



Tous acteurs de votre santé

# LIVRET D'ACCUEIL



## BIENVENUE À LA CLINIQUE JUGE



Madame, Monsieur,

Vous allez séjourner dans notre établissement en vue d'une hospitalisation et/ou une intervention.

La Direction, les équipes médicales, paramédicales et l'ensemble des personnels techniques, administratifs et hôteliers, sont heureux de vous y accueillir. Autour d'un plateau technique performant associé à un environnement hôtelier de qualité, soyez assuré(e) que tout sera mis en œuvre pour que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions.

Afin d'améliorer la qualité et la sécurité des soins, notre établissement s'est engagé dans une démarche qualité. L'établissement a été certifié par la HAS (Haute Autorité de Santé), les résultats de cette évaluation sont disponibles sur le site [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr).

Les médecins et le personnel vous remercient de votre confiance et vous souhaitent un séjour répondant à vos attentes et un prompt rétablissement.

La direction

Al maviva Santé est un groupe d'établissements privés qui jouit d'un très bon ancrage local en région Sud, en Ile-de-France, en Corse et au Canada, ainsi que d'une excellente réputation dans tous les domaines chirurgicaux.

Al maviva Santé propose des prises en charges médicales et chirurgicales dans les disciplines suivantes : Médecine-Chirurgie-Obstétrique (MCO), Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR), Dialyse, Radiothérapie et Hospitalisation à Domicile.

Visant une qualité de soins optimale, les établissements d'Al maviva Santé ont su développer leurs complémentarités médicales, techniques et administratives pour tisser un réseau de soins performant et offrir aux patients une prise en charge globale alliant qualité, confort et sécurité.

Nos équipes s'engagent au quotidien pour offrir à chaque patient toutes leurs compétences.

Être acteur de votre santé est notre priorité !

La vision d'Al maviva Santé repose sur quatre valeurs fortes portées conjointement par tous les professionnels du groupe : la Bienveillance, la Réactivité, l'Engagement et la Culture Qualité.

Notre Clinique porte les valeurs d'Al maviva Santé auquel elle appartient.

Pour plus d'informations :

Notre site web : [www.almaviva-sante.com](http://www.almaviva-sante.com)

Facebook : <https://www.facebook.com/almavivasante>

Twitter : <https://twitter.com/AlmavivaSante>

## SOMMAIRE

La Clinique.....	3
Situation géographique.....	3
La Chirurgie.....	4
Le Plateau Technique Associé.....	8
Formalités.....	9
Votre Admission.....	10
Votre Séjour.....	12
Votre Sortie.....	17
Droits et Devoirs.....	19
Qualité et Gestions des Risques.....	24
Hygiène et Prévention.....	25

## LA CLINIQUE



### PRINCIPALES COORDONNÉES TÉLÉPHONIQUES

Standard : 04 91 23 44 00

Fax : 04 91 23 44 84

[www.clinique-juge.com](http://www.clinique-juge.com)

[contact.juge@almaviva-sante.com](mailto:contact.juge@almaviva-sante.com)

Secrétariat de Direction : 04 91 23 44 80

Ressources humaines : 04 91 23 44 15

Service Qualité : 04 91 23 44 85

L'Equipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH) : 04 91 23 44 72 - [eoh.juge@almaviva-sante.com](mailto:eoh.juge@almaviva-sante.com)

Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) : 04 91 23 44 72

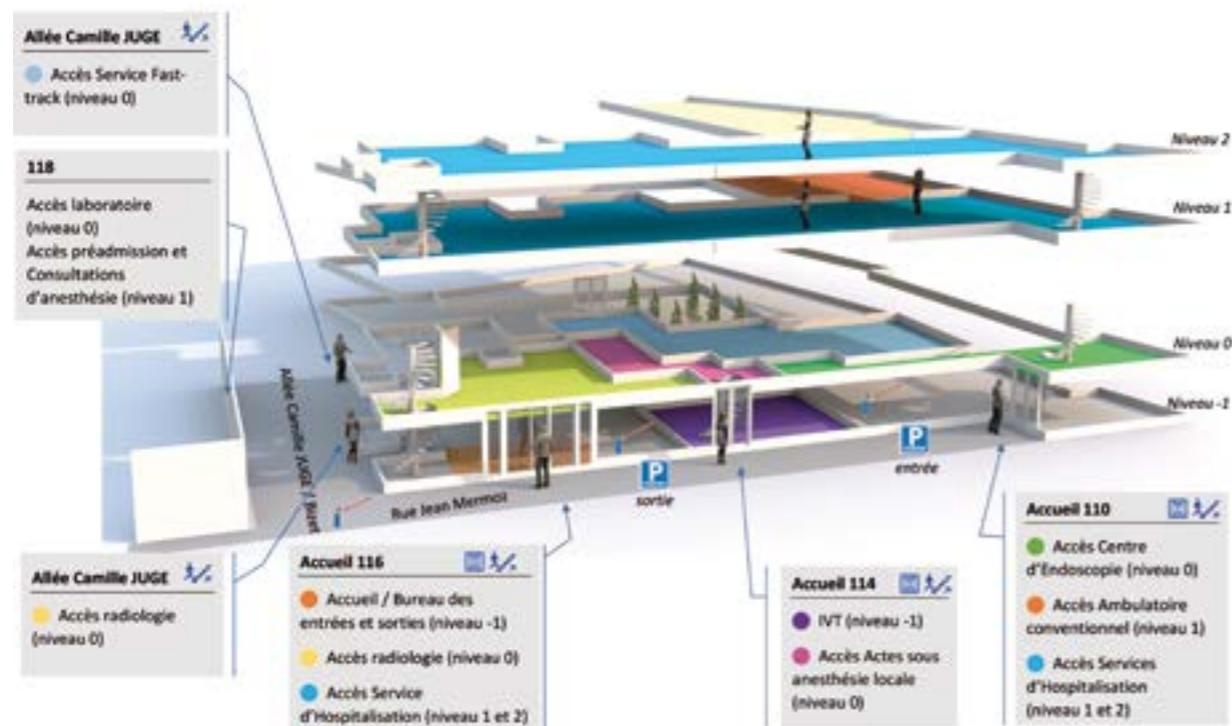
Commission des Usagers (CDU) : 04 91 23 44 85 - [usagers.juge@clinique-juge.com](mailto:usagers.juge@clinique-juge.com)

## SITUATION GÉOGRAPHIQUE



La Clinique est située en plein cœur des quartiers sud de Marseille. Le bâtiment de 4 niveaux, comporte 4 accès et possède un parking de 90 places. Sa capacité d'accueil est actuellement de 120 lits.

# PLAN DE LA CLINIQUE



# CHIRURGIE



## La Clinique dispose :

- D'un Service de Chirurgie réparti en 2 unités de soins (57 lits).
- D'un Service de Chirurgie Ambulatoire conventionnel (38 places).
- D'un Service de Chirurgie Ambulatoire pour les actes « courts » appelé « Fast-tracking » (15 places).
- D'un Service d'Endoscopie Digestive (5 places).
- D'un Bloc Chirurgical (18 salles).
- D'une Stérilisation Centrale.
- D'une salle d'endoscopie.

