



Clinique
Médicale
Les Sources
— N I C E —

Livret d'accueil du patient



Fondée en 1982 par
● RETRAITE COMPLÉMENTAIRE
agirc et **arrco**

Itinéraires conseillés

1. Sortie autoroute Nice-Nord
Bd Comte de Falicon, Avenues du Ray,
Gravier, Vismara, Dunant, de Rimiez
2. Centre ville - Bd de Cimiez
Avenues de Flirey, Cap de Croix, de Rimiez
3. Voie rapide "Mathis",
sortie boulevard de Cimiez
Avenues de Flirey, Cap de Croix, de Rimiez

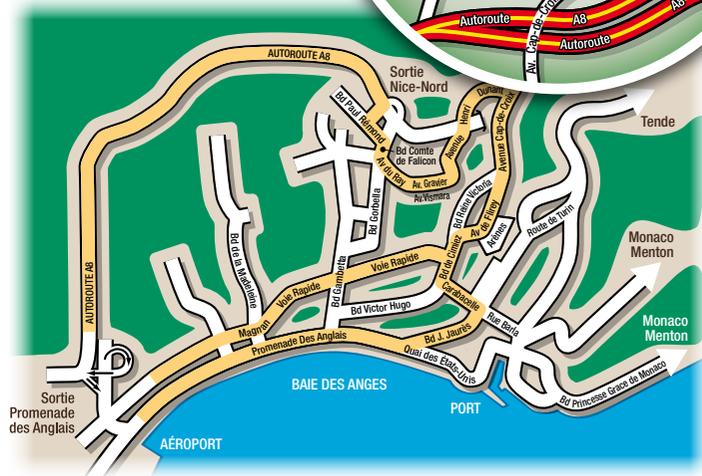
Bus

Ligne 15
(du lundi
au vendredi)

Ligne 22
(samedi,
dimanche
et fêtes)

Parking

Couvert et gratuit



Plan du site

Localisation
des bâtiments

A, B, C
et services

- Unité de Soins de Longue Durée (C0 - C1 - C2)
- Extension USLD 2011

- Plateau de Rééducation (rdc haut)
- Balnéothérapie (rdc haut)
- Soins de Suite et de Réadaptation (SSR B 1^{er} étage) Unité Dali
- Soins de Suite et de Réadaptation (SSR B 2^e étage) Unité Monet

- Plateau Technique Clinique Imagerie Médicale (rdc bas)
- Hospitalisation de Jour (rdc bas)
- Consultation Mémoire Labellisée (rdc bas)
- Pôle Clinique de Cardio-Gériatrie (rdc bas)
- Administration (rdc haut)
- Réanimation - Surveillance Continue Médecine A1 (1^{er} étage)
- Médecine A2 (2^e étage)
- Médecine A3 (3^e étage)



Bienvenue
à la

Clinique Médicale

LES SOURCES

Vous avez décidé de nous confier votre santé, nous vous remercions pour votre confiance.

Ce livret est conçu pour faciliter votre séjour: il vous permet de mieux appréhender le fonctionnement de nos services, de préparer votre admission, de connaître les conditions de déroulement du séjour, ainsi que vos droits et vos devoirs,... et de disposer, ainsi que votre entourage familial, de toutes les informations pratiques et utiles permettant de répondre à vos interrogations.

La Direction, les équipes médicales et soignantes et l'ensemble du personnel, fédérés dans une démarche institutionnelle d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins qui vous sont dispensés, sont à votre service.

Notre objectif, à tous, est de vous prodiguer des soins de qualité tout en rendant votre séjour confortable, prenant en compte vos projets de vie et de soins, tout en veillant au respect de votre dignité, de votre citoyenneté, de votre intimité, de vos croyances et de votre liberté.

Afin de mieux vous servir, la Clinique investit plus de 20 millions d'euros pour se moderniser. Ses unités de soins et ses services sont rénovés et réorganisés de manière à mettre à votre disposition des espaces humanisés et plus agréables, en vue d'améliorer votre confort et votre sécurité.



Le Président du Conseil d'Administration,
Denis GINDRE

Vous êtes au cœur de nos préoccupations.

Aussi, n'hésitez pas à nous faire part de votre avis dans le but d'améliorer le service qui vous est rendu, notamment en répondant au questionnaire de satisfaction qui vous sera remis durant votre séjour.

Vos suggestions sont les bienvenues.

« Nous nous attachons à ce que tous les professionnels de santé de la Clinique se mobilisent pour vous assurer les meilleurs soins et pour répondre à une prise en charge globale adaptée à vos besoins. »



Le Directeur Général,
Dr El Hadi BENMANSOUR

Tous ensemble, nous faisons tout pour mériter votre confiance et vous assurer un retour à domicile conforme à vos attentes ».



Conseil d'Administration et Direction

Le Conseil d'Administration est constitué par les représentants des Caisses de Retraite Fondatrices.

La Présidence est exercée par Monsieur Denis GINDRE.

La Direction Générale est assurée par le Dr El Hadi BENMANSOUR qui dirige la Clinique et met en œuvre la politique arrêtée par le Conseil d'Administration, dans le respect de la Réglementation Hospitalière.

Entouré d'une équipe médico-administrative, il élabore et concrétise les actions définies par le Projet d'Établissement qui tient compte des besoins de santé de la population et de la planification arrêtée par l'Agence Régionale de Santé.



Présentation

Créée en 1982, à l'initiative d'Institutions de Retraite Complémentaire AGIRC et ARRCO, la Clinique est un établissement Privé à But Non Lucratif ayant le statut d'Établissement de Santé Privé d'Intérêt Collectif (ESPIC). Elle participe au Service Public Hospitalier depuis 1988.

Engagée dans une démarche d'amélioration continue de la qualité, de la gestion des risques et de l'évaluation des pratiques professionnelles, la Clinique a été certifiée en 2010 par la Haute Autorité de Santé.

Vous pouvez consulter les résultats de la certification sur le site www.has-sante.fr.

La Clinique Médicale LES SOURCES, à orientation gériatrique dès sa création, garantit une prise en charge globale et adaptée au patient, actif ou retraité, âgé de plus de 60 ans. Elle offre une filière complète d'hospitalisation et assure une permanence des soins 24 h/24 (**Gardes Médicales de Réanimation et de Médecine 24 h/24**).

La Clinique est constituée de 3 bâtiments regroupant **229 lits et places de Médecine, de Soins de Suite et de Réadaptation et de Soins de Longue Durée**, complétée par des Plateaux techniques Clinique et de Rééducation. Elle dispose également d'une Consultation Mémoire Labellisée.



Instances consultatives et commissions

Les Instances consultatives sont la Conférence Médicale d'Établissement (CME), le Comité d'Entreprise (CE), le Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT), et les Délégués du Personnel.

D'autres commissions participent au fonctionnement de la Clinique: le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN), le Comité de suivi de Liaison en Alimentation et Nutrition (CLAN), le Comité de Sécurité Transfusionnelle et d'Hémovigilance (CSTH), la Commission du Médicament et des Dispositifs Médicaux Stériles (COMEDIMS), la Commission des Soins, la Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la prise en charge (CRUQ), la Commission de la Gestion des Risques, des Vigilances et de la Qualité (GRVQ), le Comité de Soins Palliatifs et de Lutte contre la Douleur (CSPLD), les Sous-Commissions de Matérovigilance, des Gaz Médicaux, le Comité de prévention de la Légionellose et des risques liés aux Travaux (CLT), les Comités Canicule, Grippe et Lutte anti-Tabac.

Composition des équipes soignantes

(Cf. Annuaire annexé).

Privilégiée

Environnement et desserte

Située à Nice, sur la colline de Rimiez, dans un parc arboré de 8 hectares, la Clinique est desservie par les transports en commun : Arrêt de Bus des lignes n° 15 (du lundi au vendredi) et n° 22 (samedi, dimanche et fêtes) dans l'enceinte de l'établissement.

Les horaires sont disponibles auprès des hôtesses d'accueil.

Circulation et Stationnement des véhicules

Parking gratuit de 170 places sur 4 niveaux, avec un code couleur et une numérotation permettant une meilleure orientation, desservi par 2 ascenseurs pourvus d'un dispositif d'annonce vocale et d'une signalisation en braille.

Une extension du parc de stationnement, d'environ 40 places, sera mise en service en 2011.

L'Établissement n'est pas responsable des dégâts éventuels causés aux véhicules circulant ou stationnant dans ses parkings.

Les véhicules doivent respecter strictement les règles de stationnement de la Clinique, sous peine d'enlèvement et d'interdiction d'accès, afin de ne pas gêner le passage des personnes à mobilité réduite, des pompiers et des ambulances.

Tout véhicule doit se conformer aux limitations de vitesse dans l'enceinte de la Clinique.



Notre projet médical

2009-2013

Basé sur une démarche participative notre projet médical, est en cohérence avec les orientations du Schéma Régional d'Organisation Sanitaire de notre territoire de santé. Il repose sur deux grands thèmes : la prise en charge spécialisée globale de la personne poly-pathologique âgée de 60 ans et plus, dans ses dimensions, physiques, psychologiques et sociales et la prévention des handicaps liés au vieillissement, le « bien vieillir ».

Prévenir, traiter, assurer un suivi médical de qualité, constituent les éléments indissociables de notre politique de santé et guident nos actions dans le souci constant de préserver la dignité et le respect de ceux qui nous confient leur santé.

Cette démarche globale de soins confère à la Clinique sa spécificité et son efficacité.

