

# Phocéenne

POLYCLINIQUE  
MARSEILLE

---

## Livret d'Accueil du Patient

---

143 Route Trois Lucs à la Valentine  
13012 MARSEILLE

---

Standard : 04 91 18 08 08

Site : [www.clinique-laphoceanne.fr](http://www.clinique-laphoceanne.fr)

Email : [clinique.phoceanne@wanadoo.fr](mailto:clinique.phoceanne@wanadoo.fr)



2<sup>e</sup> de COUVERTURE

# Sommaire

## Table des matières

■ Bienvenue à La Phocéanne .....	05
■ Plan de la clinique .....	06
■ La Polyclinique La Phocéanne .....	07
Capacité d'accueil .....	07
Equipped des chambres .....	07
■ Les moyens d'accès .....	08
■ Nos différents services médicaux et médico-techniques .....	09
Médecine .....	09
Médecine polyvalente.....	09
Structure d'étude et de traitement de la douleur chronique.....	09
Soins de suite et réadaptation (SSR) .....	10
Unité de soins de longue durée (USLD) .....	11
Chirurgie ambulatoire .....	11
Plateau technique.....	11
Centre "POLE VISION" .....	12
■ L'admission .....	13
Documents à fournir en vue de votre admission.....	13
Formalités d'admission .....	13
Suppléments hôteliers.....	14
■ La sortie.....	15
Formalités de sortie.....	15
Sortie contre avis médical .....	15
Accompagnement par le service social.....	15
■ Les professionnels à votre écoute .....	16
■ Votre séjour de A à Z.....	17
■ Les règles de vie à respecter durant votre séjour.....	21
■ Informations et droits du patient.....	23
Droits fondamentaux .....	23
Information sur votre état de santé et consentement aux soins.....	23
Bienveillance – éthique.....	23
Personne de confiance .....	24
Personne à prévenir .....	24
Directives anticipées .....	24
Droit d'accès au dossier médical.....	25
Informatique et liberté / Règlement général sur la protection des données (RGPD).....	25
Droit des mineurs.....	26
Droits des majeurs sous tutelle .....	26

## POLYCLINIQUE LA PHOCÉANNE

Gestion des plaintes et réclamations / Commission Des Usagers (CDU).....	26
■ <b>Qualité et sécurité des soins</b> .....	28
Politique et programme d'amélioration de la qualité et sécurité des soins.....	28
Vigilances .....	28
Démarche de certification HAS.....	29
Satisfaction des usagers.....	29
Développement durable.....	29
Prise en charge nutritionnelle, démarche qualité en restauration.....	29
Sécurité transfusionnelle .....	30
Prise en charge médicamenteuse .....	30
Contrat d'engagement pour lutter contre la douleur (CLUD).....	31
■ <b>Prévention des infections associées aux soins</b> .....	32
■ <b>Charte de la personne hospitalisée</b> .....	35
■ <b>Santé publique</b> .....	36





# Bienvenue à La Phocéenne

## **Madame, Monsieur,**

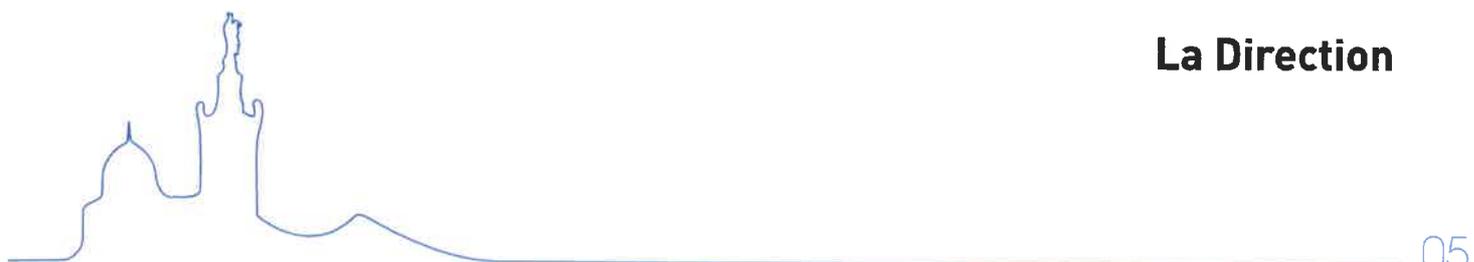
Ce livret d'accueil a été réalisé par les personnels soignants, médicaux et administratifs pour vous aider à mieux connaître notre établissement, à faciliter votre séjour et vos démarches.