## Elle met à votre disposition :

- Un Service de Radiologie.
- Des Cabinets de Consultations.
- Un Laboratoire d'Analyses de Biologie Médicale.
- Un Centre de Kinésithérapie.

## La Clinique Juge est membre des réseaux de soins suivants :

- Réseau « Douleur PACA OUEST ».
- Réseau Centre de Coordination en Cancérologie « 3C10 ».
- Réseau « CCLIN Sud-Est » pour la prévention des infections nosocomiales.



# CHIRURGIE AMBULATOIRE



## CONSIGNES POUR LA CHIRURGIE AMBULATOIRE

Nous vous demandons de respecter scrupuleusement les consignes données par votre chirurgien et par votre médecin anesthésiste au cours de la consultation (hygiène, absence de maquillage, absence de vernis, gel, semi permanent, absence de bijoux y compris alliance, jeûne, arrêt du tabac, médicaments...), faute de quoi, votre intervention sera reportée. N'hésitez pas à leur poser des questions.

## LE BILAN PRÉ-OPÉRATOIRE

En fonction de votre âge et de vos antécédents médicaux, le médecin anesthésiste pourra vous prescrire des examens complémentaires (bilan sanguin, consultation cardiologique...). Le résultat de ces examens vous sera demandé afin de constituer votre dossier médical.

## PRÉPAREZ DÈS À PRÉSENT VOTRE RETOUR

Il est important d'organiser dès à présent une solution de transport pour votre retour. En cas d'anesthésie lors de votre hospitalisation, vous devez vous engager à respecter scrupuleusement les obligations suivantes pour votre retour à domicile, et ce pendant les 24 premières heures qui suivent l'intervention :

- Ne pas conduire un véhicule.
- Etre accompagné(e) dès la sortie de la Clinique. Cette personne (majeure, valide et responsable) viendra vous chercher dans le service.
- Rentrer directement à votre domicile et y rester au calme, en présence d'un adulte responsable.
- Pour le patient mineur, le retour à domicile doit s'effectuer en présence d'un parent ou du tuteur (ou de 2 personnes si l'enfant a moins de 10 ans : l'une conduira la voiture, l'autre veillera sur l'enfant pendant le trajet).

Si vous ne pouvez pas suivre ces indications, il est impératif de le signaler au chirurgien et/ou à l'anesthésiste car cela peut être une contre-indication à la prise en charge en ambulatoire.

Si le chirurgien et/ou anesthésiste vous a remis des prescriptions médicamenteuses à prendre après votre intervention, prévoyez d'aller les acheter avant votre hospitalisation afin de préparer votre retour à domicile.

## LA VEILLE ET LE MATIN VOTRE INTERVENTION



### SMS de la veille et/ou appel

La Clinique réalisera un appel la veille de votre intervention en ambulatoire pour vous rappeler les consignes de préparation et post intervention, et voir avec vous s'il y a des problèmes particuliers à nous signaler.

### 1) Consignes pré-opératoires

Pensez à suivre les consignes indiquées par votre médecin anesthésiste :

- Période de jeun
- Douche pré-opératoire la veille et le matin de l'opération

### 2) Consignes pour la douche préopératoire



Enlevez le vernis, les faux ongles, coupez et nettoyez les ongles. Brossez vos dents avec du dentifrice



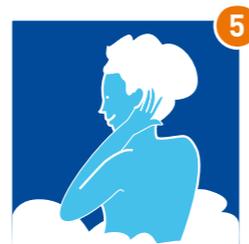
Mouillez cheveux, visage et corps.



Appliquez le savon qui vous a été prescrit ou savon doux en commençant par les cheveux.



Faites mousser abondamment.



Savonnez le visage et le cou en insistant particulièrement derrière les oreilles.



Insistez sous les bras, sous les seins, le nombril, les plis entre les orteils.



Savonnez en dernier la région génitale, puis la région anale. Pour les hommes, se décalotter.



Rincez vous abondamment du haut vers le bas jusqu'à élimination complète de la mousse. Répétez les opérations de 2 à 8 en respectant la même méthode.



Séchez-vous avec une serviette propre.



## APRÈS L'INTERVENTION

À la sortie de la salle de réveil, vous retrouverez votre chambre, où une collation vous sera servie. Vous pourrez quitter le service à la suite d'une surveillance de quelques heures, selon les consignes de votre chirurgien et/ou du médecin anesthésiste.

L'équipe médico-soignante se réserve le droit, selon votre état de santé ou votre heure de sortie du bloc opératoire, de vous garder hospitalisé(e).

L'heure de sortie est décidée par le médecin anesthésiste et/ou le chirurgien qui s'est occupé de vous. Le praticien vous remettra les prescriptions nécessaires à votre retour à domicile et vous expliquera les modalités de suivi post-opératoire, en collaboration avec votre médecin traitant.

## PRÉCAUTIONS À PRENDRE PENDANT LES 24 PREMIÈRES HEURES QUI SUIVENT L'INTERVENTION

- Ne conduisez pas.
- Ne prenez qu'un repas léger sans boisson alcoolisée.
- N'utilisez pas d'appareil potentiellement dangereux.
- Ne prenez pas de décision importante, car votre vigilance peut être abaissée sans que vous ne vous en rendiez compte.
- Ne prenez pas d'alcool ou autres drogues.
- Ne prenez que les médicaments prescrits sur l'ordonnance jointe.
- Prévoyez qu'une personne accompagnante vous assiste.
- Pour les mineurs, la personne accompagnante ne doit pas être celle qui conduit le véhicule.

## APPEL DU LENDEMAIN (ENTRE J1 ET J3)

Un appel du lendemain est réalisé par le service ambulatoire, nous permettant d'assurer la continuité de votre prise en charge.

### En cas de problème

En dehors des heures d'ouverture du service de Chirurgie Ambulatoire, veuillez contacter votre praticien ou le numéro qui figure sur le bulletin de sortie remis par le service à votre sortie.



## LE PLATEAU TECHNIQUE COMPREND



Le plateau technique est doté d'un équipement de haute technologie assurant de manière optimale toutes les interventions médicales et chirurgicales.

### LES SPÉCIALITÉS :

- Chirurgie orthopédique.
- Ophtalmologie.
- Stomatologie et chirurgie maxillo-faciale.
- Chirurgie de la main et du poignet.
- Chirurgie gynécologique.
- Chirurgie esthétique et réparatrice.
- Chirurgie générale.
- Chirurgie vasculaire.
- OR.
- Gastro-entérologie.

### LE BLOC OPÉRATOIRE

- 18 salles d'intervention.
- 2 salles de réveil (SSPI) de 18 postes et 15 postes (fast-tracking).

### L'ANESTHÉSIE

Un équipement ultra-moderne permet de pratiquer les toutes dernières techniques en matière d'anesthésie (notamment l'anesthésie locorégionale sous écho-guidage).

### LES SALLES DE RÉVEIL OU SSPI

Après l'intervention vous êtes installé(e) en Salle de Surveillance Post-Interventionnelle (SSPI) ou « salle de réveil ». Une surveillance continue et une prise en charge de la douleur par l'infirmière sous la responsabilité de l'anesthésiste sont assurées.