Une permanence des soins assurée

Le Département de Médecine gériatrique

- **Deux unités de Médecine Court Séjour (68 lits)** sont destinées à accueillir des patients de 60 ans et plus, dont l'état de santé nécessite une prise en charge globale en phase aiguë, à visée diagnostique et/ou thérapeutique (durée moyenne de séjour : 8 à 9 jours). Services polyvalents avec une orientation vers la cardio-gériatrie et une orientation vers les pathologies respiratoires et du sommeil. Une Unité est aménagée pour accueillir des patients Alzheimer présentant des pathologies somatiques nécessitant une prise en charge hospitalière de courte durée.
- **L'unité d'Hospitalisation de Jour de Médecine (4 places soit 6 postes)** permet la réalisation de bilans complets à visée diagnostique, d'actes thérapeutiques techniques, de prise en charge de poly-pathologies, de séances de biothérapie, dans la journée et sur un même site, sans coupure avec l'entourage familial et l'environnement du patient.

Le Département de Réanimation, Surveillance Continue

- **L'unité de Réanimation de 8 lits** prend en charge 24 h/24 et 365 jours/an toute personne présentant plusieurs défaillances multi-viscérales aiguës (circulatoire, respiratoire, métabolique...), mettant en jeu le pronostic vital. Cette unité d'hospitalisation est ouverte aux structures médicales d'urgence de la ville et du département ainsi qu'aux médecins de ville.
- **L'unité de Surveillance Continue de 10 lits** complète le service de Réanimation. Elle prend en charge les patients dont l'état et le traitement font craindre la survenue d'une ou plusieurs défaillances nécessitant une surveillance par monitoring. Elle constitue un niveau intermédiaire entre la Réanimation et les unités de Médecine.
- Le Département de Réanimation dispose également de **5 lits de Médecine** qui permettent des entrées directes ou des mutations à partir des unités de Réanimation et de Surveillance Continue.
Ce Département, à la disposition de toutes les unités de soins, permet d'assurer la sécurité de toute personne hospitalisée dans l'établissement en cas de survenue de complications médicales.

Les Services de Soins de Suite et de Réadaptation

Les deux unités de SSR de 59 lits au total accueillent des patients soit dans les suites d'une hospitalisation en court séjour (médecine, chirurgie), soit directement en provenance du domicile sur demande du médecin traitant. Elles dispensent des soins de rééducation polyvalente avec orientation gériatrique et cardio-vasculaire pour l'une des 2 unités (30 lits) et orientation orthopédique et traumatologique et plaies complexes pour l'autre (29 lits). La durée moyenne de séjour est de 28 jours.

Dans le cadre de son projet d'Établissement 2009-2013, la Clinique envisage de demander une autorisation pour l'ouverture de 20 lits supplémentaires d'hospitalisation complète et de 6 places d'hôpital de jour de SSR, pour renforcer et améliorer la prise en charge spécialisée des affections de la personne âgée.

229 lits d'hospitalisation et places de jour

95 lits et places de Médecine (MCO) dont :

- 73 lits d'hospitalisation de Court Séjour Gériatrique
- 8 lits d'hospitalisation de Réanimation
- 10 lits d'hospitalisation de Surveillance Continue
- 4 places (6 postes) d'Hospitalisation de Jour de Médecine

59 lits de Soins de Suite et de Réadaptation (SSR)

- 2 Unités sur 2 étages, disposant d'un Plateau Technique de Rééducation et d'une Balnéothérapie

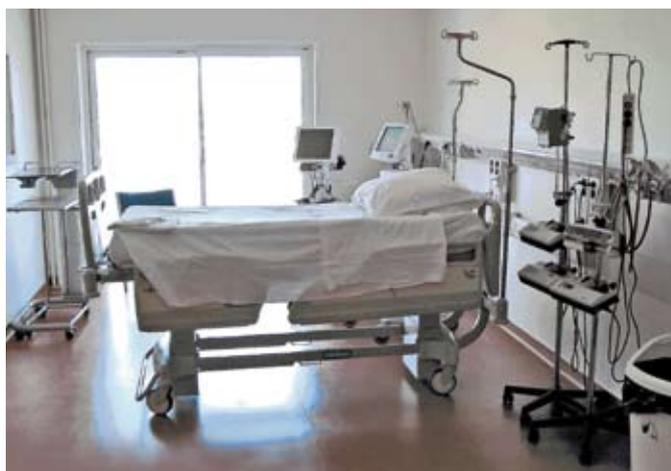
75 lits d'Unité de Soins de Longue Durée (USLD)

- 3 Unités dont une accueillant des patients Alzheimer et les troubles du comportement

La permanence et la continuité des soins médicaux sont assurées par :

- 1 médecin réanimateur de garde, 24 h/24 - 365 j/an
- 1 médecin de Médecine de garde, 24 h/24 - 365 j/an
- 1 médecin senior d'astreinte, 24 h/24 - 365 j/an

Reconnu en tant qu'Établissement formateur pour la formation des médecins, accueillant des Médecins-Internes de Médecine Générale et de Médecine d'Urgence.



L'Unité de Soins de Longue Durée

Elle comporte 75 lits et prend en charge les personnes âgées dépendantes dont l'état de santé nécessite une surveillance médicale constante avec une aide à la vie quotidienne importante et une surveillance paramédicale nocturne (maladies chroniques graves, dépendances physiques et psychiques).

La Clinique construit une extension. Elle met à profit les augmentations de surface et les améliorations architecturales (approche de Haute Qualité Environnementale) pour structurer une Unité d'Hébergement Renforcée de 20 lits et un Pôle d'Activité et de Soins Adaptés de 14 places dans un objectif de prise en charge globale des patients atteints de troubles cognitifs allant des formes les plus légères aux plus sévères. Ces activités sont soumises à autorisation.

Les plateaux techniques

Plateau technique clinique

Une équipe pluridisciplinaire de médecins, gériatres et spécialistes, disposant de locaux rénovés, effectue les consultations, les évaluations, et les bilans et examens d'exploration et de diagnostic.



- **La Consultation Mémoire labellisée** s'appuie sur une équipe composée de neurologue, gériatre, psychiatre, psychologue, neuro-psychologue, orthophoniste, ergothérapeute et infirmière. Elle propose un diagnostic précoce et une prise en charge adaptée de la maladie d'Alzheimer et autres pathologies neuro-dégénératives ainsi qu'un suivi des troubles cognitifs (mémoire, langage, orientation et comportement), et des hospitalisations d'une journée pour des bilans mémoire approfondis.



- **Le Pôle Clinique de Cardio-Gériatrie**, composé d'une équipe de cardiologue, cardio-gériatres et gériatres, gère la prise en charge des pathologies cardiovasculaires aiguës ou chroniques du sujet âgé avec des protocoles spécifiques (prévention des risques cardio-vasculaires, dépistage et suivi de l'insuffisance cardiaque, AVC, HTA...). Il effectue des explorations cardio-vasculaires (ECG, MAPA, holter ECG, écho-doppler cardiaque et vasculaire, écho-cardiographie trans-oesophagienne).
- **Les consultations centrales spécialisées** évoluent autour de pôles de compétences: la cardio-gériatrie, la neuro-gériatrie, l'évaluation gérontologique, le traitement des plaies complexes, la pneumologie et toutes autres spécialités médicales (prise en charge de la douleur, ORL, gynécologie, gastro-entérologie, urologie, rhumatologie, ophtalmologie,...). Des consultations d'éducation thérapeutique et de diététicienne sont également accessibles.

- **Les explorations endoscopiques** (notamment les explorations digestives, pulmonaires, cardiaques et ORL...) sont pratiquées durant l'hospitalisation.

- **Le Service d'Imagerie Médicale** met sa compétence au profit des personnes âgées pour lesquelles l'approche des examens reste délicate.

Les investigations complémentaires (IRM, Scanner) sont réalisées dans des établissements proches, dans le cadre de partenariats ou de vacations assurées par le Radiologue de la Clinique.

Le Radiologue, dans le domaine de la participation de la Clinique à la campagne de dépistage du cancer du sein, réalise les mammographies sur site pour les patientes hospitalisées et reçoit également en consultation externe sur rendez-vous.

Plateau technique de rééducation et balnéothérapie

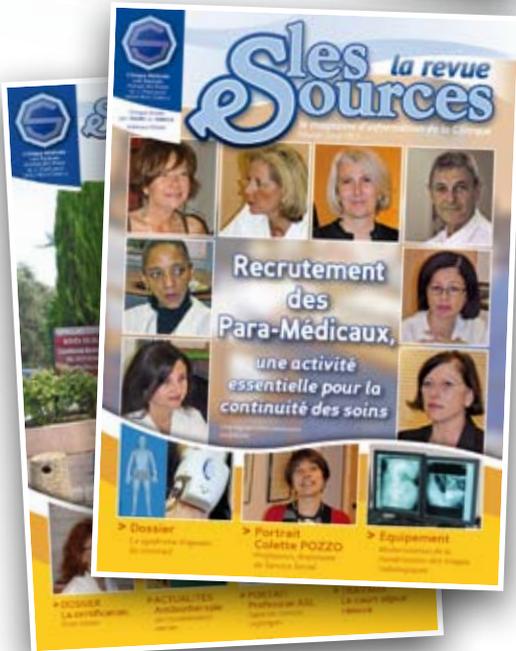
- Sous la responsabilité d'un médecin de médecine physique, une équipe de kinésithérapeutes intervient soit au lit du patient, soit sur le plateau technique de rééducation avec accès à la balnéothérapie. Sont prises en charge les suites de chirurgie orthopédique, les rééducations cardiaque, respiratoire, neurologique et rhumatologique.