L'hospitalisation n'est jamais un moment facile, mais soyez assurés que nos équipes médicales, soignantes et hôtelières mettent tout en œuvre pour que vous puissiez bénéficier de soins et de services de qualité.

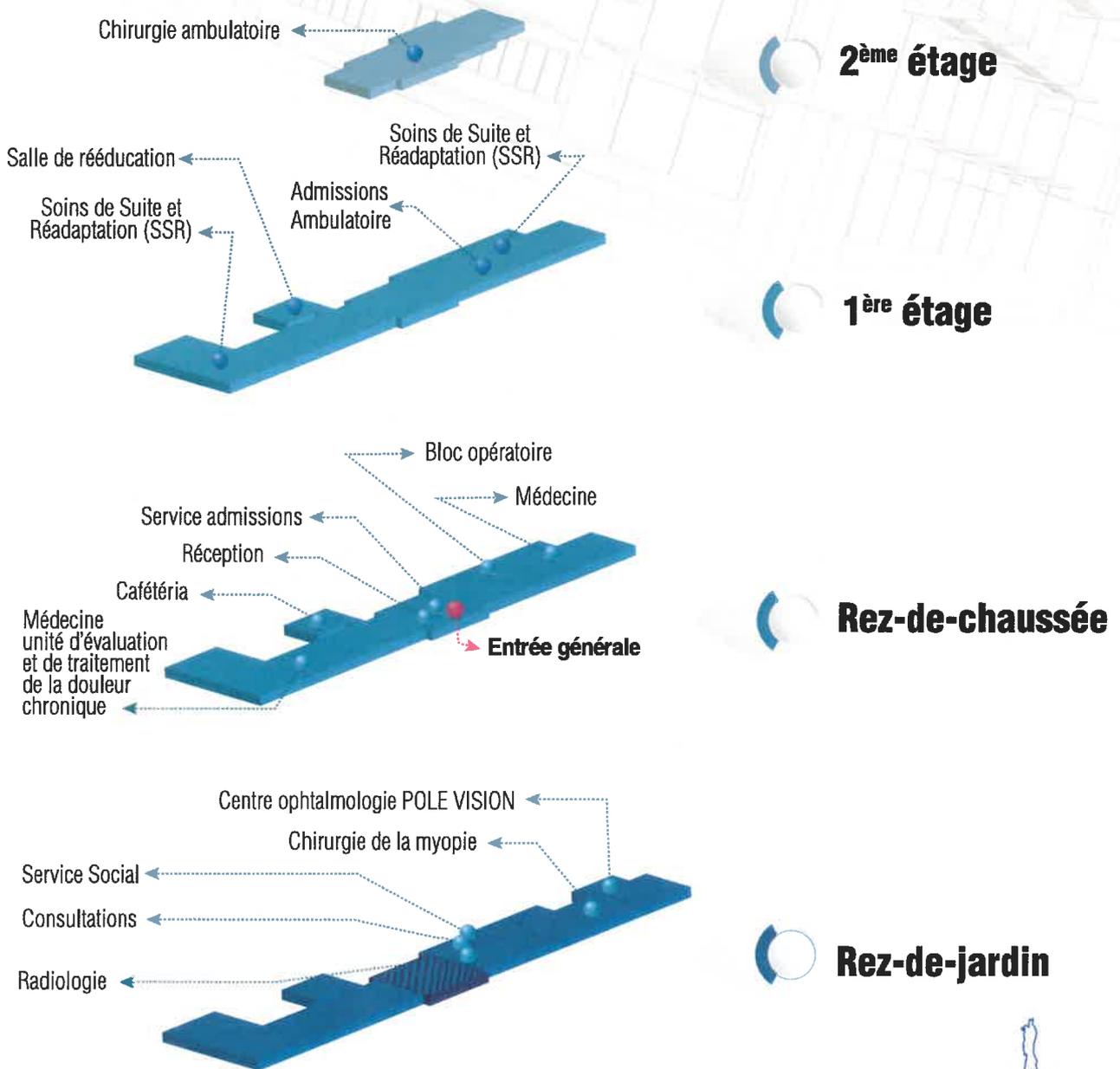
Le conseil d'administration et le Directeur Général sont heureux de vous remettre ce livret d'accueil.

Nous vous remercions de votre confiance et vous souhaitons un prompt rétablissement.