## SERVICES ASSOCIÉS



### LE SERVICE IMAGERIE

04 84 90 91 90

Il dispose d'une IRM et d'un Scanner ainsi que d'équipements radiologiques numérisés avec reprographie laser, échographie de dernière génération.

Les examens suivants y sont notamment pratiqués :

- Radiologie générale standard et numérique.
- Echographie générale et musculo tendineuse.
- Radiologie dentaire.
- IRM.
- Scanner.
- EOS.

### LE LABORATOIRE D'ANALYSES MÉDICALES BIOPARADIS

04 91 77 86 18

Intégré à la Clinique, il permet une grande réactivité de transmission des analyses médicales et assure un service de garde 365 jours par an.

Ces deux services sont ouverts à la fois aux patients hospitalisés et aux personnes externes à l'établissement.

## VOTRE PARCOURS ADMINISTRATIF



### CONSULTATIONS

Votre chirurgien et vous-même venez de programmer votre hospitalisation.

Une consultation de pré-anesthésie avec un médecin anesthésiste réanimateur est obligatoire pour toute intervention chirurgicale.

Elle doit être programmée avant la date prévue de votre intervention. Vous pourrez décider avec le médecin anesthésiste que vous rencontrerez, du choix et des possibilités d'anesthésies qui vous sont proposées.

Afin de dissiper vos inquiétudes ou vos doutes, n'hésitez pas à lui poser toutes les questions que vous souhaitez.

N'oubliez pas d'apporter votre (vos ordonnance(s) en cours).

Dès que votre médecin ou chirurgien vous informe d'une décision d'hospitalisation, il peut être nécessaire d'anticiper votre sortie afin que celle-ci se déroule dans les meilleures conditions.

N'hésitez pas à en parler à votre médecin ou chirurgien.

Vous pouvez prendre rendez-vous avec nos praticiens sur le site internet de la Clinique, grâce à .

### PRÉ-ADMISSION

Pour faciliter les formalités le jour de votre hospitalisation, nous vous demandons de vous présenter au bureau des pré-admissions (116, rue Jean Mermoz) avec tous vos papiers en semaine entre 9h et 17h. Vous pouvez par exemple y passer le jour de votre consultation pré-anesthésique ou revenir un autre jour.

## LE DOSSIER DE PRÉ-ADMISSION

Ce document vous est remis dès votre consultation avec votre chirurgien. C'est un support d'informations, partagé entre vous et les différents professionnels de santé, qui participent à la sécurisation des soins.

Il est important que vous le lisiez attentivement avant votre séjour.

Vous devez le ramener complété et signé lors de votre consultation avec le médecin anesthésiste ainsi que le jour de votre admission.

### Vous y retrouverez :

- Des données administratives, le recueil des autorisations (autorisation d'opérer pour un mineur ou un majeur protégé, consentement éclairé), la fiche de désignation d'une personne de confiance...
- Des consignes générales sur les mesures d'hygiène à respecter, avant et après l'hospitalisation.
- Des informations utiles sur les consignes d'anesthésie.

Le bureau des admissions est à votre disposition pour vous aider à accomplir vos démarches et vous fournir toutes les informations utiles à votre séjour.

## TRANSPORT

Si votre état de santé le nécessite, et sous certaines conditions, le médecin vous prescrira un transport en ambulance ou VSL pris en charge par votre assurance maladie.

Le choix de la société de transport est à vos soins. Le personnel de la Clinique peut, si vous le désirez, se charger de les contacter.

## VOTRE ADMISSION



Comme dans tout établissement hospitalier, vous devez accomplir certaines formalités administratives lors de votre arrivée. Le bureau des admissions est à votre disposition pour vous aider à accomplir vos démarches et vous fournir toutes les informations utiles à votre séjour. Il est ouvert du lundi au vendredi de 6h45 à 15h30.

### Deux cas peuvent se présenter :

- Votre hospitalisation n'était pas programmée : après accord d'un chirurgien qui vous prendra en charge, vous pouvez être admis à toute heure du jour ou de la nuit.
- Votre hospitalisation est programmée : votre admission se fait dans le cadre d'une hospitalisation pour une intervention programmée.

## LES FORMALITÉS D'ADMISSION



Le jour de votre admission, si les formalités n'ont pas été accomplies préalablement, vous devez vous présenter au bureau des entrées muni des pièces suivantes :

- Votre dossier de pré-admission dûment rempli et signé.
- Une pièce d'identité avec photo (carte nationale d'identité, passeport, carte de résident...).
- Votre carte vitale ou attestation des droits à jour.
- Votre carte de mutuelle ou d'assurance complémentaire.
- Votre attestation 100% si vous en êtes bénéficiaire.
- Un chèque de caution pour les hospitalisations.
- Un moyen de paiement.

Lors de votre admission, munissez-vous de vos examens biologiques et radiologiques ainsi que de vos ordonnances en cours.

Attention, si vous ne remplissez pas ces formalités, votre admission pourra, selon les cas, être reportée.

### SI VOUS ÊTES CONCERNÉ(E) :

- Votre attestation de droits à la CMU (Couverture Médicale Universelle) ou votre carte d'AME (Aide Médicale de l'Etat).
- En cas d'accident du travail : la feuille d'accident du travail délivrée par votre employeur.
- Votre carnet de soins gratuit (pour les anciens combattants).
- Si vous êtes ressortissant d'un pays de l'UE : la carte européenne d'assurance maladie ou le formulaire E112.
- Si vous êtes ressortissant d'Algérie : le formulaire SE 352.
- Si vous ne disposez pas d'une prise en charge ou si vous êtes ressortissant d'un pays n'ayant pas de convention avec la France : Chèque de caution et document justifiant l'identité.

### LES MINEURS ET MAJEURS PROTÉGÉS

Le(s) titulaire(s) de l'autorité parentale doit (doivent) signer l'autorisation de pratiquer les soins et interventions dans le livret de pré-admission. Leur présence est obligatoire durant le séjour (décret du 17/01/74).

L'hospitalisation d'un majeur protégé ne peut se faire qu'avec le consentement du représentant légal (articles 488 et suivants du Code Civil).

Lors de votre admission, munissez-vous de vos examens biologiques et radiologiques ainsi que de votre ordonnance en cours.

+ La carte d'identité des deux parents

+ Carnet de santé du mineur

**Attention, si vous ne remplissez pas ces formalités, votre admission pourra, selon les cas, être reportée ou une provision pourra vous être demandée.**

## VOTRE IDENTITÉ = VOTRE SÉCURITÉ

Dans le cadre des règles d'identitovigilance, conformément à l'article L162-21 du Code de la Sécurité Sociale, nous vous demandons de présenter obligatoirement aux hôtesses d'accueil une pièce d'identité en cours de validité (carte nationale d'identité, passeport ou titre de séjour).

L'ensemble de ces justificatifs nous permet de sécuriser le dispositif d'identitovigilance afin d'éviter toute erreur ou homonymie. Par ailleurs, un bracelet d'identification vous sera posé dès votre entrée et doit être conservé durant tout votre séjour.



