



LIVRET D'ACCUEIL

MOT DU DIRECTEUR

Madame, Monsieur,

La Clinique du Vivarais est heureuse de vous accueillir aujourd'hui pour votre hospitalisation. Nous espérons que vous trouverez ces informations utiles, et qu'elles contribueront à rendre sereine votre venue sereinement au sein de notre structure qui se veut familiale et conviviale en Ardèche méridionale.

Toutes les équipes de la Clinique du Vivarais ont pour priorité votre satisfaction, et se tiennent à votre disposition pour répondre à vos attentes. Nous nous engageons quotidiennement à vous fournir des soins de qualité et de sécurité avec confort et respect, afin que votre expérience puisse être la plus agréable possible.

C'est parce que nous concilions ces valeurs en visant l'excellence que nous veillons scrupuleusement à respecter nos engagements envers vous.

L'équipe médicale composé de personnels pluridisciplinaires, experte dans leur domaine respectif, met tout en œuvre pour répondre à vos demandes et satisfaire vos attentes.

De même toutes les informations vous seront fournies afin que vous puissiez suivre et participer à votre parcours de soins.

Ce livret d'accueil a été réalisé pour vous permettre d'une part de mieux comprendre notre système et notre établissement, et l'autre de bénéficier d'une aide pour faciliter vos démarches.

N'hésitez pas à solliciter nos équipes qui répondront à toutes vos demandes.

Je vous remercie de votre confiance et vous adresse mes vœux de prompt rétablissement

Directeur,



SOMMAIRE



Présentation de la Clinique

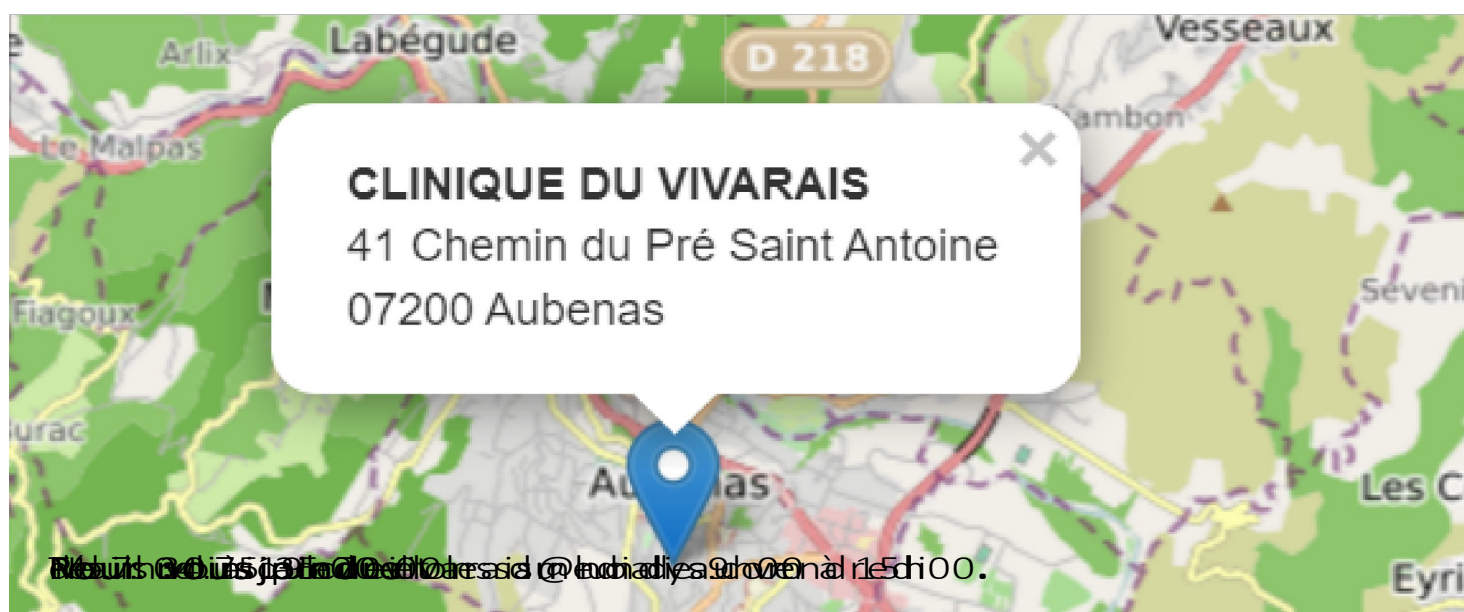
La Clinique du Vivarais est un établissement de santé privé qui appartient à l'unité urbaine d'Aubenas, une agglomération intra-départementale regroupant 22 communes soit 41 568 habitants.

Cette institution présente depuis 1948 a déménagé en Août 2021. Installé depuis dans ce nouvel établissement, elle met à disposition des praticiens qui y exercent, un plateau technique des plus modernes pour satisfaire aux exigences actuelles de leurs spécialités respectives.

La Clinique du Vivarais est tournée vers l'activité chirurgicale dans différentes spécialités.

Elle comporte 44 lits, dont un service de surveillance d'hospitalisation et un service de chirurgie ambulatoire.