**La Direction**



# Plan de La Clinique



# La Polyclinique

## La Phocéenne

Dans un parc de 5 hectares aménagé et complanté d'arbres centenaires située sur la commune de Marseille, entre La Valentine et les Trois Lucs, La POLYCLINIQUE LA PHOCÉANNE, établissement de santé entièrement reconstruit et rénové, inauguré en 1996, vous accueille dans un cadre de grande qualité.

Dans le calme d'un parc arboré, au sein de Marseille vous pouvez bénéficier dans un environnement médical multidisciplinaire du confort exceptionnel de l'établissement.

### Capacité d'accueil

- 43 lits de médecine (17 en médecine polyvalente et 26 en structure d'étude et de traitement de la douleur chronique)
- 42 lits SSR (Soins de Suite et de Réadaptation fonctionnelle)
- 8 places de chirurgie ambulatoire
- 2 lits d'hospitalisation de chirurgie esthétique
- 26 lits de long séjour délocalisés sur le site de Nans les Pins.

### Equipement des chambres

Toutes les chambres sont équipées :

- d'un lit à commande électrique
- de l'air conditionné avec réglage individuel
- d'un téléphone individuel avec accès direct
- d'un téléviseur écran plat
- d'un coffre individuel
- de volets roulants électriques commandés au lit du patient
- d'une terrasse privative dans certaines chambres particulières



Mais au-delà du confort hôtelier, la polyclinique La Phocéenne est avant tout un établissement médical polyvalent, ouvert à l'ensemble du corps médical et répondant à la majorité des pathologies.

Les équipes médicales et paramédicales ont pour mission de vous apporter les soins les plus dévoués ainsi que l'aide, l'appui et le réconfort dont vous pouvez avoir besoin.

Les équipes hôtelières, techniques et administratives contribuent à la qualité de votre séjour en vous le rendant le plus agréable possible.

# Les moyens d'accès

**Aéroport** : Marseille Provence

**Gare SNCF / TGV** : Marseille Saint Charles

**Autobus de la RTM et Métro** : Ligne de métro M1 (arrêt : LA ROSE - Technopôle de Château-Gombert) puis ligne de bus n°4 ou 4b (arrêt : Vaudrans - 3 Lucs).



# Nos différents services médicaux et médico-techniques

## Médecine

Le service de Médecine accueille des patients en provenance de leur domicile (sur prescription du médecin traitant) ou des services d'urgences et unités d'hospitalisation publics ou privés.

### Elle comporte deux secteurs :

- un secteur de Médecine Polyvalente ouvert à tout le Corps Médical
- une Structure d'Etude et de Traitement de la Douleur Chronique

### Le secteur "médecine polyvalente"

accueille des patients adultes nécessitant une prise en charge médicale relevant des diverses spécialités :

- Médecine générale
- Cardiologie
- Pneumologie
- Rhumatologie
- Neurologie
- Gastroentérologie
- Endocrinologie
- Sevrage alcoolique

L'équipe médicale est formée de médecins généralistes, cardiologues, psychiatres, algologues, neurologues, échographes, néphrologues, pneumologues, radiologues, ophtalmologues, angiologues, rhumatologues, pharmacien ...

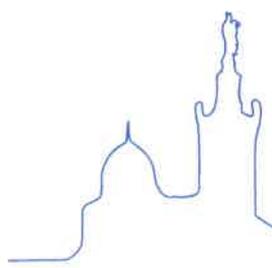
L'équipe paramédicale est formée d'infirmières diplômées d'état, de kinésithérapeutes, d'une diététicienne, d'une orthophoniste, d'aides-soignants qualifiés, d'un pédicure podologue, d'un psychologue et d'une assistante sociale.

### La structure d'étude et de traitement de la douleur chronique

L'unité douleur est recensée et labellisée par l'ARS (Agence Régionale de Santé) comme étant une structure composée de consultations externes pluridisciplinaires et d'un secteur d'hospitalisation dédié à la douleur chronique rebelle.

La prise en charge de la douleur chronique se fait en relation avec les médecins traitants et les praticiens hospitaliers.

L'unité fonctionne selon les critères recommandés de pluridisciplinarité afin de garantir une prise en charge globale de la douleur.



**L'équipe pluridisciplinaire est constituée de :**

- 2 algologues
- 2 neurologues
- 1 rhumatologue
- 1 psychiatre
- 1 psychologue
- 2 cardiologues
- 1 gastroentérologue
- 1 endocrinologue
- 2 kinésithérapeutes

De plus, une prise en charge non médicamenteuse est proposée.