## VOTRE SÉJOUR



Après avoir constitué votre dossier d'admission au bureau des entrées, muni de votre livret d'accueil et de votre dossier de pré-admission, vous êtes pris(e) en charge par l'équipe soignante et conduit dans votre chambre

Le jour de votre hospitalisation, vous devez prévoir d'apporter votre linge personnel et affaires de toilette :

- Sous-vêtements.
- Pyjama.
- Robe de chambre.
- Pantoufles, trousse de toilette... y compris serviettes et gants de toilette.

La Clinique n'assure pas l'entretien des effets personnels.

## ACCOMPAGNANTS

La présence d'un membre de votre famille est possible la nuit si vous êtes en chambre particulière.

Un accompagnant peut également prendre ses repas avec vous.

Pour cela, adressez-vous au personnel du service (tarifs affichés au bureau des admissions et dans les chambres).

Au moment des soins, il peut être demandé à l'accompagnant de sortir de la chambre, nous vous remercions de respecter cette consigne pour le respect de l'intimité.

## CHAMBRE

Les chambres sont à 1 ou 2 lits. Elles sont dotées d'un cabinet de toilette avec w.c., de paravents pour les chambres doubles et d'un téléviseur.

Pour les besoins du service, la Clinique se réserve le droit de procéder à des changements de chambre. Nous vous remercions de votre compréhension.

## CHAMBRE PARTICULIÈRE

Pour répondre à votre besoin de confort, nous vous proposons des chambres particulières dont les tarifs sont affichés au bureau des admissions.

Pour cela, manifestez votre souhait au moment de votre pré-admission. La direction ne peut s'engager formellement à vous hospitaliser en chambre particulière même si vous l'avez réservée.

Ces chambres étant en nombre limité, l'une d'entre elles vous sera attribuée en fonction de nos disponibilités. Dans l'éventualité où votre mutuelle ne couvrirait pas cette prestation, vous aurez à en acquitter le montant au moment de la sortie.

## CULTE

Sur demande faite à l'infirmière responsable de votre service, vous pouvez bénéficier de la visite d'un ministre du culte de votre choix.

## HYGIÈNE ET ENVIRONNEMENT

La Clinique met à votre disposition des locaux propres et entretenus qui doivent être respectés par le patient et les visiteurs. Pour limiter les risques infectieux, les animaux et les plantes en terre sont strictement interdits dans l'enceinte de l'établissement.

Avant votre hospitalisation, prévoyez vos effets personnels : sous-vêtements, pyjama, robe de chambre, pantoufles, trousse de toilette, serviettes et gants, mouchoirs.

## IDENTITÉ

Conformément aux règles d'identitovigilance, votre identité sera vérifiée à chaque étape de votre prise en charge pour vous garantir les soins qui vous sont effectivement destinés.

À votre arrivée au sein de l'unité de soins, un bracelet d'identification vous sera posé par un soignant. Ce bracelet permet à l'ensemble des professionnels qui participent à votre prise en charge de s'assurer de votre identité tout au long de votre séjour et plus particulièrement, avant la réalisation d'un soin, d'un examen ou d'une intervention hors de votre unité d'accueil. Soyez vigilant(e) sur tout document portant mention de votre identité et signalez-nous toute anomalie

## INTERPRÈTES

Vous avez la possibilité d'être mis en relation avec une personne parlant votre langue. N'hésitez pas à vous renseigner auprès du personnel soignant de votre service.

## LINGE ET EFFETS PERSONNELS

Nous vous demandons de ne pas circuler en dehors des étages en pyjama ou en robe de chambre.

Une tenue vestimentaire décente est demandée aux patients circulant à l'intérieur de la Clinique.

L'établissement n'assure pas l'entretien du linge personnel.

## MÉDICAMENTS

Nous vous informons que si vous avez un traitement médicamenteux en cours lors de votre admission dans la Clinique, vous devez impérativement le signaler au personnel infirmier et le lui remettre (la législation interdit au patient de conserver des médicaments dans sa chambre, toute automédication peut entraîner des risques de surdosage et d'interactions médicamenteuses). Vous vous engagez donc à ne conserver aucun médicament avec vous. Ils vous seront restitués lors de votre sortie.

Le traitement pharmaceutique qui vous est prescrit durant votre séjour est fourni par la pharmacie à usage intérieur de la Clinique.

Toutefois, si des médicaments de votre traitement « de ville », maintenus pendant l'hospitalisation, s'avéraient indisponibles et insubstituables, nous nous réservons la possibilité (jusqu'à réapprovisionnement) d'avoir recours à vos médicaments personnels après vérification de la qualité de ceux-ci.

## PARKING

Un parking payant (non surveillé) est mis à la disposition des visiteurs.

La Clinique décline toute responsabilité en cas d'accident, de vol ou de détérioration.

Merci de respecter le sens interdit et de respecter les places réservées aux personnes handicapées.

Si vous rencontrez des difficultés pour vous déplacer, vous pouvez demander à votre accompagnant de vous déposer devant l'entrée principale de la Clinique, des fauteuils roulants seront mis à votre disposition.

## PERMISSIONS THÉRAPEUTIQUES

Il est interdit de quitter l'établissement sans l'autorisation du médecin responsable.

En aucun cas le patient ne doit utiliser son véhicule personnel durant son séjour.

## PERSONNEL

Le personnel paramédical est placé sous l'autorité de la Directrice des Soins. Les différentes catégories de personnel se reconnaissent à leurs tenues de couleurs différentes. Chaque personne est également identifiée par un badge indiquant son nom et sa qualification.

Ce personnel est à votre disposition mais non à votre service, nous vous remercions d'y penser.

## PRÉVENTION DES CHUTES

Après toute intervention chirurgicale, le risque de chute s'accroît. Il vous est fortement conseillé de réaliser votre premier lever accompagné d'un personnel paramédical.

## PROTHÈSES DENTAIRES, AUDITIVES, LUNETTES

Si vous souhaitez garder vos prothèses (auditives, dentaires et verres de contact) et/ou vos lunettes durant votre séjour, pensez à apporter une boîte de rangement ou à en demander une au personnel qui prendra soin de l'étiqueter à votre nom au préalable.

Nous vous déconseillons de les déposer dans un mouchoir, une compresse ou tout autre support susceptible d'être jeté.

La responsabilité de la Clinique ne saurait être engagée en cas de perte ou de détérioration de ces objets.

## REPAS

Élaborés avec le plus grand soin, les menus tiennent compte des prescriptions médicales relatives aux différents régimes et de vos interdits alimentaires (religieux ou non).

Si vous suivez un régime, veuillez le signaler à l'infirmier(e) dès votre arrivée.

Afin de respecter intégralement les prescriptions médicales, il est recommandé de n'apporter aux patients aucune boisson ni nourriture sans l'autorisation préalable des chirurgiens ou de l'infirmière responsable du service. La consommation de boissons alcoolisées est formellement interdite dans l'établissement.

Des distributeurs de boissons chaudes et fraîches sont à votre disposition au sein de la Clinique.

## SÉCURITÉ

En cas d'incendie, le personnel est formé pour assurer votre sécurité. Prévenez-le immédiatement de tout départ de feu.

Les consignes et les plans d'évacuation sont affichés dans tous les lieux communs et dans votre chambre.

La détention d'armes blanches ou à feu, de substances illicites, d'alcool ou de toute autre matière dangereuse est interdite. Il vous sera demandé de remettre au personnel tout produit inflammable.