Elle est agréée par le ministère de la Santé et conventionnée avec diverses caisses et mutuelles.



Suivez-nous

Pour plus de renseignement sur notre établissement ou consulter nos actualités, nous vous invitons à nous suivre sur notre site internet ou sur les réseaux sociaux

Site www.cliniqueduvivaraais.fr



Facebook



You tube



Linkedin



La Clinique

" Un soin réussi est l'affaire de toute une équipe "

NOS SERVICES

Composés d'équipes pluridisciplinaires, vous serez amené à côtoyer différents intervenants que vous identifierez grâce à leur badge et à leur tenue comme les chirurgiens, les anesthésistes, les infirmiers, les aides-soignants, notre équipe de bionettoyage, ou bien les membres de nos équipes administratives. Suivant votre pathologie, certains spécialistes extérieurs peuvent être sollicités comme par exemple un cardiologue, un radiologue, etc...

Nos équipes spécialisées dans les activités chirurgicales, la Clinique du Vivarais intervient dans différents domaines :

- Chirurgie viscérale
- Chirurgie orthopédique
- Chirurgie vasculaire
- Chirurgie gynécologique
- Chirurgie ophtalmologique
- Chirurgie O.R.L. (Oto-Rhino-Laryngologie)
- Chirurgie stomatologique
- Exploration gastro-entérologiques

Afin de garantir la qualité et de la sécurité des soins, nous procédons à une surveillance régulière de nos matériels.



La Clinique du Vivarais est prête à vous accueillir au sein de ses locaux qui abritent :

- **Le service d'hospitalisation**
- **Le service Ambulatoire**
- **Quatre blocs opératoires**
- **Une salle pour les examens endoscopiques**
- **Une salle de réveil**
- **Une unité de surveillance continue**
- **Le service d'imagerie médicale**
- **La maison des consultations (Bâtiment adjacent au bâtiment principal où se trouve l'accueil et les services de soins)**

CONSIGNE GNERALE POUR VOTRE INTERVENTION DANS NOS SERVICES

AVANT VOTRE HOSPITALISATION

- **Respecter les consignes pré-opératoire qui vous ont été donné par les praticiens (traitement, préparation cutanée, ...)**
- **Préciser aux personnels soignants si vous êtes porteur d'une BRM (bactérie multi-résistante aux antibiotiques)**
- **Informez le chirurgien ou le médecin anesthésiste si vous avez récemment séjourné dans un pays tropical**

PENDANT VOTRE HOSPITALISATION

- **Pratiquez une hygiène quotidienne de vos mains et incitez vos visiteurs à faire de même**
- **Ne touchez pas votre pansement, vos cicatrices opératoires ou tout autre matériel de soins (cathéter, perfusion...). Si vous ressentez une gêne quelconque faites en part à l'équipe médicale**
- **Evitez tout contact avec une personne de votre entourage souffrante ou présentant des symptômes d'une infection transmissible (rhume, grippe...)**
- **Si on vous offre des fleurs ou des plantes, demandez à les récupérer après votre intervention. Ces dernières peuvent être une source d'infection ou d'allergie.**



APRES VOTRE HOSPITALISATION

- Respecter les consignes données par l'équipe médicale
- Si vous avez de la fièvre, des rougeurs, des écoulements provenant de la plaie, ou des douleurs persistantes, téléphonez à votre médecin

PARTICULARITE SERVICE AMBULATOIRE

Le service ambulatoire est un service où les prises en charge ont une durée qui n'excède pas 24 heures. Les instructions données par les équipes de la Clinique du Vivarais devront être respectées afin que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions.

CONSIGNE PRE-OPERATOIRE

Comme pour toute intervention classique, vous rencontrerez le médecin anesthésiste pour une consultation préanesthésique, préalable indispensable à votre intervention. Si la situation le nécessite, vous pouvez être amené à réaliser des examens complémentaires (prise de sang, radiologie, ...). Il faudra alors nous transmettre vos résultats afin de compléter le dossier médical. L'anesthésiste ou le chirurgien, vous donneront des consignes en fonction de votre état (certains médicaments peuvent être à proscrire avant l'intervention, pas de bijoux, de maquillage...) qui devront obligatoirement être respectées. Faute de quoi votre intervention pourrait être reportée.

Tous renseignements inhérents à votre intervention ou aux modalités du séjour vous seront donnés par le médecin durant votre consultation ou le bureau administratif au moment de votre préadmission. N'hésitez pas à questionner le personnel sur le déroulement de votre séjour.

PREPAREZ EN AMONT VOTRE SORTIE

Dans la mesure où vous avez été anesthésié durant votre séjour en ambulatoire, vous devez obligatoirement respecter les consignes suivantes pour votre retour à domicile et durant les 24h qui suivront votre intervention :

- Ne pas conduire de véhicule
- Ne pas prendre de décisions importantes.