Nos unités de soins et plateaux techniques disposent d'équipements médicaux adaptés, performants et de dernière génération.

Prévention : une action essentielle

Au sein de la Clinique

La Clinique Médicale LES SOURCES propose des actions ciblées sur différentes pathologies et affirme sa volonté de sensibiliser, d'informer et de former (Consultations d'évaluation, Conseils santé, Conférences médicales destinées au grand public et aux professionnels de santé, Forums d'information, Magazine d'informations, participation aux campagnes de santé publique - dépistage du cancer du sein, mission hygiène mains propres, lutte anti-tabac, dispositif de crise sanitaire, prévention vaccinale, lutte contre la douleur, dépistage des troubles de l'audition...).



Nos partenariats

Un maillon essentiel dans la filière gériantologique et de soins gériatriques

La Clinique Médicale LES SOURCES constitue l'une des références du territoire de santé pour la prise en charge gériatrique. Elle poursuit une politique très active de partenariats au sein du secteur sanitaire et médico-social local, concrétisée par près de 50 conventions de coopération hospitalière (CHU de NICE, centres hospitaliers, cliniques, centres de soins de suite, EHPAD, HAD, associations de bénévoles). Et des coopérations avec d'autres partenaires du réseau gériantologique : CRONOSS 06 (Coordination par le Réseau d'Organisation Niçois pour l'Optimisation de la Santé des Seniors), CRAM (ARDH - allocation d'aide au retour à domicile après hospitalisation pour les retraités), France Alzheimer 06, ALMAZUR, Albatros, etc.

L'Institut Régional d'Information et de Prévention de la Sénescence

La Clinique accueille sur son site l'IRIPS qui est un centre de prévention des caisses de retraite complémentaire AGIRC - ARRCO. Notre partenariat est basé sur la prise en charge préventive, curative et de suivi de la personne âgée (évaluation gériatrique, bilans de prévention, bilans cognitifs, ateliers et actions d'information).



Bureau des Admissions et de la Facturation (Accueil du bâtiment A)

Contact : 04 92 15 40 01
Du lundi au vendredi de 9 h à 17 h 30

En ambulatoire

> **Hospitalisation de Jour**
Contact : 04 92 15 40 50
Du lundi au jeudi : 8 h 30 - 17 h 00
le vendredi : 8 h 30 - 12 h 30

> **Consultations Externes**
Contact : 04 92 15 40 40
Du lundi au vendredi : 8 h 30 - 17 h

La demande d'admission

Votre médecin traitant, votre chirurgien ou votre médecin hospitalier, prend contact avec le médecin responsable de l'un des services pour convenir de la date d'hospitalisation la plus adéquate en fonction de votre état de santé.

Les admissions programmées s'effectuent :

- en services de Médecine Court Séjour, du lundi au samedi,
- en Réanimation ou Surveillance Continue, 24 h/24 h,
- en Hospitalisation de Jour et Consultations Externes, du lundi au vendredi midi,
- en Soins de Suite et Unité de Soins de Longue Durée (USLD), du lundi au vendredi.

Les admissions en urgence sont organisées après accord entre votre médecin et le médecin de garde des unités concernées.

Pour **les admissions en Soins de Suite et Réadaptation (SSR)**, une fiche type et votre dossier médical devront être obligatoirement adressés, le plus tôt possible, au médecin responsable du SSR pour accord préalable :

- à partir d'un service de médecine ou de chirurgie, dès l'admission
- à partir du domicile : la demande doit être établie par votre médecin traitant et transmise au secrétariat médical des SSR.

En USLD, votre dossier d'inscription est à retirer auprès du secrétariat médical de l'Unité de Soins de Longue Durée, uniquement sur rendez-vous au 04 92 15 40 89.

Votre dossier médical devra être obligatoirement adressé au médecin responsable du service pour avis.

Les formalités d'admission

Pour l'Hospitalisation complète, les formalités s'effectuent auprès du Bureau des Admissions dans le Hall principal du **Bâtiment A**, du lundi au vendredi de 9 h 00 à 17 h 30.

Pour l'**Hospitalisation de Jour et les Consultations Externes**, les formalités s'effectuent directement auprès des personnels d'accueil du Secteur ambulatoire, au niveau de l'accueil principal des Consultations Centrales (rez-de-chaussée du **Bâtiment A**), du lundi au vendredi, tous les matins à partir de 8 h 30.

Pour accomplir ces formalités, vous voudrez bien vous munir :

- d'une pièce d'identité (passeport, carte d'identité, permis de conduire),
- de votre carte vitale ou d'une attestation de Sécurité Sociale à jour,
- de votre carte de mutuelle
- d'un moyen de paiement : espèces, carte bancaire ou chéquier, indispensable pour obtenir la télévision et le téléphone
- de votre carnet de soins pour les bénéficiaires de l'article 115.

Les frais de séjour

Les tarifs sont affichés au Bureau des Admissions. Ils sont révisables tous les ans. Une avance, calculée sur la base de la durée moyenne du séjour, pourra vous être demandée par le Bureau des Admissions.

Les Consultations Centrales

La Clinique applique les tarifs de secteur 1 et n'accepte que les mutuelles ayant signé une convention. Le montant des prestations facturées sera calculé sur la base de la réglementation établie dans le cadre du parcours de soins.

Les consultations non médicales, de psychologue ou de diététicienne, ne sont pas prises en charge par la Sécurité Sociale.

Les tarifs sont disponibles auprès du secrétariat médical du Plateau Technique Clinique, au rez-de-chaussée du **Bâtiment A**.

Les frais de transports sanitaires

Dans certains cas, notamment lors d'un transport en ambulance vers un établissement hospitalier pour une surveillance de traitement ou une suite opératoire, la Clinique prend directement en charge votre transport sans aucune démarche de votre part.

Lors de votre sortie, si votre état de santé le nécessite et sur prescription médicale uniquement, vous pouvez faire appel à la compagnie d'ambulance ou au taxi conventionné de votre choix. Une liste est à votre disposition dans le service.

Le transport par véhicule particulier, le vôtre ou celui d'une personne de votre entourage, peut faire l'objet d'un remboursement par la Caisse Primaire d'Assurance Maladie, sur la base d'indemnités kilométriques selon la distance et la catégorie du véhicule.

Le responsable infirmier ou le secrétariat médical de l'unité de soins peuvent vous renseigner à ce sujet.



Les formalités de sortie

Les sorties sont décidées par les médecins, en fonction des règles de la Sécurité Sociale. Vous devez vous présenter au Bureau des Admissions et des Sorties afin de :

- régler la facture de vos frais de séjour
- recevoir les documents administratifs concernant votre hospitalisation
- restituer la télécommande de la télévision
- retirer, le cas échéant, le dépôt des valeurs fait à l'entrée.

Pour les sorties programmées le week-end et les jours fériés, les dépôts de valeur sont à retirer la veille avant 17 heures.

Votre compte-rendu d'hospitalisation sera transmis directement à votre médecin traitant. Vous seront remis le jour de votre sortie, le double de vos examens, les radiographies et les ordonnances médicales.

La Sortie contre avis médical

Si vous décidez de quitter votre service d'hospitalisation alors que le médecin responsable estime que votre sortie est prématurée et présente un danger pour votre santé, vous ne serez autorisé(e) à quitter la Clinique qu'après avoir rempli une attestation formalisant votre connaissance des risques que cette sortie présente pour vous et votre décision de quitter le service contre l'avis du Médecin. En cas de refus de signer, un procès-verbal est dressé et signé par 2 professionnels du service.

Pour votre sécurité, vous ne pouvez quitter l'enceinte de la Clinique sans autorisation médicale écrite.

Le responsable infirmier ou le secrétariat médical de l'unité de soins peuvent vous renseigner à ce sujet.

Les formalités spécifiques à l'Unité de Soins de Longue Durée (USLD)

Le jour de votre admission, vous munir, outre les pièces susvisées dans la rubrique « Formalités d'admission » :

- de votre livret de famille
- de l'identification de vos caisses de retraite ou de prévoyance (signaler votre appartenance à une caisse AGIRC ou ARCCO)
- de l'engagement à payer avec les pièces jointes demandées (avis d'imposition, taxe foncière, ...).

Un dossier d'hospitalisation comportant toutes les informations utiles vous sera ensuite remis par le secrétariat médical de l'USLD. Vous devrez lui remettre votre contrat de séjour complété ainsi que le dossier ouvrant vos droits à l'A.P.A. (allocation personnalisée d'autonomie) dans les jours suivants votre entrée.

Les mutuelles ne prennent pas en charge le forfait hébergement en USLD.

Service Social

Contact : sur rendez-vous au 04 92 15 40 04

Bureau, situé à droite, en entrant, de l'Accueil du **Bâtiment A**

L'assistante de service social vous apporte son concours dans les démarches liées à votre hospitalisation et à votre sortie :

- information concernant vos droits sociaux (APA, couverture sociale, précarité, aide à domicile, etc...)
- orientation vers les institutions agissant dans le cadre du retour au domicile
- évaluation et programmation, sur avis médical, de votre orientation vers des centres de soins de suite et de réadaptation
- information et orientation vers les institutions médico-sociales (Maison de retraite, EHPAD)
- partenariat avec l'Hospitalisation à Domicile, les Soins Infirmiers à Domicile, la Sécurité Sociale, etc...
- accompagnement social, sur avis médical, dans vos démarches s'agissant des mesures de protection de justice des majeurs.