## SILENCE

Le silence constitue l'un des éléments du confort et du rétablissement des malades. Il est donc de rigueur dans toute la Clinique. Il vous est demandé, ainsi qu'à vos visiteurs, de le respecter.

## SURVEILLANCE

Le personnel soignant est présent 24h/24, vous pouvez en permanence faire appel à eux en cas de besoin, grâce à des sonnettes situées à votre disposition à la tête de votre lit.

## TABAC

Dans l'intérêt du patient et conformément au décret n°2006-1386 du 15 novembre 2006, il est strictement interdit de fumer au sein de l'établissement et de ses annexes.

Les locaux sont équipés de détecteurs de fumée et votre responsabilité sera retenue si vous déclenchez l'alarme et les dispositifs anti-incendie.

## TÉLÉPHONE

Dans votre chambre, vous pourrez bénéficier d'un téléphone avec lequel vous pourrez directement obtenir le réseau téléphonique, en composant le code personnel qui vous sera attribué par le bureau des entrées. Le montant de vos unités téléphoniques consommées vous sera facturé à votre sortie.

Toutes les chambres sont équipées d'un téléphone.

Afin de respecter la tranquillité des autres patients, merci de placer votre mobile en mode silencieux.

## WIFI

Il est compris dans le prix des chambres particulières et facturé pour les chambres doubles. Le code est à récupérer à l'accueil de la clinique.



## TÉLÉVISION

Chaque chambre est équipée d'un poste TV couleur. L'accueil vous fournira une télécommande contre un chèque de caution, non encaissé, qui vous sera rendu lorsque la télécommande sera restituée.

## VALEURS

Il faut éviter de garder des sommes d'argent importantes, des bijoux, etc. La direction ne peut être tenue pour responsable en cas de perte ou de vol.

Vous disposez d'un coffre dans la chambre (deux coffres en chambre double). En cas de dysfonctionnement des coffres, se rapprocher du personnel soignant.

## VISITES ET VISITEURS

Pour faciliter les soins et préserver l'intimité des patients, les visites sont interdites le matin. Elles sont autorisées tous les jours de 13h à 20h, sauf avis médical.

Tout accompagnant ou visiteur doit quitter la chambre au moment des soins.

Pour la tranquillité des patients, nous vous demandons de limiter le nombre de visiteurs, pas plus de deux personnes à la fois. Pour une question d'hygiène et de repos l'accès aux chambres est interdit aux mineurs de moins de 10 ans. Des sièges sont à la disposition des visiteurs qui sont priés de ne pas s'asseoir sur les lits.

Le patient, sa famille et ses visiteurs sont responsables des objets, mobiliers et literie qui lui sont confiés. Tout dégât occasionné sera réparé à leur frais.

## VOTRE SORTIE



La date de votre départ est décidée par le médecin. C'est la Responsable du Service de Soins qui organise votre départ : au domicile, vers un centre de rééducation etc..., et le moyen de transport adapté à votre état de santé. Une copie des informations concernant les éléments utiles à la continuité des soins (ordonnances, comptes-rendus, examens éventuels...) vous est remise, soit directement, soit au médecin que vous aurez désigné. Le jour de votre sortie, vous-même ou l'un de vos proches devez vous présenter au bureau des sorties afin d'accomplir les formalités administratives suivantes :

- Vérifier et compléter éventuellement votre dossier administratif.
- Régler les frais d'hospitalisation à votre charge. Une facture acquittée vous sera remise.
- Retirer les bulletins d'hospitalisation précisant la durée de votre séjour. Ils sont destinés à votre employeur et à votre caisse d'assurance maladie.

## SORTIE D'UN MINEUR OU MAJEUR SOUS TUTELLE

Pour tout patient mineur, la sortie devra se faire en présence du ou des parents ayant l'autorité parentale ou du tuteur légal. Prévoir la présence de deux adultes (un conducteur et un accompagnant).

## SORTIE CONTRE AVIS MÉDICAL

Si vous décidez de sortir contre avis médical, vous prenez un risque pour votre santé. Vous devez donc signer un formulaire de décharge mentionnant que vous avez eu connaissance des dangers de cette sortie prématurée.

## LES FRAIS D'HOSPITALISATION

Le coût de l'hospitalisation varie en fonction de l'acte dont vous bénéficiez et du service dans lequel vous êtes hospitalisé. Si vous êtes assuré(e) social(e) :

Les frais pris en charge par l'Assurance Maladie	Les frais qui restent à votre charge
<p>Les frais d'hospitalisation sont directement pris en charge à <b>80%</b> par votre CPAM</p> <p>Les frais de transport médicalisé à <b>65%</b></p>	<p><b>20% des frais d'hospitalisation ou de franchise médicale de 20€</b> pour les actes médicaux supérieurs à 91€ (= le « ticket modérateur »)</p> <p><b>35%</b> des frais de transport médicalisé.</p> <p><b>Le forfait journalier</b> (qui représente la participation financière des patients aux frais d'hébergement et d'entretien liés à une hospitalisation de plus de 24 h) il est dû chaque jour, y compris celui de la sortie. Il est fixé à <b>20€</b> /jour.</p> <p>Les frais supplémentaires de <b>séjour et de confort personnel</b> (chambre particulière, téléphone, télévision...)</p>
<p>La CPAM peut prendre en charge 100% des frais d'hospitalisation en cas d'intervention chirurgicale importante, d'accident du travail, affection de longue durée, invalidité, grossesse, maternité...</p>	

## LES FRAIS DE TRANSPORTS MÉDICALISÉS

Si votre état de santé le nécessite, le médecin établit une prescription de transport. Ce document vous permet le remboursement éventuel par votre CPAM et /ou votre mutuelle, des frais facturés.

Vous pouvez être exonéré du paiement de ces frais restant à votre charge selon votre cas, ou être remboursé(e) par votre mutuelle si vous en possédez une. N'hésitez pas à demander des renseignements au personnel du Bureau des Entrées ou consultez le site de l'Assurance Maladie : [www.ameli.fr](http://www.ameli.fr)

Si au cours d'une hospitalisation, un transport vous est prescrit pour une permission de sortie pour convenance personnelle, le transport sera à votre charge.

Si vous n'êtes pas assuré(e) social(e) ou si ne pouvez pas justifier de vos droits, une provision du coût de votre hospitalisation vous sera demandée.

## VOTRE SATISFACTION

### • Questionnaire de sortie

Dans un souci constant d'améliorer la qualité de l'accueil des usagers, nous vous encourageons à remplir le questionnaire de satisfaction qui vous sera remis lors de votre sortie. Celui-ci est à remettre à la responsable du service ou à déposer dans la boîte aux lettres présente dans le service.

### • e-Satis

Par ailleurs, le Ministère de la Santé demande aux établissements de santé de réaliser une mesure de la satisfaction des patients hospitalisés. Nous vous encourageons à compléter le questionnaire en ligne du Ministère de la santé appelé e-SATIS. Il est destiné à recueillir vos appréciations sur les conditions de votre séjour et de votre prise en charge au sein de notre établissement et mesure votre satisfaction. Vos suggestions et vos critiques nous sont précieuses pour améliorer la qualité de nos services.