Si vous êtes mineur :

- Retour à domicile en présence d'un parent ou du tuteur légal

VEILLE DE VOTRE INTERVENTION

- Être à jeun

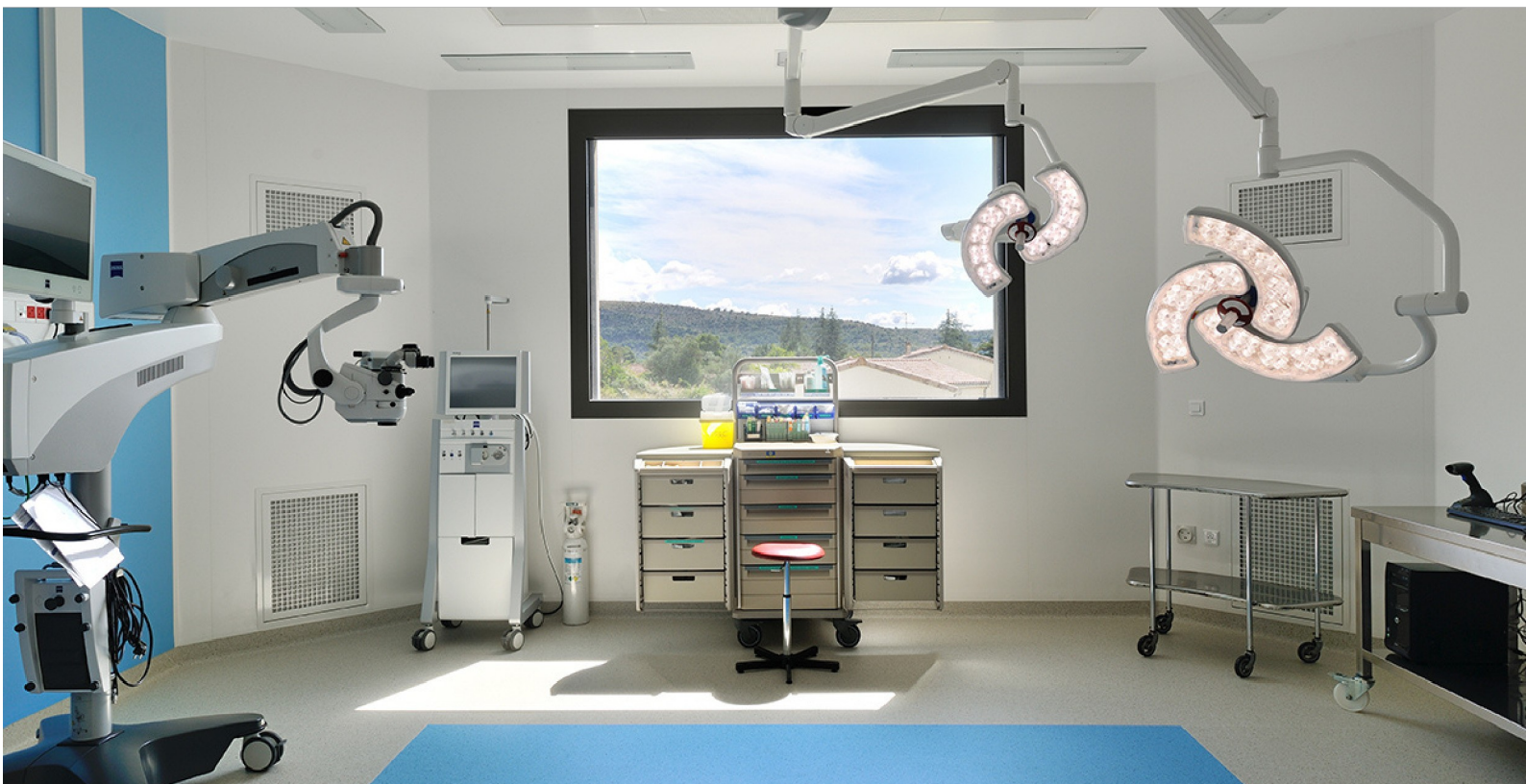
6h au minimum avant l'heure de votre arrivée à la Clinique du Vivarais, vous devez ne rien boire, ni manger, ni fumer. La décision de cette période de jeûne sera dictée par le médecin anesthésiste.

- Prendre une douche

Si possible avec un savon doux (sauf prescription médicale donnée par le médecin), il vous faudra la prendre la veille et le matin de votre intervention.

MATIN DE VOTRE INTERVENTION

Prendre une douche avec le savon utilisé la veille avant de partir de chez vous. Ce procédé est important afin de diminuer le risque infectieux. Ne mettez ni maquillage (pas de rouge à lèvres, de vernis à ongles), ni de bijoux. Vous pouvez apporter avec vous votre paire de lunettes, verre de contact, ou prothèses dentaires toutefois vous devrez les mettre dans une boîte que vous laisserez dans l'armoire de votre chambre.



APRES VOTRE INTERVENTION

Dès votre sortie du bloc opératoire, l'équipe médical vous reconduira vers votre chambre/box puis une collation vous sera proposée.

Votre sortie définitive du service se fera une fois la période de surveillance effectuée et en fonction des consignes du chirurgien ou du médecin anesthésiste qui décidera également de l'heure à laquelle vous pourrez rentrer à votre domicile. Parce que votre santé est un bien précieux, l'équipe médicale en fonction de votre état de santé se réserve le droit de vous garder hospitalisé.

Les prescriptions médicales nécessaires pour votre retour vous seront remises par le praticien qui vous donnera également la marche à suivre postopératoire.