Afin d'assurer une prise en charge optimale de votre devenir, les responsables infirmiers des unités de soins sont également à votre écoute dès votre hospitalisation.

Notre établissement met en œuvre les règles de la loi N° 2002-303 du 04 Mars 2002, relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé.



Un cadre de vie rénové ayant nécessité 20 m€ de travaux (130 millions de Francs)
Des professionnels de santé qualifiés, à votre service et à votre écoute pour des prestations de qualité et de sécurité

RENSEIGNEMENTS

Accueil : Hall du Bâtiment A

Standard/boutique ☎ 9

Cafétéria ☎ 12 01

Equipes soignantes : Annuaire annexé

Identification des personnels

Chaque catégorie professionnelle (médecin, cadre de santé, infirmier(e), aide-soignant(e), kinésithérapeute, manipulateur d'électroradiologie, psychologue, orthophoniste, diététicienne, agent des services logistiques, ...) est identifiée grâce à un badge nominatif porté sur une tenue blanche à liseré de couleurs différentes. D'autres professionnels, administratifs, techniques et logistiques, sont à votre service dans la structure.

Toute personne qui pénètre dans votre chambre doit se présenter.



Horaires de visite

| | |
|-------------------------------------|--|
| • Médecine A2 et A3 | de 12 h à 20 h |
| • Soins de Suite | de 12 h à 20 h |
| • Réanimation | de 14 h 30 à 15 h 30 et de 18 h 30 à 19 h 30 (limitées à 2 personnes par patient) |
| • Surveillance Continue Médecine A1 | de 14 h 30 à 15 h 30 et de 18 h 30 à 19 h 30 (limitées à 2 personnes par patient) |
| • Unité de Soins de Longue Durée | de 11 h 30 à 20 h |

Ces horaires doivent impérativement être respectés dans votre intérêt et en fonction des consignes médicales. Il est parfois souhaitable de limiter la durée des visites et le nombre de personnes dans les chambres. En règle générale, les enfants de moins de 15 ans ne sont pas admis. Pour obtenir une dérogation, il est indispensable de s'adresser au responsable infirmier de votre unité d'hospitalisation qui vous précisera les conditions d'autorisation.

Rendez-vous avec le médecin en charge du malade

L'information médicale est délivrée par les médecins auprès desquels vos proches peuvent obtenir des rendez-vous aux jours et horaires de réception affichés dans les services.

Le personnel soignant ne communique aucun renseignement médical. Il est astreint au secret professionnel, dans le respect des droits du patient et de la protection de la confidentialité des informations personnelles. Aucun renseignement ne peut être délivré par téléphone.



Médicaments

Dès votre admission, tout médicament en votre possession doit être remis au personnel infirmier. Seul le médecin qui s'occupe de vous en hospitalisation est habilité à vous en permettre l'utilisation.



Repas

Votre diététicienne élabore votre régime. Vos repas sont confectionnés par la cuisine de la Clinique. Ils font l'objet de toute l'attention de nos cuisiniers. Un agent hôtelier vous propose chaque jour un choix de plats afin d'adapter votre repas selon votre régime, votre appétit, vos goûts, votre état général et votre appartenance religieuse. Les cas particuliers, sur prescription du médecin, sont pris en charge par les diététiciennes qui peuvent également personnaliser votre régime pour votre sortie.

Une fontaine d'eau réfrigérée est à votre disposition au sein de votre unité d'hospitalisation.

| | |
|----------------|----------------------|
| Petit Déjeuner | de 07 h 30 à 08 h 00 |
| Déjeuner | de 12 h 00 à 12 h 30 |
| Dîner | de 18 h 00 à 18 h 30 |





Restauration ouverte au public

La cafétéria est ouverte tous les jours de 12h00 à 18h00.

Vous pouvez y déjeuner, après avis médical, en compagnie de votre famille et de vos amis, en informant au préalable le personnel soignant de votre service d'hospitalisation. Les réservations sont obligatoires en périodes de fêtes et d'événements familiaux. Les tarifs sont affichés en salle.

Un distributeur de boissons chaudes est à votre disposition dans le Hall du bâtiment A, en dehors des heures d'ouverture de la cafétéria, et en permanence au bâtiment C (USLD).

Courrier

Il est distribué chaque jour dans les chambres. Vous pouvez également expédier votre courrier affranchi en le déposant auprès des hôtesses d'accueil (hall du **Bâtiment A**) ou du secrétariat médical.

Téléphone

Un numéro de téléphone personnel peut vous être attribué par le Bureau des Admissions en contrepartie du versement d'un acompte. Chaque nuit, de 22 h 00 à 6 h 00, votre téléphone est mis hors fonction « ne pas déranger ».

Le matin du jour de votre sortie, vous pouvez utiliser votre ligne jusqu'à l'émission de la facture correspondant à votre consommation.

Un point phone (cartes en vente à la boutique) est également à votre disposition dans le Hall du **Bâtiment A**.

Télévision

A votre demande et contre une caution et un acompte, une télécommande vous sera remise par le Bureau des Admissions ou, en dehors des horaires d'ouverture, par le Standard (tarifs et modalités disponibles auprès de ces services).

Dépôt d'espèces et de valeurs

Confiez-les de préférence à votre famille. Autrement, vous pouvez les déposer sous la garde de la Clinique contre remise d'une décharge, dès votre admission auprès des agents du Bureau des Admissions.

L'établissement décline toute responsabilité en cas de perte, vol ou détérioration d'objets ou valeurs NON DÉPOSÉS. Il est fortement recommandé de ne garder sur vous, ni argent, ni carte bancaire, ni chéquier, ni objets de valeur.

Objets personnels, prothèses dentaire, auditive et visuelle

La Clinique ne peut être tenue pour responsable de la perte ou de la casse de vos objets personnels. Aussi, nous vous conseillons d'être très attentifs. Afin d'éviter toute casse ou toute perte accidentelle, veillez à utiliser un étui adapté. A votre demande, le personnel peut également mettre gracieusement à votre disposition une boîte pour y déposer vos appareils.

Une évaluation de l'état de votre prothèse peut être réalisée par notre médecin spécialiste.

Un formulaire contradictoire de décharge pour les objets personnels que vous souhaitez garder, sera établi dès le premier jour de votre hospitalisation, lors de chaque transfert inter-service et avant votre sortie de l'établissement.

Effets personnels - Blanchisserie

N'oubliez pas de vous munir de vos effets personnels (linge de corps, pyjama, robe de chambre, nécessaire de toilette). Le lavage de votre linge personnel n'incombe pas à la Clinique qui peut, cependant, en faire assurer l'entretien, hors nettoyage à sec. Adressez-vous à l'aide-soignant(e) qui vous le restituera sous 72 h.

Cette prestation vous sera facturée en fin de séjour, ou à la fin de chaque mois pour les patients de l'USLD.

Les tarifs sont disponibles auprès du responsable infirmier et du secrétariat médical de votre unité d'hospitalisation.



Interprètes

En cas de difficulté de compréhension, une aide peut vous être apportée lors de votre séjour.

Une liste des personnels susceptibles d'intervenir en langue étrangère est disponible auprès des hôtesse(s) d'accueil, des responsables infirmiers et des secrétariats médicaux.



Aide et accompagnement

Vous êtes hospitalisé(e) en Unité de Soins de Longue Durée: votre famille peut employer une personne de compagnie, à sa charge, sous sa complète responsabilité, qui devra être présentée au responsable infirmier du service.



Association de bénévoles

Différentes associations, indépendantes de la Clinique, sont à votre disposition (JALMAV, ALBATROS,...).

Les bénévoles interviennent à votre demande, en lien avec le médecin et l'équipe soignante.

Renseignements auprès du responsable infirmier de chaque unité de soins ou des hôtesse(s) d'accueil.



Boutique

Ouverte tous les jours de 9h30 à 18h00, vous y trouverez un large éventail de produits (presse, produits de toilette, papeterie, timbres, confiseries, biscuiterie, cadeaux divers...).



Salon de coiffure et Centre d'esthétique

Le salon de coiffure est ouvert deux après-midis par semaine. Une esthéticienne est également à votre disposition (soins de beauté en cabine, soins de relaxation, manucure, maquillage). Sur rendez-vous auprès des hôtesse(s) d'accueil.

Pour les résidents de l'Unité de Soins de Longue Durée, le salon de coiffure fonctionne un après-midi par semaine au sein même du bâtiment; un formulaire est à compléter à la banque du personnel soignant afin de planifier les rendez-vous.

Facturation en fin de séjour ou mensuellement pour les patients de l'Unité de Soins de Longue Durée.



Podologue

La podologue vous reçoit sur rendez-vous un jeudi sur deux à partir de 14h00, en chambre. Rendez-vous auprès des hôtesse(s) d'accueil. Facturation en fin de séjour.

Pour les patients de l'Unité de Soins de Longue Durée, la podologue est présente dans le service un après-midi par semaine (rendez-vous auprès de l'équipe soignante). Cette prestation ne donne pas lieu à facturation, celle-ci étant comprise dans le forfait soins.

Personnes accompagnantes

(exclusivement en chambre particulière)

L'un de vos proches peut, selon les disponibilités du service, passer la nuit à vos côtés et prendre ses repas à la Clinique, sous réserve de l'accord du Médecin Responsable et de son inscription au Bureau des Admissions.