Concrètement entre 2 et 10 semaines après votre sortie, vous serez invités par mail à donner votre point de vue sur la qualité de votre prise en charge via le questionnaire e-Satis en ligne. Il vous suffira de cliquer sur le lien pour répondre au questionnaire de satisfaction. Ce questionnaire est totalement anonyme.



## DROITS & DEVOIRS



### ACCÈS AU DOSSIER PATIENT

Conformément à la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, la Clinique s'engage à vous faciliter l'accès à l'ensemble des informations concernant votre santé. Ces informations sont celles qui ont contribué à l'élaboration et au suivi de votre diagnostic, de votre traitement ou d'une action de prévention.

Vous pouvez, à tout moment, prendre connaissance de votre dossier patient, il vous suffit d'en faire la demande auprès de la Direction de la Clinique. La communication de ces informations a lieu au plus tard dans les huit jours à compter de la date de réception de votre demande et au plus tôt après l'observation d'un délai légal de quarante-huit heures. Si les informations auxquelles vous souhaitez accéder datent de plus de 5 ans, l'établissement dispose d'un délai de 2 mois pour leur communication.

Pour être recevable, la demande d'accès à votre dossier patient doit être formulée par écrit auprès de la Direction de la Clinique, avec une copie de votre carte d'identité. Toutes les modalités de communication dudit document vous seront alors précisées et notamment les frais de copie et d'envoi qui vous seront facturés.

En cas de décès vos ayants droit, s'ils ont pour cela des motifs légitimes, prévus par l'article L.1110-4 du Code de la Santé Publique, et si vous n'avez pas exprimé d'opposition, peuvent également avoir accès à votre dossier, selon les mêmes modalités, dans le cadre de l'arrêté du 03/01/2007.

### MODALITÉS DE CONSERVATION DES DOSSIERS :

L'ensemble des informations administratives et médicales vous concernant constitue le dossier du patient dont le contenu est couvert par le secret médical. Votre dossier est informatisé. Le dossier médical est conservé pendant 20 ans à compter de la date du dernier séjour.

Pour les mineurs, le délai est allongé jusqu'au 28<sup>ème</sup> anniversaire du patient. La Direction de la Clinique veille à ce que toutes les dispositions soient prises pour assurer la protection et la confidentialité des informations de santé recueillies au cours de votre séjour.

### ASSOCIATIONS

Des associations sont spécialisées pour des problèmes qui peuvent vous toucher et auxquelles adhèrent nos représentants des usagers. Si vous souhaitez les contacter, la liste est disponible à l'accueil de la Clinique.

### BIENTRAITANCE ET PRÉVENTION DE LA MALTRAITANCE

Notre établissement est organisé en interne pour prendre en charge tout acte de malveillance physique et/ou moral pratiqué sur vous par votre entourage (famille, professionnels de santé).

Si vous avez été victime de tels actes, vous pouvez contacter le responsable de soins du service dans lequel vous êtes hospitalisé(e).

## LUTTE CONTRE LA DOULEUR

« Toute personne a, compte tenu de son état de santé et de l'urgence des interventions que celui-ci requiert, le droit de recevoir, sur l'ensemble du territoire, les traitements et les soins les plus appropriés et de bénéficier des thérapeutiques dont l'efficacité est reconnue et qui garantissent la meilleure sécurité sanitaire et le meilleur apaisement possible de la souffrance au regard des connaissances médicales avérées.

Toute personne a le droit d'avoir une fin de vie digne et accompagnée du meilleur apaisement possible de la souffrance.

Les professionnels de santé mettent en œuvre tous les moyens à leur disposition pour que ce droit soit respecté » article L.1110-5 du Code de la santé publique.

N'hésitez pas à exprimer votre douleur. En l'évoquant vous aiderez les médecins, l'équipe soignante et notre Infirmière Algologue à mieux vous soulager.

Le Comité de Lutte contre la douleur a pour mission d'aider à la définition d'une politique de soins cohérente en matière de prise en charge de la douleur ainsi qu'à la promotion et à la mise en œuvre d'actions dans ce domaine.

## LUTTE CONTRE LES INFECTIONS ASSOCIÉES AU SOINS

Au sein de l'établissement le CLIN organise et coordonne la surveillance et la prévention des infections associées aux soins, il est assisté sur le terrain par une équipe opérationnelle d'hygiène composée de personnel spécialisé dans ce domaine.

La prévention des infections associées aux soins est l'affaire de tous : soignant et non-soignant, patient et visiteur.

## DON D'ORGANES ET DE TISSUS

Le don d'organes et de tissus est un geste de fraternité et de solidarité. En vertu de la loi applicable depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017, chacun d'entre nous est considéré comme donneur d'organes potentiel.

Toutefois, si vous n'entendez pas faire de don d'organe, vous devez obligatoirement vous inscrire sur le « registre national de refus » ou rédiger un document attestant votre refus, lequel sera ensuite confié à une personne dédiée.

Il est donc important en amont que votre choix puisse être connu de vos proches.

Pour toutes questions : [www.dondorganes.fr](http://www.dondorganes.fr) ou [www.agence-biomedecine.fr](http://www.agence-biomedecine.fr)

## COMMISSION DES USAGERS (CDU) & REPRÉSENTANTS

Elle veille au respect des droits des usagers et contribue à l'amélioration de la qualité de la prise en charge des patients et de leurs proches (décret n°2016-726 du 01/06/2016). Vous pouvez saisir la commission en adressant une lettre à la Direction ou en envoyant un mail à : [usagers.juge@almaviva-sante.com](mailto:usagers.juge@almaviva-sante.com).

La liste nominative des membres de la CDU avec le nom des représentants des usagers et les associations auxquelles ils adhèrent est consultable par affichage au sein de l'établissement.

Vous pouvez également retrouver sur le site internet de la clinique le détail des rôles et missions de la CDU, ainsi que les résultats des enquêtes de satisfaction.

## EXAMENS DES PLAINTES ET RÉCLAMATIONS

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, ou si vous pensez avoir vécu un évènement indésirable nous vous invitons à vous adresser directement au responsable concerné.

Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction vous pouvez demander à rencontrer la Direction des Soins ou la Direction, ou tout autre responsable.

Vous pouvez, au cours de cet entretien, remplir une fiche de réclamation.

Si vous préférez, vous pouvez exprimer vos avis, remarques, propositions ainsi que vos griefs et réclamations sur la prise en charge dont vous bénéficiez au travers du questionnaire de sortie ou en adressant un courrier à la Clinique. La personne contactée veillera à ce que votre plainte soit instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique. Elle fera le lien avec la CDU et pourra, le cas échéant, vous mettre en relation avec un médiateur médecin ou non médecin, membre de la CDU.

N'attendez pas qu'une inquiétude ou une incompréhension s'installe. Tout le personnel médical, paramédical et administratif de la Clinique s'efforcera de répondre à vos questions et attentes.

## MÉDIATEUR À LA CONSOMMATION

En cas de litige entre le professionnel et le consommateur, ceux-ci s'efforceront de trouver une solution amiable. À défaut d'accord amiable, le consommateur a la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève le professionnel, à savoir l'Association des Médiateurs Européens (AME CONSO), dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite adressée au professionnel. La saisie du médiateur de la consommation devra s'effectuer :

- Soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de l'AME CONSO : [www.mediationconso-ame.com](http://www.mediationconso-ame.com)
- Soit par courrier adressé à l'AME CONSO, 11 Place Dauphine – 75001 PARIS.