Cependant, si vous ressentez une inquiétude après votre départ, vous pourrez contacter la Clinique du Vivarais.



Pour nous permettre de continuer à nous améliorer et répondre = aux mieux à vos attentes, nous sollicitons votre avis en remplissant le questionnaire de satisfaction qu'on vous distribuera à la fin de votre séjour ou en scannant le QR code. Votre participation, nous aidera à maintenir des services de qualité.

Le lendemain de votre intervention vous recevrez un SMS afin de permettre d'assurer la continuité des soins

IMESURE A PRENDRE DURANT LES 24H APRES VOTRE INTERVENTION

- Prendre un repas léger
- Ne prenez pas de boissons alcoolisées ou de drogue
- Rester dans un environnement calme
- Respecter les consignes données par l'équipe médical lors de votre sortie

Votre Préadmission

” Un séjour paisible est un séjour sans oubli ”

Pour rappel, l'accueil de la Clinique et le standard téléphonique ainsi que nos bureaux administratifs sont ouverts en continu de 8h à 18h30

A l'occasion de votre séjour ou celui de la personne que vous accompagnez, vous devrez avoir avec vous les documents suivants :

- Une pièce d'identité (cf identitovigilance)
- Votre carte vitale avec l'attestation papier
- Votre carte de mutuelle et la prise en charge de votre mutuelle,
- Votre attestation PUMa /ou C.M.U. complémentaire (si vous êtes concerné),
- Votre Document Unique complété et signé,
- L'autorisation d'opérer (pour les enfants mineurs et les patients sous tutelle),
- Les ordonnances avec les traitements en cours, tout document (analyses, carte de groupe sanguin, radiographie...) demandé par le chirurgien ou l'anesthésiste.



Pour les Mineurs et les Majeurs protégés :

Les parents ou les titulaires doivent signer l'autorisation pour les interventions ou les soins prodigués. La présence durant le séjour du représentant légal ou d'un des deux parents est une obligation légale.



Au cours de votre admission vous aurez la possibilité de choisir des options pour votre confort comme le choix d'une chambre individuelle, la mise en service de la télévision.

Pour des raisons de sécurité liées à l'identitovigilance, un bracelet vous sera donné à l'entrée, et votre identité sera vérifiée et contrôlée par différents membres de nos équipes tout le long de votre prise en charge (la carte d'identité électronique permet de garantir la bonne identification du patient auprès de l'ensemble des professionnels de santé qui le prennent en charge). Votre INS sera réalisé lors de votre admission, il arrive que l'INS ne puisse se faire dans ce cas un document vous sera remis, vous expliquant la conduite à tenir.

LA CHAMBRE PARTICULIERE

Si vous le souhaitez, vous pouvez faire la demande pour avoir accès à une chambre individuelle au lieu d'un box ou d'une chambre double. Nous ferons le maximum pour que votre demande soit satisfaite selon les disponibilités du service le jour de votre entrée.

Les chambres (individuelles ou doubles) sont toutes équipées :

- D'une télévision (si chambre double, il est obligatoire d'avoir un casque d'écoute afin d'éviter toute gêne pour la personne qui occupe avec vous la chambre)**
- D'une climatisation**
- D'une sonnette d'appel au chevet du lit**
- D'un téléphone (si vous souhaitez recevoir et passer des appels, il faudra demander l'ouverture de la ligne en s'adressant à l'accueil ou par le numéro d'appel direct qui vous sera donné le jour de votre admission)**

Nous possédons le matériel nécessaire pour accueillir au sein de nos locaux les personnes en situation d'handicap. Si des problématiques du fait de cette situation apparaissent nous vous dirigerons vers notre référente handicap afin de trouver une solution ensemble.

Vous pourrez exprimer vos choix auprès du secrétariat des préadmissions et la disponibilité vous est confirmée par l'infirmière qui vous accueille le jour même. Le choix de la chambre particulière génère un coût supplémentaire, qui est pris

en charge par certaines mutuelles. Nous vous invitons à vous rapprocher de votre organisme pour plus d'informations sur cette prise en charge.

Un accès au wifi de l'établissement est disponible durant votre séjour quel que soit votre choix. Le code vous sera donné lors de votre admission.

LA TARIFICATION

Les frais d'hospitalisation et/ou de services (télévision, téléphone...) sont à régler au bureau administratif lors de votre sortie, en espèces, en chèque, ou par Carte Bancaire. Les tarifs sont affichés devant les bureaux des admissions. Le personnel de ce bureau reste à votre disposition en cas de demande ou d'éventuelles précisions ou suggestions.



Les suppléments d'honoraires

Les praticiens 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 dans la majorité des cas seront pris en charge par votre mutuelle, dans le cas contraire reste à votre charge.

Votre Séjour

“ Pour la tranquillité de chacun, respectons-nous, respectons les lieux et laissez-vous guider par notre chaleureuse équipe médicale ”

NOS REGLES DE VIE ET NOTRE FONCTIONNEMENT

NOTRE REGLEMENT

- MEDICAMENT

Si vous possédez un traitement médicamenteux lors de votre admission dans notre structure, vous devez impérativement le signaler aux infirmier(e)s et leur donner vos médicaments et votre ordonnance



La Clinique du Vivarais est un établissement non-fumeur. Pour la sécurité de tous, il est interdit, conformément à la réglementation en vigueur, de fumer dans l'établissement.