Tarif disponible auprès du Bureau des Admissions.



Promenades

Édifiée sur un site exceptionnel, à l'écart de toutes nuisances, la Clinique vous offre un environnement fleuri et verdoyant, ensoleillé ou ombragé.

Vous pouvez vous promener dans l'enceinte de la Clinique et profiter des jardins et espaces verts: **PENSEZ NÉANMOINS À AVERTIR LE PERSONNEL AVANT DE QUITTER VOTRE CHAMBRE.**

Culture - Animation

Des manifestations culturelles peuvent vous être proposées pendant votre séjour: expositions, concerts...

Si vous êtes hospitalisé(e) en Unité de Soins de Longue Durée, les animatrices vous convient à participer à un programme d'activités diversifiées (ateliers d'arts plastiques, d'expression corporelle, repas à thèmes, sorties...).

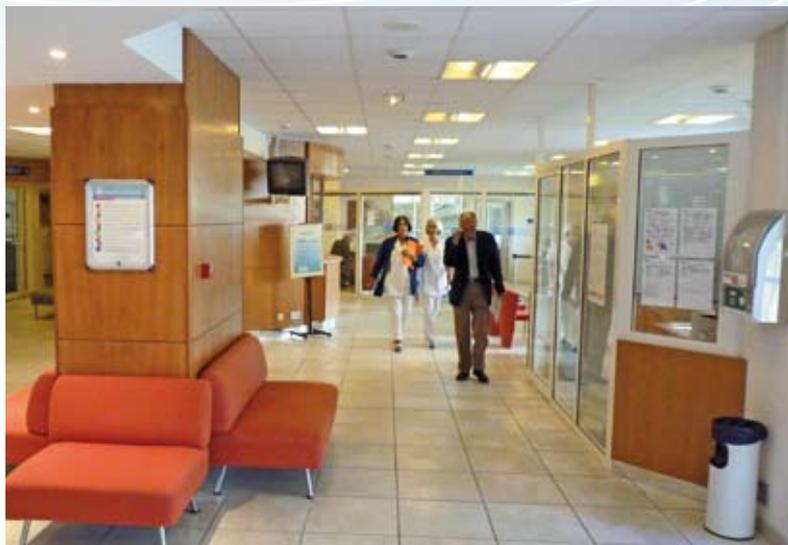
Cultes

L'établissement dispose d'une salle de prière multiconfessionnelle.

Si vous désirez la visite et l'assistance d'un ministre de votre confession, signalez-le au responsable infirmier ou aux hôtesse(s) d'accueil qui disposent des coordonnées des représentants des différents cultes.

Afin de faciliter l'organisation des démarches à accomplir par les familles confrontées à la perte d'un être proche, une plaquette d'informations est à disposition auprès du personnel soignant. L'entreprise de pompes funèbres est librement choisie par la famille.

Renseignements auprès du responsable infirmier de chaque unité de soins ou des hôtesse(s) d'accueil.



CONDUITE A TENIR EN CAS D'INCENDIE

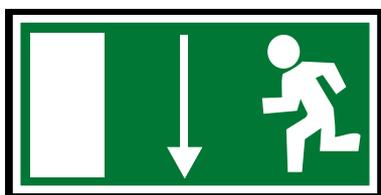
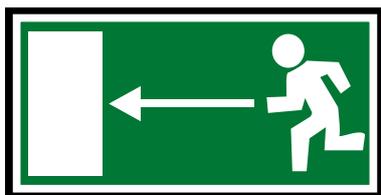


Les consignes de sécurité sont affichées dans les chambres. En cas d'incendie, il faut garder son calme et suivre les instructions communiquées par le personnel, régulièrement formé à ce type d'incident.

donnez l'alerte en prévenant le personnel du service

ne pas utiliser les ascenseurs et les monte-malades

conformez-vous aux consignes d'évacuation



Quelques règles de bienséance, d'hygiène et de sécurité

- La plus grande **courtoisie** à l'égard du personnel ainsi qu'entre patients est recommandée. La tranquillité et la dignité de chacun doivent être garanties pour le bien-être de tous.
- Les consignes en matière de **sécurité** et d'hygiène doivent être respectées.
- L'accès aux offices et locaux techniques des unités de soins est **strictement interdit** aux patients, familles, et visiteurs.
- Les usagers sont invités à **respecter les locaux, les équipements et mobiliers, les jardins et espaces verts**. Toute détérioration causée par un patient reste à sa charge (assurance responsabilité civile personnelle).
- Il est strictement **INTERDIT DE FUMER DANS LES CHAMBRES ET DANS TOUS LES LOCAUX CLOS ET COUVERTS**. Cette interdiction s'applique aussi bien aux patients qu'aux visiteurs et au personnel, sous peine de sanction.
- L'introduction dans les locaux de boissons alcoolisées, de denrées périssables (laitages, jus de fruit) et de substances toxiques est prohibée.
- **Les pourboires aux personnels sont strictement interdits.**
- L'utilisation des téléphones portables n'est pas autorisée à l'intérieur des locaux.
- Les plantes sont interdites dans toutes les unités d'hospitalisation et tous les locaux de soins. Les fleurs coupées sont autorisées, excepté en Réanimation et Surveillance Continue.
- **Les animaux ne sont pas admis dans la Clinique.**



La lutte contre les Infections Nosocomiales

L'implication de tous - celles des professionnels mais aussi la vôtre et celle de votre entourage - est indispensable à la prévention du risque infectieux.

Si vous êtes ou avez été porteur d'une bactérie multi-résistante aux antibiotiques (B.M.R.), signalez-le aux équipes soignantes dès votre admission. Vous leur permettrez ainsi de prévenir et de vous prendre en charge dans les meilleures conditions. Pour plus d'informations, contactez le personnel soignant de votre unité.

Notre Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) élabore un programme d'actions (cf. Synthèse en annexe). Les recommandations de bonnes pratiques d'hygiène sont mises en œuvre par l'Équipe Opérationnelle d'Hygiène Hospitalière (EOHH) auprès de chaque personnel de soins (cf. Les indicateurs généralisés de qualité et de sécurité des soins). Notre Clinique a signé la charte « Mission mains propres ».

La prise en charge de la douleur

« Toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée... ». (cf. Annexe Contrat d'engagement et de lutte contre la douleur).

Si vous avez mal, prévenez l'équipe soignante. N'hésitez-pas à faire état de votre douleur pour que les médecins puissent la traiter et vous soulager.

Les soignants sont régulièrement sensibilisés par le Comité de Soins Palliatifs et de Lutte contre la Douleur (CSPLD) pour vous informer, être attentif à l'amélioration de votre confort et de votre bien-être et adapter la prise en charge psychologique et thérapeutique à votre douleur.

La lutte anti-tabac

Une Clinique sans tabac

La Clinique adhère au Réseau des Établissements de Santé pour la Prévention des Addictions (RESPADD) et a signé la Charte Hôpital sans Tabac.

Si vous souhaitez une aide spécialisée, des professionnels vous conseillent et vous aident, lors de votre hospitalisation.

Les indicateurs généralisés de qualité et de sécurité des soins

Nos résultats sont affichés dans les accueils et les services, mis en ligne sur notre site internet, publiés dans notre magazine d'informations. Ils sont périodiquement restitués aux professionnels et aux représentants des usagers pour analyse et mise en œuvre d'actions correctives.

> **indicateurs de lutte contre les infections nosocomiales:** ICALIN (mesure les activités de lutte contre les infections nosocomiales), ICSHA (mesure la consommation de solutions hydro-alcooliques), ICTAB (mesure le bon usage des antibiotiques) et le score agrégé qui synthétise le niveau global d'Hygiène à partir des résultats des indicateurs sus-cités.

> **indicateurs pour la qualité de la prise en charge du patient** (IPAQSS : tenue du dossier patient, délai d'envoi des courriers de fin d'hospitalisation, traçabilité de l'évaluation de la douleur, dépistage des troubles nutritionnels, tenue du dossier anesthésique,...).

Vous pouvez également consulter ces résultats sur le site PLATINES (PLAteforme d'INformations sur les Établissements de Santé) www.platines.sante.gov.fr

Le suivi de la satisfaction des usagers

Lors de la préparation de votre sortie, le personnel vous remet **un questionnaire de satisfaction**, abordant différents items (accueil, soins, information, hébergement, délai d'attente,...).

N'hésitez pas à le demander et exprimez-vous librement.

Un questionnaire visiteur est à la disposition de vos proches dans les accueils, services et Bureau des Admissions-Facturation. Il permet de recueillir leur appréciation d'ensemble sur votre séjour.

La Clinique est particulièrement attentive à vos avis: toutes suggestions ou critiques permettent d'améliorer en continu la qualité de ses prestations.



COMITÉ DE PRÉVENTION DE LUTTE ANTI-TABAC

Consultation de tabacologie
sur rendez-vous au 04 92 15 40 40

En règle générale, votre dossier médical, archivé sur site puis confié à un prestataire, est conservé pendant 20 ans à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation externe, sauf cas particuliers.

Pour en savoir plus sur les règles d'accessibilité aux informations de santé, une fiche informative est à votre disposition au Bureau des Admissions. Également téléchargeable sur le site du Ministère www.sante.gouv.fr - rubriques Usagers.