## DIRECTIVES ANTICIPÉES

Les directives anticipées mentionnées à l'article L. 1111-11 s'entendent d'un document écrit, daté et signé par leur auteur dûment identifié par l'indication de son nom, prénom, date et lieu de naissance. Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite, appelée « directives anticipées », afin de préciser ses souhaits quant à sa fin de vie, prévoyant ainsi l'hypothèse où elle ne serait pas, à ce moment-là, en capacité d'exprimer sa volonté.

Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'acte médicaux. A tout moment et par tous moyens, elles sont modifiables ou annulables. Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge dans l'établissement.

Si vous ne pouvez pas écrire et signer vous-même vos directives, vous pouvez faire appel à deux témoins - dont votre personne de confiance. Pour ce faire, nous vous conseillons de vous rapprocher du responsable du service.

## INFORMATION ET CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ

La Loi du 4 mars 2002 a réglementé le droit à l'information du patient par le médecin.

Elle concerne les investigations, traitements, actions de prévention : leur utilité, leur urgence, leurs conséquences, les risques fréquents ou graves normalement prévisibles, les autres solutions possibles, les conséquences prévisibles en cas de refus et les nouveaux risques identifiés.

Votre volonté d'être tenu(e) dans l'ignorance d'un diagnostic ou d'un pronostic sera respectée sauf lorsque des tiers sont exposés à un risque de transmission. Votre consentement est fondamental, il vous sera demandé. Vous pourrez à tout moment le retirer ou revenir sur une éventuelle décision de refus de soins.

## NOUS PROTÉGEONS VOS DONNÉES PERSONNELLES

Nos équipes et vos représentants, sont formés aux bonnes pratiques de protection des données personnelles. Nous ne collectons, au moment de l'admission et de l'accueil dans les services de soins, que les informations nécessaires à votre prise en charge. Nous sécurisons l'accès, l'intégrité et la disponibilité de votre dossier patient (en papier ou sur les logiciels) par la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles.

Nous veillons à la conformité des acteurs internes ou externes qui interviennent, sur vos données personnelles, lors de votre parcours patient.

Nous veillons à la conformité des acteurs internes ou externes qui interviennent, sur vos données personnelles, lors de votre parcours patient. Nous conservons vos données dans le respect des réglementations.

Vous pouvez exercer les droits tenant à votre situation (accès, rectification, opposition, effacement, limitation, portabilité), auprès de notre délégué à la protection des données : [dpo.groupe@almaviva-sante.com](mailto:dpo.groupe@almaviva-sante.com)

Vous pouvez également introduire une réclamation auprès de la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés). Pour en savoir plus, toutes nos informations sont à disposition sur le site internet de l'établissement, à la rubrique « Protection des données ». Nous mettons en œuvre les traitements conformément aux dispositions de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et du Règlement Général sur la Protection des Données du 27 avril 2016.

## L'IDENTITÉ NATIONALE DE SANTÉ (INS)

À partir du 1<sup>er</sup> janvier 2021, toutes les personnes nées sur le sol français et/ou bénéficiaire de l'assurance maladie dispose d'un INS. L'INS c'est l'identité national de santé.

Il se compose de votre numéro de sécurité sociale + vos traits d'identité de l'état civil. Il permet de : sécuriser le référencement de vos données de santé, favoriser l'échange et le partage et améliorer la qualité et la sécurité de la prise en charge.

## DOSSIER MÉDICAL PARTAGE ET ECHANGE DE DONNÉES DE SANTÉ

Le DMP est un carnet de santé informatisé et sécurisé, accessible sur internet. Il est administré par l'Assurance Maladie : Le code de santé publique prévoit que les professionnels de santé doivent reporter dans le DMP tous les éléments diagnostiques et thérapeutiques nécessaires à la coordination de vos soins et de votre prise en charge. À tout moment, vous pouvez alimenter votre DMP (déclarer votre personne de confiance, un don d'organe, rédiger vos directives anticipées...) ; supprimer certains des documents qu'il contient ou masquer certaines informations ; paramétrer qui y a accès.

## MON ESPACE SANTÉ

Depuis début 2022 il est intégré à Mon espace santé, un nouveau service sécurisé qui permet à chacun d'être acteur de sa santé au quotidien en donnant l'accès : au DMP, à une messagerie sécurisée, à un agenda de santé, et à un catalogue d'applications référencées par l'État. Plus d'informations : <https://www.monespacesante.fr/>

## RECHERCHE

Dans le cadre du Programme de Médicalisation du Système d'Information (PMSI) vos données personnelles font l'objet d'une Méthodologie de Recherche (MR05) déclarée à la Commission Nationale Informatique et Libertés et accessible sur [www.indsante.fr](http://www.indsante.fr) Les finalités sont la planification et la valorisation de l'offre de soins ainsi que les études médico-économiques.

A ce titre vous avez des droits d'accès, de rectification et d'opposition qui s'exercent auprès du directeur de l'orga-nisme gestionnaire du régime d'assurance maladie obligatoire auquel vous êtes rattachés.

## NON DIVULGATION DE PRÉSENCE

Si vous souhaitez que votre présence ne soit pas divulguée, signalez-le dès votre admission dans l'établissement à l'hôtesse d'accueil et/ou à l'infirmier(e) de votre secteur d'hospitalisation, ils feront le nécessaire pour préserver votre anonymat.

Les règles en matière de secret professionnel nous interdisent de donner des détails sur votre état de santé par téléphone. Prévenez votre entourage.

## PATIENTS MINEURS ET PATIENTS MAJEURS SOUS TUTELLE

Toute intervention ou toute anesthésie générale sur un mineur nécessite une autorisation signée par tous les titulaires de l'autorité parentale. Les informations concernant la santé des mineurs et des majeurs sous tutelle et les soins qu'ils doivent recevoir, sont délivrées exclusivement à leurs représentants légaux (respectivement le(s) titulaire(s) de l'autorité parentale ou le tuteur).

Chaque fois que cela est possible, le praticien en charge d'un patient mineur ou majeur protégé informe l'intéressé(e) de manière adaptée à sa maturité ou à son discernement et le fait participer dans la même mesure à la prise de décision le concernant.

Son consentement est systématiquement recherché.

Si le refus d'un traitement par le titulaire de l'autorité parentale ou du tuteur entraîne des conséquences graves pour la santé de l'intéressé(e), le médecin délivre les soins indispensables.

## PERSONNE DE CONFIANCE

En application de la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, l'établissement vous propose de désigner une personne de confiance pendant la durée de votre hospitalisation. Cette personne de confiance sera consultée au cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté. Cette désignation se fait par écrit en remplissant la fiche mise à votre disposition par la Clinique. Cette désignation est révocable à tout moment. Les dispositions relatives à la désignation de la personne de confiance ne s'appliquent pas lorsqu'une mesure de tutelle est ordonnée.

Toutefois, dans cette hypothèse, le juge des tutelles peut, soit confirmer la mission de la personne de confiance antérieurement désignée, soit la révoquer.