Rappel : aux termes du Décret du 15 novembre 2006 et la Circulaire du 8 décembre 2006 fixant les conditions d'application de l'interdiction de fumer, les établissements de santé sont soumis à une interdiction totale de fumer et ne sont plus autorisés à aménager des emplacements réservés aux fumeurs.

- LE SILENCE ET LA PROPRETE

Pour le bien de tous, il est important de se respecter les uns les autres et permettre ainsi au personnel de travailler dans de bonnes conditions. Nous demandons à chaque visiteur de respecter le calme et la propreté des lieux.

Pour votre bien, il est mis à disposition dans chaque chambre un distributeur de Solution Hydro-Alcoolique (S.H.A) permettant d'assurer l'hygiène de vos mains.

- LE LINGE

Pour votre confort, il vous est demandé de vous munir de votre linge personnel ainsi que de vos objets de toilette dans le cadre d'une hospitalisation complète (service d'hospitalisation). Nous vous prions de bien vouloir pour chaque sortie de chambre avoir une tenue correcte.

- LE TELEPHONE PORTABLE

Pour le bon déroulement du service, il est interdit d'utiliser le téléphone portable dans les couloirs de l'établissement. Pour la personne hospitalisée l'utilisation du téléphone peut se faire dans sa chambre hors soins médicaux. Pour les visiteurs les téléphones portables (appels, ...) ne doivent servir qu'en dehors de l'établissement pour ne pas gêner les patients et les équipes médicales.

NOTRE FONCTIONNEMENT

- LES REPAS

Pour les patients, dans le service hospitalisation, les repas sont servis à partir de :

- 7H30 pour le petit déjeuner
- 12h pour le déjeuner
- 15h pour le goûter
- 18h45 pour le dîner

Soucieux du respect de votre état de santé et de vos éventuels régimes, chaque repas est établi en prenant en compte les besoins de chacun. Pour votre confort, ces derniers sont amenés à l'aide d'un chariot chauffant afin que vous puissiez manger à bonne température.

Dans le cas d'une hospitalisation au sein du service ambulatoire, vous aurez droit à une collation et à une boisson (chaude ou froide) après votre intervention qui est disponible dans la salle repas qui vous sera indiquée par le personnel.

Pour les accompagnants

Il leur est possible de prendre le repas dans votre chambre. Ils doivent pour cela prévenir l'accueil et prendre leurs tickets repas.



Pour votre bien et le respect des prescriptions, il est recommandé de n'apporter ni aliments, ni boissons.

- VOS AFFAIRES PERSONNELLES

Vos objets de valeur

D'une manière générale, nous vous recommandons de ne pas apporter d'objets de valeur qu'il faudra enlever avant l'intervention.

Toutefois nous avons mis à disposition, dans les chambres, des coffres forts vous permettant de mettre en sécurité vos affaires personnelles.

- VISITES ET ASSISTANCES

Les visites sont autorisées tous les jours de 13h00 à 20h00, sous réserve d'interdiction médicale.

Il est préférable de recommander à vos parents et amis, avant même votre arrivée à la clinique, d'éviter les visites de plus de deux personnes. Pour votre confort, des ascenseurs sont à votre disposition dans le hall d'entrée (à gauche de l'entrée principale) afin d'accéder directement au premier étage où se situe nos services d'hospitalisation et ambulatoire.

Pour l'unité de soins intensifs, les visites sont limitées à la famille proche et sont interdites aux enfants de moins de 6 ans. Pour le bien de la personne, les visiteurs sont priés de ne pas s'asseoir sur le lit.

Il est possible pour les proches du patient hospitalisé de rencontrer les médecins en prenant rendez-vous auprès de leurs secrétariats. La direction peut également recevoir les familles sur rendez-vous.

Vous pouvez aussi solliciter l'assistance d'un représentant du culte de votre choix afin qu'il puisse vous rendre visite.

-PARKING

Le parking (sous surveillance vidéo) de l'établissement est mis à la disposition des visiteurs. La Clinique du Vivarais, décline toute responsabilité en cas de vol, de détérioration ou d'accident. Nous vous remercions de bien respecter les places attribuées aux personnes handicapées et celle réservés à notre personnel qui sont dans les deux cas signalés.

-SECURITE

La Clinique du Vivarais accorde une priorité à fonctionner en toute sécurité et vous permettre d'aller et venir dans notre établissement sans le moindre souci. En conséquence, nous sommes dotées d'un système surveillance vidéo pour contrôler le libre accès aux bâtiments.



En outre, toutes les dispositions réglementaires en vigueur en matière de sécurité incendie sont respectées dans notre établissement. Les consignes d'évacuation des locaux sont affichées dans tous les lieux communs et notre personnel est formé à gérer ce type d'incident. Ils vous donneront toutes les indications utiles en cas de situation de crise.