Informatique, fichiers et libertés

Toutes les données vous concernant sont protégées par le secret médical. Elles font l'objet d'un traitement informatique automatisé - sauf opposition de votre part sous condition de respect de l'article 38 de la loi du 6 janvier 1978 - et sont transmises au médecin responsable de l'information médicale (DIM).

En application de la loi Informatique et Libertés (CNIL), vous disposez d'un droit d'accès à ces informations et de rectification, sur demande écrite exercée auprès de la Direction Générale.

Plaintes et réclamations, éloges, observations et propositions

Notre dispositif d'écoute personnalisé est organisé pour recueillir l'expression de vos réclamations ou plaintes.

Vous pouvez les exprimer directement auprès des responsables de votre unité de soins qui mettront tout en œuvre pour trouver une solution adaptée à votre prise en charge. Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez demander à rencontrer la personne nommée par la Direction pour recueillir votre plainte ou réclamation ou écrire au Directeur Général. Votre réclamation sera instruite selon les modalités prescrites par le Code de la Santé Publique.

Le responsable des Relations avec les Usagers fera le lien avec la Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la prise en charge (CRUQ). Il pourra, le cas échéant, vous mettre en relation avec un médiateur médical ou non médical, membre de cette instance. Le (ou les) médiateur(s) vous recevront pour examiner votre réclamation.

Vous pouvez également manifester votre satisfaction par courrier à adresser aux responsables médicaux ou au Directeur Général.

Une analyse des plaintes, réclamations, questionnaires de sortie et remerciements est restituée aux représentants des usagers (CRUQ) et aux professionnels de santé dans la perspective de contribuer à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches.

La CRUQ a pour mission de veiller au respect de vos droits et de vous aider dans vos démarches. De plus, elle peut proposer à l'établissement des mesures d'amélioration de l'accueil et de la prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches. Pour établir ces recommandations, la CRUQ s'appuie, en particulier, sur toutes vos réclamations, éloges et propositions: c'est pourquoi il est très important de nous en faire part.

Pour en savoir plus sur l'instruction des plaintes et réclamations :

- en Annexe: composition et coordonnées des membres de la CRUQ et du Responsable Relations Usagers, extrait du Décret n° 2005-213 du 2 mars 2005 relatif à la CRUQ.
- une fiche informative est à votre disposition au Bureau des Admissions. Également téléchargeable sur le site du Ministère www.sante.gouv.fr - rubriques Usagers

Commission Régionale de Conciliation et d'Indemnisation des accidents médicaux (CRCI PACA)

La Commission Régionale de Conciliation et d'Indemnisation des accidents médicaux a pour missions de favoriser la résolution des conflits et d'indemniser les victimes. En cas de dommage susceptible d'être imputable à votre séjour hospitalier ou consécutif à une consultation, vous pouvez saisir gratuitement cette commission et éviter un recours contentieux.

CRCI Provence-Alpes-Côte d'Azur
235, cours Lafayette 69451 LYON Cedex 06
Tél: 0472840451
télécopie 0472840459
E-mail: paca@commissions-crci.fr

Les Annexes au livret d'accueil

- Charte de la personne hospitalisée - Principes généraux
- Composition de la Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la prise en charge (CRUQ)
- Articles R 1112.91 à R 1112.94 du Code de la Santé Publique concernant les plaintes et réclamations
- Contrat d'engagement de lutte contre la douleur
- Programme de lutte contre les Infections Nosocomiales
- Annuaire des équipes soignantes

| | | | |
|----------|---|----------|--|
| A | Accès..... 3 - Couverture 2 | I | ICALIN ICSHA ICTAB..... 13 |
| | Accompagnant..... 11 | | Identification des personnels..... 9 |
| | Accompagnement..... 11 | | Imagerie médicale..... 5 |
| | Admissions..... 7 | | Incendie..... 12 |
| | Animation..... 11 | | Indicateurs qualité sécurité des soins..... 13 |
| | Animaux..... 12 | | Infections nosocomiales..... 13 |
| | Association..... 11 | | Informatique et libertés..... 15 |
| B | Bactéries multi-résistantes..... 13 | | Informations de santé..... 14 |
| | Balnéothérapie..... 5 | | Interdictions..... 12 |
| | Bénévolat..... 11 | J | Interprètes..... 11 |
| | Bienséance..... 12 | | IPAQSS..... 13 |
| | Blanchisserie..... 10 | J | Journaux..... 11 |
| | Boissons..... 10 - 12 | L | Linge - effets personnels..... 10 |
| | Boutique..... 11 | | Locaux..... 12 |
| | Bus..... 3 - Couverture 2 | M | Manucurie..... 11 |
| C | Cafétéria..... 10 | | Médecine gériatrique..... 4 - Annexe |
| | Capacité-lits..... 4 | | Médecins..... 4 - Annexe |
| | Certification..... 2 | | Médicaments..... 9 |
| | Charte de la personne hospitalisée..... 14 - Annexe | P | Parking..... 3 |
| | Charte de la personne âgée dépendante..... 14 | | Partenaires..... Couverture 3 |
| | Coiffeur..... 11 | | Partenariats..... 6 |
| | Comité de lutte contre les infections..... 2 - 13 | | Permanence médicale..... 4 |
| | nosocomiales (CLIN) | | Personne de compagnie..... 11 |
| | Comité Prévention Lutte anti-tabac..... 13 | | Personne de confiance..... 14 |
| | Comité Soins Palliatifs et Lutte Douleur..... 13 | | Personnels..... 9 |
| | Commission régionale de conciliation et | | Plaintes réclamations..... 15 - Annexe |
| | d'indemnisation des accidents médicaux..... 15 | | Plan du site (bâtiments - services)..... Couverture 2 |
| | Commission des relations | | Pourboires..... 12 |
| | avec les usagers (CRUQ)..... 2 - 15 - Annexe | | Prévention..... 6 |
| | Confidentialité..... 14 | | Promenades..... 11 |
| | Conseil d'Administration..... 2 | | Podologue..... 11 |
| | Consentement libre | | Pôle Clinique de Cardio-Gériatrie..... 5 |
| | et éclairé sur les soins..... 14 - Annexe | | Projet Médical..... 3 |
| | Consultation Mémoire labellisée..... 5 | | Prothèses..... 10 |
| | Consultations..... 5 - 7 | Q | Qualité..... 13 |
| | Courrier..... 10 | | Questionnaires satisfaction usagers, visiteurs..... 1 - 13 |
| | Cultes..... 11 | R | Radiologie..... 5 |
| | Culture..... 11 | | Réanimation..... 4 - Annexe |
| D | Détérioration..... 10 - 12 | | Réclamation..... 15 - Annexe |
| | Denrées..... 12 | | Rééducation..... 5 |
| | Dépôt espèces valeurs..... 10 | | Remerciements..... 15 |
| | DIM..... 15 | | Rendez-vous..... 9 |
| | Directives anticipées..... 14 | | Renseignements..... 9 |
| | Distributeurs eau - boissons..... 10 - 12 | | Repas..... 9 |
| | Dossier médical..... 7 - 8 - 14 | | Réseau de soins..... 6 |
| | Douleur..... 13 - Annexe | | Restauration..... 10 |
| | Droits..... 14 | S | Satisfaction des usagers..... 1 - 13 |
| E | Effets personnels..... 10 | | Sécurité..... 12 |
| | Enfants..... 9 | | Service social..... 8 |
| | Endoscopie..... 5 | | Score agrégé..... 13 |
| | Equipes soignantes..... 4 - 9 - Annexe | | Soins de Longue Durée..... 5 - 7 - 8 - Annexe |
| | Espaces verts - jardins..... 11 - 12 | | Soins de Suite..... 4 - Annexe |
| | Esthétique..... 11 | | Soins palliatifs..... 2 - 13 |
| F | Facturations..... 7 | | Sorties..... 8 |
| | Fichiers..... 15 | | Stationnement..... 3 |
| | Fin de vie..... 14 | | Surveillance Continue..... 4 - Annexe |
| | Fleurs - plantes..... 12 | T | Tabac..... 12 - 13 |
| | Formalités..... 7 - 8 | | Téléphones utiles..... 7 - 8 - Annexes |
| | Frais de séjour..... 7 | | Téléphone - Téléphone portable..... 10 - 12 |
| H | Hospitalisation de jour..... 4 - 7 | | Télévision..... 10 |
| | Hygiène - Sécurité..... 12 - 13 | | Transports sanitaires..... 7 |
| | | U | Unités Médicales..... 4 - 5 |
| | | | Unité de Soins de Longue Durée..... 5 |
| | | V | Véhicules..... 3 |
| | | | Visites..... 9 |
| | | | Vols..... 10 |

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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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

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

www.sante.gouv.fr

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



Clinique
Médicale
Les Sources
- N I C E -

Composition de la Commission des **RELATIONS AVEC LES USAGERS**

| | | |
|---|--------------------------------|----------------|
| Président, le Directeur Général | Dr El Hadi BENMANSOUR | 04.92.15.40.19 |
| Responsable Communication - Relations Usagers | Christiane AUBERT | 04.92.15.40.10 |
| Responsable Risques et Qualité | Marion LEFEVRE | 04.92.15.43.98 |
| Médiateur médical titulaire | Dr Bernard GHURGHEGUIAN | 04.92.15.40.45 |
| Médiateur médical suppléant | Dr Gilda PERINETTI | 04.92.15.40.36 |
| Médiateur non médical titulaire | Joëlle OPPON | 04.92.15.40.79 |
| Médiateur non médical suppléant | Patricia MONNIER-VIZZA | 04.92.15.40.89 |
| Représentant des Usagers titulaire | Bernard BIGATI | 04.93.97.19.63 |
| Représentant des Usagers titulaire | Isabelle DAUREU | 06.64.79.28.99 |
| Représentant des Usagers suppléante | Elisabeth AUDOLY | 04.92.09.59.27 |

Extrait Décret n° 2005-213 du 2 mars 2005 relatif à la CRUQ

Art. R. 1112-91 - « Tout usager d'un établissement de santé doit être mis à même d'exprimer ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. Si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au Directeur, représentant légal de l'établissement, ou de demander au responsable qui le reçoit de consigner sa plainte, aux mêmes fins.

Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai. »

Art. R. 1112-92 - « Les plaintes écrites sont transmises au Directeur. Ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité de saisir un Médiateur, ou il saisit directement le Médiateur et en informe le plaignant.

Le Médiateur Médical est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins médicaux et le fonctionnement médical du service tandis que le Médiateur Non Médical est compétent pour le reste.

Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis. »

Art. R. 1112-93 - « Le Médiateur, saisi par le Directeur ou par l'auteur de la plainte, 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 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 leur demande. »

Art. R. 1112-94 - « Dans les huit jours suivant la rencontre avec le plaignant, le Médiateur en adresse le compte rendu au Président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte, 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, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à informer l'intéressé 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 Directeur répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet copie de ce courrier aux membres de la commission. »

lutter
contre la **douleur**

Article L. 1110-5 du code de la santé publique "...toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée..."

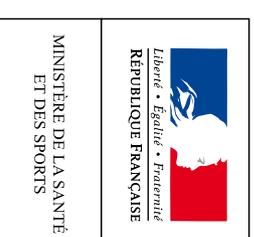
Dans cet établissement, nous nous engageons à prendre en charge votre douleur

lutter
contre la **douleur**

Contractat
d, e n g a g e m e n t

Dans cet établissement,
nous nous engageons à
prendre en charge
votre douleur

avoir moins mal
ne plus avoir mal
c'est possible.



Direction de l'hospitalisation et de l'organisation des soins

lutter contre la **douleur**

vous avez peur d'avoir mal...
prévenir, traiter ou soulager
votre douleur c'est **possible**

Prévenir

Les douleurs provoquées par certains soins ou examens : piqûres, pansements, pose de sondes, de perfusion, retrait de drains... Les douleurs parfois liées à un geste quotidien comme une toilette ou un simple déplacement...

traiter **ou** **soulager**

Les douleurs aiguës comme les coliques néphrétiques, celles de fractures...
les douleurs après une intervention chirurgicale. les douleurs chroniques comme le mal de dos, la migraine, et également les douleurs du cancer, qui nécessitent une prise en charge spécifique.

vous avez mal...
votre douleur, **parlons-en**

Tout le monde ne réagit pas de la même manière devant la douleur ; il est possible d'en mesurer l'intensité.

Pour nous aider à mieux adapter votre traitement, vous pouvez nous indiquer "combien" vous avez mal en notant votre douleur de 0 à 10 ou en vous aidant d'une règlette



nous allons vous **aider**
à **ne plus avoir mal**
ou à avoir **moins mal**

en répondant à vos questions ;
en vous expliquant les soins que nous allons vous faire et leur déroulement ;
en utilisant le ou les moyens les mieux adaptés.

Les antalgiques sont des médicaments qui soulagent la douleur. Il en existe de différentes puissances. La morphine est l'un des plus puissants. Mais certaines douleurs, mêmes sévères, nécessitent un autre traitement.

D'autres méthodes non médicamenteuses sont efficaces et peuvent vous être proposées comme par exemple la relaxation, les massages, le soutien psychologique, la physiothérapie...

votre participation est **essentielle**

nous sommes là pour vous **écouter**, vous **soutenir**, vous **aider**



Clinique
Médicale
Les Sources
- N I C E -

Annuaire des ÉQUIPES SOIGNANTES

Département de Réanimation - Surveillance Continue - Médecine A1 8 lits - 10 lits - 5 lits

| | | | |
|---|---|------------------|------------------|
| Chef de Département | Dr Eliane GOUTEIX, Anesthésiste-réanimateur Président du CLIN | ☎ 04 92 15 40 71 | ☎ 04 92 15 40 37 |
| Médecins | Dr Jean-Philippe FOSSE, Anesthésiste-réanimateur | ☎ 04 92 15 40 71 | ☎ 04 92 15 40 37 |
| | Dr Claude KOUBI, Anesthésiste-réanimateur | ☎ 04 92 15 40 71 | ☎ 04 92 15 40 37 |
| | Dr Christophe OBEZ, Réanimateur | ☎ 04 92 15 40 71 | ☎ 04 92 15 40 37 |
| Responsable Infirmier | Angèle LEHRMANN | ☎ 04 92 15 43 95 | ☎ 04 92 15 40 37 |
| Secrétariat médical | Sandra GALIZZI - s.galizzi@clinique-les-sources.org | ☎ 04 92 15 40 71 | ☎ 04 93 81 84 54 |
| Personnel soignant Réanimation | IDE, aide-soignant | ☎ 04 92 15 40 63 | |
| Personnel soignant Surveillance Continue Médecine A1 | IDE, aide-soignant | ☎ 04 92 15 40 73 | |

Département de Médecine Gériatrique 68 lits - 4 places (6 postes)

| | | | |
|--|--|------------------|------------------|
| Chef de Département | Dr J.J. Williams CHATELIER, Gériatre, Cardio-gériatre | ☎ 04 92 15 40 56 | ☎ 04 92 15 40 57 |
| Médecine Court Séjour A3 | | | |
| Médecin Responsable | Dr J.J. Williams CHATELIER, Gériatre, Cardio-gériatre | ☎ 04 92 15 40 56 | ☎ 04 92 15 40 57 |
| Médecin | Dr Anne-Marie BARISIC, Gériatre, Cardio-gériatre Président du CLAN | ☎ 04 92 15 40 56 | ☎ 04 92 15 40 57 |
| Responsable Infirmier | Corinne BRUNETON | ☎ 04 92 15 40 59 | ☎ 04 92 15 40 57 |
| Secrétariat médical | Corinne GARCIA - c.garcia@clinique-les-sources.org | ☎ 04 92 15 40 56 | ☎ 04 93 81 84 53 |
| Personnel soignant | IDE, aide-soignant | ☎ 04 92 15 40 58 | |
| Médecine Court Séjour A2 | | | |
| Médecin Responsable | Dr Gérard LAPORTE, Gériatre, référent Apnées du Sommeil | ☎ 04 92 15 40 51 | ☎ 04 92 15 40 55 |
| Médecin | Dr Sylvie HANG, Gériatre | ☎ 04 92 15 40 51 | ☎ 04 92 15 40 55 |
| Responsable Infirmier | Muriel SALIVA | ☎ 04 92 15 43 91 | ☎ 04 92 15 40 55 |
| Secrétariat médical | Hélène AMARIGLIO h.amariglio@clinique-les-sources.org | ☎ 04 92 15 40 51 | ☎ 04 93 81 84 52 |
| Personnel soignant | IDE, aide-soignant | ☎ 04 92 15 40 53 | |
| Hospitalisation de Jour | | | |
| Médecin Responsable | Dr Muriel JOURDAN, Médecin | ☎ 04 92 15 40 50 | ☎ 04 93 81 84 51 |
| Responsable Infirmier | Fatima ROMAN | ☎ 04 92 15 40 28 | ☎ 04 93 81 84 51 |
| Secrétariat médical | Isabelle GNONI - i.gnoni@clinique-les-sources.org | ☎ 04 92 15 40 50 | ☎ 04 93 81 84 51 |
| Personnel soignant | IDE, aide-soignant | ☎ 19 13 | |
| Consultation Mémoire labellisée | | | |
| Médecin responsable | Dr Philippe BARRES, Neurologue | ☎ 04 92 15 40 50 | ☎ 04 93 81 84 51 |
| Responsable Infirmier | Fatima ROMAN | ☎ 04 92 15 40 28 | ☎ 04 93 81 84 51 |
| Secrétariat médical | Isabelle GNONI - i.gnoni@clinique-les-sources.org | ☎ 04 92 15 40 50 | ☎ 04 93 81 84 51 |
| Personnel soignant | IDE, aide-soignant | ☎ 19 13 | |

Plateau Technique Clinique de Consultations

| | | | |
|-------------------------|---|------------------|------------------|
| Médecin Responsable | Dr Jean-Jacques DOMEREGO, Cardiologue, Cardio-gériatre | ☎ 04 92 15 40 40 | ☎ 04 93 81 84 51 |
| Responsable Infirmier | Fatima ROMAN | ☎ 04 92 15 40 28 | ☎ 04 93 81 84 51 |
| Gestion des rendez-vous | Joëlle BERTALMIO <i>j.bertalmio@clinique-les-sources.org</i> | ☎ 04 92 15 40 38 | ☎ 04 93 81 84 51 |
| Secrétariat médical | Marie LEYMONERY <i>m.leymonery@clinique-les-sources.org</i> | ☎ 04 92 15 40 40 | ☎ 04 93 81 84 51 |