La personne de confiance peut être différente de la personne à prévenir.

## SECRET MÉDICAL

La Clinique et l'ensemble de son personnel sont soumis au secret médical : ils mettent en œuvre les dispositifs assurant la confidentialité des informations vous concernant.

Le Secret Médical n'est pas opposable au patient : les praticiens de la Clinique assurent, dans le respect des règles déontologiques qui sont applicables, l'information des personnes soignées. Le personnel paramédical (infirmières, aides-soignantes, kinésithérapeutes...) participe à cette information dans son domaine de compétence et dans le respect de ses propres règles professionnelles.

## QUALITÉ & GESTION DES RISQUES



Les objectifs de la démarche qualité sont la sécurité du patient, la qualité des soins et la mise en place d'une dynamique de progrès. Cette démarche s'inscrit dans le cadre de la certification initiée par le ministère de la santé. La procédure de certification est conduite par la Haute Autorité de Santé (HAS).

Son objectif est de porter une appréciation indépendante sur la qualité des prestations d'un établissement de santé. Cette certification concerne la totalité des activités, qu'il s'agisse de l'organisation des soins, des prestations médico- techniques, de l'offre hôtelière ou logistique, de la politique managériale ou encore de la qualité et de la gestion des risques.

Pour nos patients, il s'agit de la garantie officiellement établie d'un niveau élevé de qualité et de sécurité de la prise en charge médicale, soignante, médico-technique et hôtelière.

Les rapports de certification de la Clinique sont consultables sur le site [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr).

### IQSS : INDICATEUR DE QUALITÉ ET DE SÉCURITÉ DES SOINS

La HAS développe et généralise, depuis 2008, le recueil de données et d'informations provenant de tous les établissements de santé. Ces indicateurs donnent une image du niveau de qualité et de sécurité des soins atteint par chaque établissement et permettent des comparaisons nationales.

Ces indicateurs sont publics et mis à la disposition des usagers par affichage, via les sites internet de l'établissement et de la HAS ([www.has.fr](http://www.has.fr)). La Clinique mène une politique de contrôle et de gestion des risques au sein de son établissement afin d'anticiper et/ou de minimiser les dommages et événements indésirables pouvant survenir aux patients, visiteurs, professionnels ou aux biens de l'établissement. Ces actions sont pilotées par un comité de coordination dont l'objectif est de fédérer les acteurs les moyens et les actions dans ce domaine. Cette coordination intègre la gestion des risques et la gestion des vigilances sanitaires et s'articule aussi avec les structures développant les démarches d'amélioration continue de la qualité.

#### Les vigilances sanitaires regroupent :

- **La Pharmacovigilance** (surveillance du risque d'effets indésirables résultants de l'utilisation des médicaments).
- **L'Hémovigilance** (surveillance et alerte depuis la collecte de sang jusqu'au suivi des patients transfusés). Si votre état de santé le nécessite, une transfusion pourra vous être prescrite avec votre accord. L'activité transfusionnelle est encadré par le **Comité de Sécurité Transfusionnelle et d'Hémovigilance**.
- **La Matéiovigilance** (surveillance des incidents ou risques d'incidents pouvant résulter de l'utilisation des dispositifs médicaux).
- **La Biovigilance** (surveillance qui assure la sécurité sanitaire des organes, tissus, cellules d'origine humaine ou animale, utilisée à des fins thérapeutiques depuis le prélèvement jusqu'au suivi des patients transplantés).

# Hygiène des mains



## par friction hydroalcoolique



1 Déposer le produit dans le creux de la main



2 Frotter largement paume contre paume



3 Frotter l'un après l'autre le dos de chaque main



4 Frotter entre les doigts



5 Frotter le dos des doigts contre la paume de l'autre main



6 Sans oublier les pouces



7 Insister sur le bout des doigts et les ongles pour chaque main



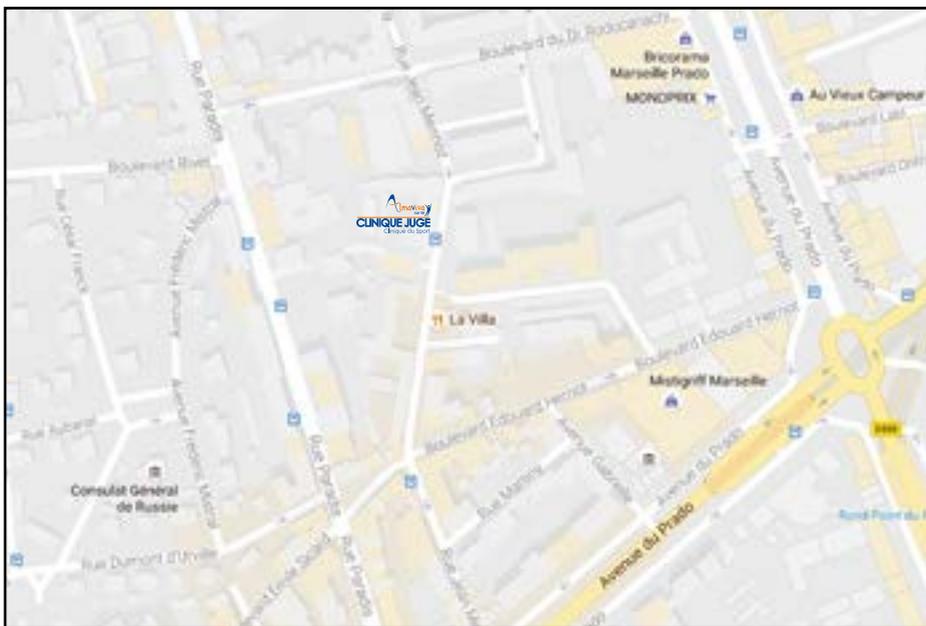
8 Terminer par les poignets



9 Frotter jusqu'au séchage complet des mains. Ne pas rincer, ni essuyer



# MOYENS D'ACCÈS



## En voiture

De l'autoroute A51, prendre le tunnel Prado Carénage puis la sortie Sainte-Marguerite/Mazargues/Menpenti. Puis prendre l'allée Turcat Méry, prendre à gauche sur l'Avenue du Prado et prendre à droite la Rue Jean Mermoz.

De l'autoroute A50, prendre la première sortie du le Boulevard Vincent Delpuech, tourner à gauche pour prendre l'Avenue Jules Cantini, prendre à droite Rue Louis Rège, continuer sur l'Allée Turcat Méry, prendre à gauche sur l'Avenue du Prado et prendre à droit la Rue Jean Mermoz.

## En transports

**Métro 2 - Arrêts** : Rond-Point du Prado ou Périer

**Bus 86 - Arrêt** : Clinique Juge

**Bus 41 - Arrêts** : Paradis Rivet ou Paradis d'Urville

**Bus 19, 19B, 21 - Arrêt** : Prado Rodocanachi

**Bus 21 - Arrêt** : Rond-Point du Prado



116, rue Jean Mermoz 13008 Marseille  
Tél. 04 91 23 44 00 - Fax 04 91 23 44 84  
contact.juge@almaviva-sante.com  
www.clinique-juge.com -  almaviva sante