Votre Sortie

" Une retour dans la bonne humeur est notre priorité "

Votre sortie a été prononcée par le médecin. Après avoir eu les informations et les documents nécessaires à la poursuite de vos soins (ordonnances, examens éventuels...), vous ou un proche devez avant votre départ, accomplir les formalités administratives suivantes :

- Régler le forfait journalier si celui-ci n'est pas pris en charge par une couverture complémentaire ou une assurance
- Régler les divers suppléments restant à votre charge (chambre particulière, téléphone, télévision, dépassement d'honoraires...). Une facture acquittée vous sera remise
- Retirer au bureau administratif, un bulletin de situation précisant la durée de votre hospitalisation. Il est destiné à votre employeur et à votre caisse d'assurance maladie
- En cas de sortie non autorisée, vous devrez signer une fiche de sortie contre avis médical dégageant l'établissement de toute responsabilité



Si vous êtes un patient mineur, toute sortie ne peut se faire qu'en présence d'un parent ou de votre tuteur.

En outre selon le cas :

- Si votre état de santé l'impose une prescription de transport sera délivrée par votre médecin. Le choix de la compagnie de transport vous appartient (n'hésitez pas à demander une aide au personnel si vous ne savez pas à qui vous adresser)
- Un arrêt de travail sera établi par votre médecin à votre sortie si nécessaire

Informations et Droits

" L'application et le respect de vos droits sont notre priorité "

- LOI DU 4 MARS 2002

Cette loi est un tournant majeur dans la relation entre les usagers et le système de santé, entre les soignants et les soignés et permet de reconnaître le patient comme une personne libre de prendre les décisions concernant sa santé

En effet, elle lui reconnaît :

- Le droit d'accéder à des soins de qualité et de sécurité,
- Le droit de savoir et de décider ce qui le définit comme un acteur de sa santé,
- Le droit d'être représenté dans les établissements de soins.

Il existe une commission pour représenter les patients et leur famille :

LA COMMISSION DES USAGERS EX-COMMISSION DES RELATIONS AVEC LES USAGERS ET DE LA QUALITE DE LA PRISE EN CHARGE

Une Commission des Usagers est mise en place au sein de notre établissement, afin de veiller au respect de vos droits et faciliter vos démarches.

La C.D.U. contribue également par ses avis et propositions à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge de l'établissement.

Pour toutes plaintes ou réclamations :

- Vous pouvez prendre contact avec le médecin conciliateur :
Dr Chanareille (permanence le mercredi de 18 à 19 heures) ou vous pouvez envoyer une lettre à l'attention du Directeur de la Clinique
- Trois représentants des usagers siègent à la C.D.U



- LA PERSONNE DE CONFIANCE

Conformément à l'article L. 1111-6 du Code de la Santé Publique, vous pouvez désigner par écrit une personne de confiance. Il peut s'agir d'un parent, d'un ami, ou de votre médecin traitant.

Cette personne 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 décisions vous concernant**
- Vous aider dans vos démarches**

Sachez que vous pouvez modifier votre choix à tout moment ou refuser d'en nommer une. Un feuillet spécifique est à votre disposition au bureau des admissions.

- LES DIRECTIVES ANTICIPEES

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, conformément à l'article R. 1111-17 du Code de la Santé Publique. Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement.

Elles seront consultées préalablement à la décision médicale.

Ce document ne peut dater de plus de 3 ans, au-delà il doit être renouvelé. Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge : confiez-les-lui ou signalez-lui leur existence.

- INFORMATIQUE ET LIBERTES

La gestion des informations médicales est informatisée. Toutes les précautions sont prises pour garantir la confidentialité de ces données. Sauf opposition expresse de votre part, elles pourront faire l'objet, dans le strict respect du secret médical, d'un traitement statistique anonyme. La loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, vous garantit un droit d'accès et de rectification pour l'ensemble des données vous concernant.

- CONDITIONS D'ACCES AU DOSSIER MEDICAL

En application de la loi du 4 mars 2002, vous pouvez accéder aux éléments suivants :

- votre dossier médical
- le dossier médical de votre enfant (selon conditions)
- le dossier d'un de vos parents qui a été hospitalisé et est décédé (selon conditions)

Vous avez la possibilité de demander une copie du dossier ou de le consulter sur place.

Votre demande sera adressée par écrit, en recommandé, au Directeur de la Clinique.

Vous devrez obligatoirement fournir une copie de votre pièce d'identité, recto-verso, ainsi qu'une photocopie de votre attestation vitale.

Votre dossier médical est conservé vingt ans à compter de la date de votre dernier séjour conformément à l'article R. 1112-9 du Code de la Santé Publique.

Si vous souhaitez en savoir plus sur les règles d'accessibilité à votre dossier médical, une fiche informative est à votre disposition au bureau des admissions.



- PROTECTION JURIDIQUES DES MINEURS ET MAJEURS PROTEGES

Toute pratique de soins ou d'intervention sur une personne mineure nécessite une autorisation signée par les deux parents (à condition que les deux parents soient titulaires de l'autorité parentale) ou son tuteur légal.

Toutes informations concernant la santé des mineurs ou majeurs protégés est délivrées à leurs représentants légaux.