Pôle Clinique de Cardio-Gériatrie (PCCG)

| | | | |
|------------------------|--|------------------|------------------|
| Médecin Responsable | Dr Jean-Jacques DOMEREGO, Cardiologue, Cardio-gériatre | ☎ 04 92 15 40 40 | ☎ 04 93 81 84 51 |
| Médecin co-responsable | Dr J.J. Williams CHATELIER, Gériatre, Cardio-gériatre | ☎ 04 92 15 40 40 | ☎ 04 93 81 84 51 |
| Médecin | Dr Anne-Marie BARISIC, Gériatre, Cardio-gériatre | ☎ 04 92 15 40 40 | ☎ 04 93 81 84 51 |
| Responsable Infirmier | Fatima ROMAN | ☎ 04 92 15 40 28 | ☎ 04 93 81 84 51 |
| Secrétariat médical | Marie LEYMONERY <i>m.leymonery@clinique-les-sources.org</i> | ☎ 04 92 15 40 40 | ☎ 04 93 81 84 51 |
| Personnel soignant | IDE, aide-soignant | ☎ 19 13 | |

Centre Plaies (SSR B2e étage)

| | | | |
|---------------------|--------------------------------|------------------|------------------|
| Médecin Responsable | Dr Catherine MAILLET, Gériatre | ☎ 04 92 15 40 45 | ☎ 04 92 15 40 26 |
| Secrétariat médical | Corinne MESBAHI | ☎ 04 92 15 40 45 | ☎ 04 93 81 84 56 |
| Personnel soignant | IDE | ☎ 04 92 15 40 45 | |

Imagerie Médicale

| | | | |
|-----------------------|---|------------------|------------------|
| Médecin Responsable | Dr Gilda PERINETTI, Radiologue | ☎ 04 92 15 40 36 | ☎ 04 93 81 84 51 |
| Responsable Infirmier | Fatima ROMAN | ☎ 04 92 15 40 28 | ☎ 04 93 81 84 51 |
| Secrétariat médical | Isabelle OCCELLI <i>i.occelli@clinique-les-sources.org</i> | ☎ 04 92 15 40 36 | ☎ 04 93 81 84 51 |

Département d'Information Médicale

| | | | |
|---------------------|--|------------------|------------------|
| Médecin Responsable | Dr Muriel JOURDAN | ☎ 04 92 15 40 13 | ☎ 04 93 81 84 66 |
| Secrétariat médical | Corinne REVELLY <i>c.revelly@clinique-les-sources.org</i> | ☎ 04 92 15 40 13 | ☎ 04 93 81 84 66 |



Unités de Soins de Suite et de Réadaptation

59 lits

SSR B1

| | | | |
|-----------------------|---|------------------|------------------|
| Médecin responsable | Dr Philippe DESCAMPS, Gériatre | ☎ 04 92 15 40 76 | ☎ 04 92 15 40 23 |
| Médecin | Dr Jean-Jacques DOMEREGO, Cardiologue, Cardio-gériatre, Président de la CME | ☎ 04 92 15 40 76 | ☎ 04 92 15 40 23 |
| Responsable Infirmier | Joëlle OPPON | ☎ 04 92 15 40 79 | ☎ 04 92 15 40 23 |
| Secrétariat médical | Stéphanie AUGER-SARTORI s.auger@clinique-les-sources.org | ☎ 04 92 15 40 76 | ☎ 04 93 81 84 55 |
| Personnel soignant | IDE, aide-soignant | ☎ 04 92 15 40 83 | |

SSR B2

| | | | |
|-----------------------|---|------------------|------------------|
| Médecin responsable | Dr Catherine MAILLET, Gériatre | ☎ 04 92 15 40 45 | ☎ 04 92 15 40 26 |
| Médecin | Dr Bernard GHURGHEGUIAN, Médecin rééducateur | ☎ 04 92 15 40 45 | ☎ 04 92 15 40 26 |
| Responsable Infirmier | Joëlle OPPON | ☎ 04 92 15 40 79 | ☎ 04 92 15 40 26 |
| Secrétariat médical | Corinne MESBAHI c.mesbahi@clinique-les-sources.org | ☎ 04 92 15 40 45 | ☎ 04 93 81 84 56 |
| Personnel soignant | IDE, aide-soignant | ☎ 04 92 15 40 43 | |

Plateau Technique de Rééducation et Balnéothérapie

| | | | |
|---------------------------|---|------------------|------------------|
| Médecin responsable | Dr Bernard GHURGHEGUIAN, Médecin rééducateur | ☎ 04 92 15 40 45 | ☎ 04 92 15 40 26 |
| Secrétariat médical | Corinne MESBAHI c.mesbahi@clinique-les-sources.org | ☎ 04 92 15 40 45 | ☎ 04 93 81 84 56 |
| Kinésithérapeute référent | Thierry DEBJAY | ☎ 40 83 - 12 57 | |

Unités de Soins de Longue Durée : Co, C1, C2

75 lits

| | | | |
|---|--|--|------------------|
| Médecin responsable | Dr Elisabeth GUILLOU-LEMOIGNE, Gériatre | ☎ 04 92 15 40 89 | ☎ 04 93 81 84 57 |
| Responsable Infirmier | Véronique PHILIPPONNEAU | ☎ 04 92 15 40 44 | ☎ 04 93 81 84 57 |
| Secrétariat médical | Patricia MONNIER-VIZZA p.vizza@clinique-les-sources.org | ☎ 04 92 15 40 89 | ☎ 04 93 81 84 57 |
| Personnel soignant C0 Personnel soignant C1 Personnel soignant C2 | IDE, aide-soignant | ☎ 04 92 15 40 91 ☎ 04 92 15 40 97 ☎ 04 92 15 40 99 | |
| Responsable Infirmier de nuit | Annie GINESTET | ☎ 04 92 15 40 29 | |



| Consultations spécialisées | |
|---|----------------------------|
| Anesthésiologie | Dr Claude KOUBI |
| Anesthésiologie | Dr Jean-Philippe FOSSE |
| Angiologie | Dr Dominique FAULQUES |
| Cardio-gériatrie | Dr J.J. Williams CHATELIER |
| Cardiologie, cardio-gériatrie | Dr Jean-Jacques DOMEREGO |
| Cardiologie | Dr Jean LE DU |
| Cardiologie | Dr Serge SARZOTTI |
| Consultation AVC | Dr Anne-Marie BARISIC |
| Chirurgie dentaire | Dr Michèle NOAILLY |
| Chirurgie générale | Dr Bruno DAUNE |
| Dermatologie | Dr Philippe BERANGER |
| Douleur et soins palliatifs | Dr Philippe DESCAMPS |
| Endocrinologie | Dr Christian MEHOUS |
| Evaluations gérontologiques | Dr Muriel JOURDAN |
| Gastro-entérologie | Dr Jean-Pierre COSTET |
| Gastro-entérologie | Dr Valérie SAMAK |
| Gériatrie | Dr Gérard LAPORTE |
| Gynécologie | Dr Gérard LIZAN |
| Imagerie - IRM | Dr Gilda PERINETTI |
| Médecine interne gériatrique, Néphrologie | Dr Jean FALCOT |
| Neurologie | Dr Philippe BARRES |
| Neurologie | Dr Claire GERVAIS |
| Oncologie | Dr Jean-Louis BOUBLIL |
| Ophthalmologie | Dr Jacques LARMANDE |
| Oto-rhino-laryngologie | Dr Bernard CHARVET |
| Oto-rhino-laryngologie | Dr Jacques VALLICIONI |
| Pneumologie | Dr Alain BENSA |
| Pneumologie | Dr Alain BETTENDORF |
| Pneumologie | Dr Didier MAS |
| Psychiatrie | Dr Cornélius CHIRITA |
| Psychiatrie | Dr Marie-Christine MONTET |
| Rééducation fonctionnelle | Dr Bernard GHURGHEGUIAN |
| Rhumatologie | Dr Michel FRANCO |
| Traitement des plaies complexes | Dr Catherine MAILLET |
| Urologie | Dr Michel GUERRIERI |
| Ventilation Non Invasive (VNI) | Dr Eliane GOUTEIX |



| Contacts Consultations centrales | | | |
|---|------------------|------------------|------------------|
| Responsable infirmier | Fatima ROMAN | ☎ 04 92 15 40 28 | ☎ 04 92 81 84 51 |
| Gestion des rendez-vous | Joëlle BERTALMIO | ☎ 04 92 15 40 38 | ☎ 04 92 81 84 51 |
| Secrétariat Consultations | Marie LEYMONERY | ☎ 04 92 15 40 40 | ☎ 04 92 81 84 51 |

La Clinique

Les Sources

remercie tous
ses partenaires
pour leur fidélité



AXIS SECURITE

Entreprise privée de protection des biens et des personnes
Gardiennage - Sécurité Incendie - Formation

☎ 06 12 33 27 96 (24 h/24)



ONET SERVICES

Entreprise de nettoyage industriel
☎ 04 92 29 17 77 - ☎ 04 92 29 19 66



Laboratoire de Biologie Médicale LABAZUR

10 sites sur la ville de Nice
Siège social : 10, Avenue Durante - 06000 Nice
☎ 04 93 16 68 68
Ouvert pour les urgences 24 h/24



AMBULANCES ATHENA

24 h/24
☎ 04 93 37 79 79



BEL AGE

Résidences Retraites et aide à domicile
☎ 0820 203 204



Avenue des Roses, 10, Camin Piétruschi
06105 NICE CEDEX 02
☎ 04 92 15 40 00 - 📠 04 92 15 40 11
<http://www.clinique-les-sources.org>
e-mail : direction@clinique-les-sources.org

