant votre séjour sont informatisées conformément à l'arrêté du 22 juillet 1996 relatif au recueil et au traitement des données d'activités médicales.

Sauf opposition de votre part, **ces données sont transmises au médecin responsable** de l'information médicale de l'établissement. Elles sont réservées exclusivement à un usage médical et sont protégées par le secret médical (article R. 710- 5-7).

Conformément à la déontologie médicale et aux dispositions de la loi « Informatique et Libertés », en particulier les articles 34 et 40 de la loi du 06 janvier 1978, **tout patient peut exercer ses droits d'accès et de rectification auprès de la direction.**

La CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés) est l'organe officiel chargé de faire respecter cette loi.

Don d'organes

Donner ses organes est une décision personnelle qui répond au choix de chacun. **C'est parce que personne ne peut décider à votre place que vous devez en parler et exprimer votre propre choix.**



Plaintes, réclamations et observations

Durant votre séjour, si vous rencontrez une difficulté ou êtes témoin d'une situation inhabituelle, vous pouvez nous faire part de vos remarques. Toute personne concernée directement ou indirectement (patient, proche, représentant légal, tuteur...) peut exprimer une observation, une plainte ou une réclamation.

Exprimer vos observations en premier recours

Vous pouvez, à tout moment :



Signaler oralement vos préoccupations au cadre de santé du secteur où vous êtes hospitalisé(e).



Échanger avec le médecin en charge de votre prise en soins.
L'objectif : résoudre rapidement les situations qui peuvent l'être, au plus près du terrain.

Si les explications reçues ne vous conviennent pas, vous pouvez solliciter les Représentants des Usagers (RU), membres de la Commission des Usagers (CDU).

Ils sont vos interlocuteurs indépendants pour relayer vos attentes, éclaircir une situation ou vous aider à formuler une démarche.

Toutes les demandes sont enregistrées, analysées et traitées dans le respect de la réglementation (Décret n°2005-213 du 2 mars 2005).

Vous recevrez systématiquement une réponse écrite.

Pour contacter les RU

Coordonnées affichées dans l'établissement

Par courrier

CDU - Service qualité - Clinique de l'Ospedale
Rue du docteur Jourdan - 20137 Porto-Vecchio



Adresser une plainte ou une réclamation écrite

Si vous souhaitez formaliser une plainte ou une réclamation :

Direction - Clinique de l'Ospedale
Rue du docteur Jourdan - 20137 Porto-Vecchio



Selon la nature de votre demande, la saisine du médiateur médecin ou du médiateur non médecin de la CDU pourra vous être proposée (notamment en cas de question relative à l'organisation des soins ou au fonctionnement d'un service).

La Commission des Usagers (CDU)

Rôle de la CDU

La CDU veille à ce que les droits des usagers soient respectés et œuvre à l'amélioration continue de l'accueil et de la prise en charge.

Ses missions :

- ✧ Veiller au respect des droits des patients.
- ✧ Contribuer à l'évolution de la politique d'accueil et de qualité.
- ✧ Faciliter les démarches des patients et de leurs proches.

Composition

La liste des membres de la CDU est affichée dans les services de la clinique.

Qui peut saisir la CDU ?

Toute personne concernée directement ou indirectement par un fait pouvant faire l'objet d'une plainte ou d'une réclamation (patient, ayant droit, représentants légaux, tuteur, famille du patient...).



Rue du docteur Jourdan
20137 PORTO-VECCHIO
cliniqueospedale.com