Or, les majeurs qu'une altération de ses facultés personnelles met hors d'état de pourvoir à ses intérêts, est protégé par la loi du 3 janvier 1968 insérée dans le Code Civil (art. 488 à 514) et de Santé Publique (L.326.1).

Si le majeur protégé ne peut exprimer son consentement en prévision d'un acte médical, le médecin s'adresse aux parents et aux personnes chargées de sa protection.

En cas de refus d'un traitement par les représentants légaux entraînant des conséquences graves pour le patient, le médecin, conformément à la loi, se réserve le droit de délivrer les soins dit indispensables à la santé de la personne

- NON DIVULGATION DE PRESENCE

Si vous souhaitez conserver votre anonymat durant votre séjour au sein de notre établissement, vous devez le signaler dès votre admission. A cet effet, le secrétariat, et les équipes médicales feront le nécessaire pour préserver votre identité.



Dans le respect du secret professionnel, les détails concernant votre état de santé ne peuvent pas être donnés par téléphone. Prévenez votre entourage.

- MON ESPACE SANTE

L'espace numérique proposé par l'Assurance Maladie et le Ministère en charge de la Santé a vocation à devenir le carnet de santé numérique de tous assurés sociaux. La Clinique du Vivarais alimente votre DMP avec le compte rendu opératoire et la lettre de sortie, si votre INS est qualifié.

- ASSOCIATION ET BIEN TRAITANCE

Des associations peuvent par leur spécialisation toucher des problèmes qui vous incombent et auxquelles les représentants des usagers sont adhérents. Pour les contacter, vous pouvez demander la liste à l'accueil de la Clinique.

Notre lutte contre la maltraitance physique ou morale pratiquée sur vous, votre entourage ou le personnel est une démarche qui est au centre de nos pratiques. Notre organisation a été pensée pour favoriser la bientraitance. Si vous avez été victime de violence, veuillez-vous adresser au responsable du service dans lequel vous êtes hospitalisé.

- L'ACCES AUX RESULTATS DE LA CERTIFICATION DES INFECTIONS NOSOCOMIALES, ET DES INDICATEURS NATIONAUX

Un site d'informations internet sur les établissements de santé est ouvert sous le nom de «**» : Qualité des hôpitaux et cliniques**, et géré par la HAS (Haute Autorité de Santé)

Il permet la diffusion de données synthétiques sur les établissements de soins publics ou privés, qui ont une activité de court séjour en MCO (Médecine, Chirurgie, Obstétrique).

Le rapport de Certification est également accessible sur le site de la Haute Autorité de Santé : www.has-sante.fr.



Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

circulaire n° DHOS/E1/DG5/SD15/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.

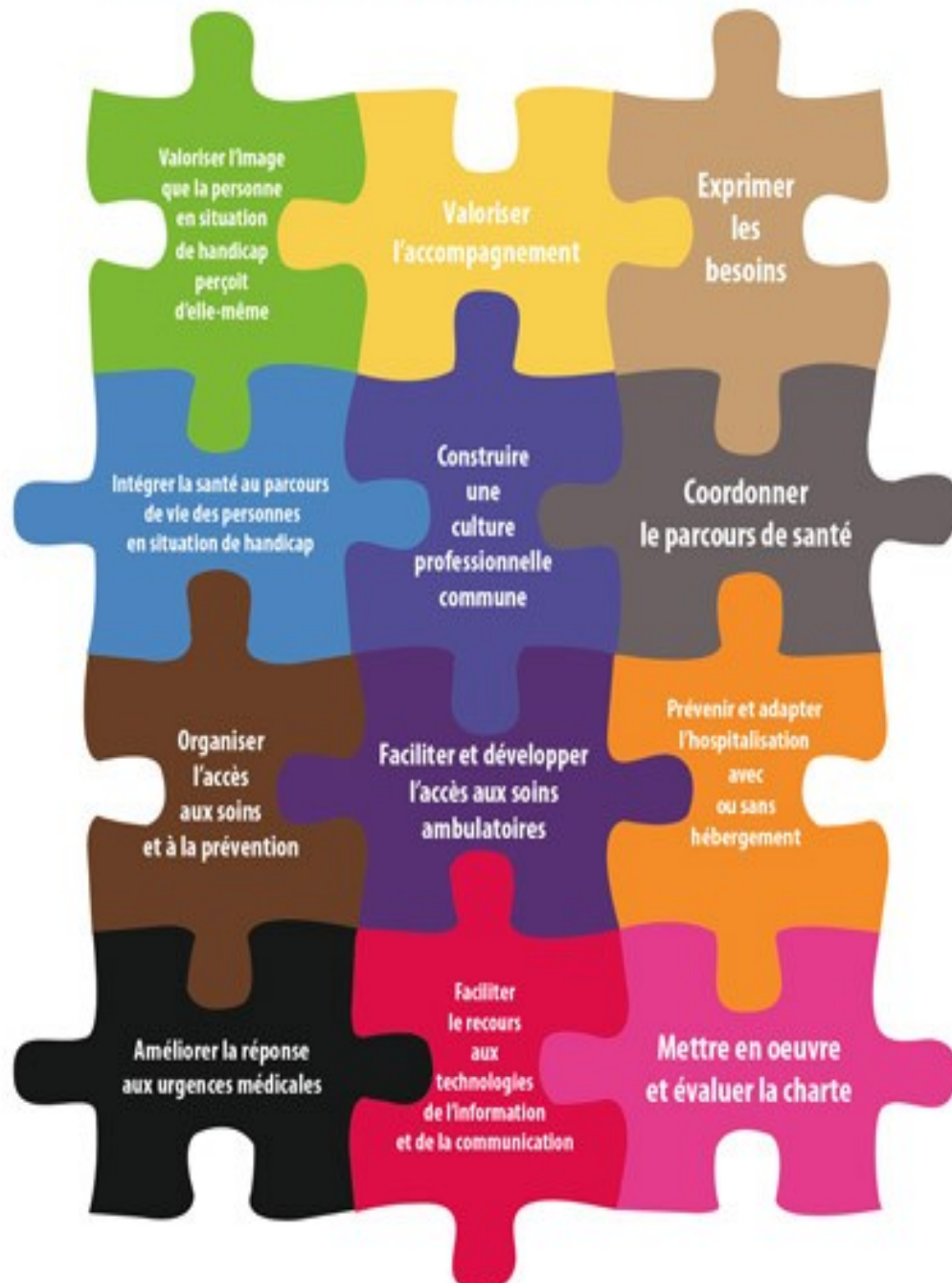


La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit 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 :

CHARTER ROMAIN JACOB

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



LA COMMISSION DES USAGERS (C.D.U.)

Une Commission des Usagers est mise en place au sein de notre établissement afin de veiller au respect de vos droits et de faciliter vos démarches.

La C.D.U. contribue également, par ses avis et propositions, à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge de l'établissement.

SES MISSIONS

- S'assurer du respect des droits des usagers et faciliter leurs démarches,
- Contribuer, par ses avis et recommandations, à l'amélioration de la politique d'accueil et de la prise en charge des patients et de leurs proches,
- Veiller à la libre expression des griefs et assurer la traçabilité de la demande d'informations,
- Instruire les plaintes et les réclamations des usagers (voies de conciliation ou de recours), recenser les éloges, propositions ou observations des usagers.

SA COMPOSITION

Mr Florian FAYOLLE, Représentant légal de l'établissement

Docteur Philippe RENY, Président de la Commission Médicale d'Etablissement (CME)

Docteur Pierre CHANAREILLE, Médecin médiateur exerçant dans l'établissement

Madame Monique SOULERIN, Responsable Qualité de l'établissement Médiateur non médecin

Monsieur Henri BARBEQUOT, Représentant des usagers titulaire

Monsieur Jean-Claude BRESSOT, Représentant des usagers titulaire

Monsieur Frédéric ORTIS, Représentant des usagers suppléant

Droits et informations...

PLAINTES ET RECLAMATIONS

Extraits du Code de la Santé Publique

Article R. 1112-91

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

Article R. 1112-92

« L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine. Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non-médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis. »

Article R. 1112-93

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

Article R. 1112-94

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

Dans le délai de huit jours suivant la séance le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission. »

Extrait du Décret N°2005-213 du 2 mars 2005 relatif à la commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge

Devoirs du patient et de l'entourage

LES USAGERS ONT DES DROITS, MAIS AUSSI DES DEVOIRS.

Respect des autres

Vous êtes tenu de respecter le personnel soignant, administratif, technique et bionettoyage de la clinique. Il en va de même pour votre entourage. **Les menaces, violences verbales ou physiques, voies de fait, injures, diffamation ou outrages envers un membre du personnel feront systématiquement l'objet d'un dépôt de plainte qui peut aboutir à des amendes ou des peines d'emprisonnement, conformément aux dispositions du code pénal.** Les autres personnes hospitalisées doivent être respectées de la même façon.

Transmission d'informations

Les usagers transmettent aux soignants toutes les informations qui leur seront utiles pour prodiguer les soins, **en particulier les traitements en cours, les allergies, les antécédents médicaux et chirurgicaux.**

Respect des rendez-vous

Les patients respectent la date, l'horaire du rendez-vous de consultation, d'examen ou d'hospitalisation. **En cas d'empêchement, ils en informent le service concerné.**

Respect lors des visites

Vos parents, enfants et amis sont les bienvenus. Veillez néanmoins à faire en sorte qu'ils respectent les horaires des visites. Par ailleurs, et toujours pour préserver le bien-être et le confort de tous les patients hospitalisés, **il est sage d'éviter les présences prolongées ou de groupe, ainsi que celles de jeunes enfants, qui risquent d'être affectés par certains aspects de la vie à l'hôpital.** Merci de faire en sorte que le nombre de visiteurs par chambre n'excède pas **trois personnes.**

Suivi des règles d'hygiène

Vous devez respecter les prescriptions et les recommandations concernant l'hygiène et l'alimentation. Votre entourage également. **Nos amis les animaux de compagnie sont interdits dans notre établissement.**

Préservation du matériel

Le matériel de la clinique est coûteux. **Il est à votre disposition, mais aussi sous votre garde.** Veillez à ne pas le détériorer et à éviter tout gaspillage.