**Vous avez la possibilité de faire :**

- de la relaxation
- de la rééducation
- de l'hypnose Ericksonienne
- de la gymnastique thérapeutique chinoise

L'admission dans l'unité douleur est consécutive à une consultation dans l'établissement avec l'un des médecins référents du service.

### **Soins de suite et réadaptation (SSR)**

Le service de soins de suite et de réadaptation reçoit tous les patients adultes quel que soit leur âge, suite à une pathologie aiguë, qu'elle soit médicale ou chirurgicale.

- Tous les opérés récents
- Les suites des pathologies médicales : pulmonaires, rhumatismales, cardiaques, neurologiques, métaboliques, diabètes, ...
- Toutes les rééducations fonctionnelles de fractures (col du fémur, membre supérieur, bassin, ...)
- Les rééducations de maladies neurologiques (hémiplégies, accidents vasculaires cérébraux, ...)
- Les maladies néoplasiques
- La rééducation et la prise en charge post-opératoire des artéritiques

L'établissement dispose d'un gymnase de rééducation fonctionnelle entièrement équipé. Les soins y sont dispensés par des kinésithérapeutes attachés à l'établissement.

La salle de rééducation et de massages se trouve au premier étage. Une prise en charge en kinésithérapie peut être effectuée en chambre chaque fois que l'état de santé du patient le nécessite.



## Unité de soins de longue durée (USLD)

L'unité de soins de longue durée, "Centre Phocéen de long séjour", est délocalisée à Nans-les-pins.

Ce service, doté de 26 lits médicalisés, est spécialisé pour l'accueil des résidents atteints d'une dépendance physique ou de troubles cognitifs (dont maladie d'Alzheimer).

Une équipe médicale et paramédicale complète, toujours soucieuse du bien-être du résident, assure une surveillance médicale et un confort 7 jours sur 7 et 24h sur 24.

La surveillance médicale est assurée par un médecin résident, des infirmières et des aides-soignantes. Nous prenons en charge la majorité des pathologies.

Le dossier médical d'admission est soumis au médecin et à l'Infirmière coordinatrice. Toutes les semaines notre équipe pluridisciplinaire se réunit afin d'évaluer et d'échanger sur la prise en charge médicale de chaque résident.

L'ensemble du personnel et la psychologue sont à l'écoute des patients et de leur entourage assurant ainsi un accompagnement tout au long du séjour.

Le Centre Phocéen est intégré dans un ensemble médical comportant une polyclinique gériatrique (le Centre de Gérontologie Saint-François) avec la possibilité d'hospitalisation sur place en cas d'aggravation de l'état de santé. Le service de médecine gériatrique se situe dans le même parc et son équipe médicale est formée de médecins généralistes, gériatres, algologue, neurologue, cardiologue, pneumologue, O.R.L. radiologue, angiologue, ophtalmologue, rhumatologue, pharmacien...

## Chirurgie ambulatoire

**Le bloc opératoire comporte :**

- Trois salles d'opération et une salle de réveil
- Une stérilisation
- Une unité indépendante d'exploration ophtalmologique et de chirurgie de la myopie

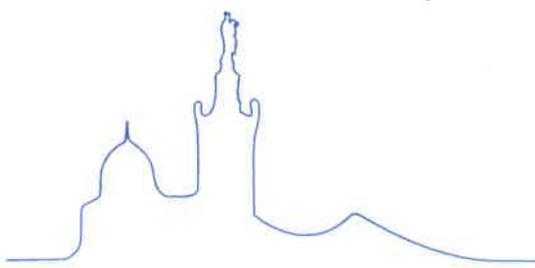
**La polyclinique La Phocéenne a choisi de se spécialiser dans différents secteurs chirurgicaux, elle accueille principalement :**

- Chirurgie ophtalmologique et chirurgie de la myopie
- Chirurgie stomatologique et dentaire
- Chirurgie esthétique et plastique

## Plateau technique :

L'établissement bénéficie de tous les équipements nécessaires aux différents diagnostics.

- Radiologie générale
- Biologie (laboratoire externe)
- Echographie cardiaque, échographie vasculaire
- Holter, épreuve d'effort cardiaque
- Electroencéphalogramme, électromyogramme



## Le centre "POLE VISION"

Le centre "POLE VISION" (Phocéenne Ophtalmologie Lasers Exploration) vient compléter depuis Mars 2006 le plateau chirurgical ophtalmologique de la clinique (chirurgie de cataracte, glaucome, paupières) et le Laser Excimer (myopie, hypermétropie, astigmatisme).

**Il donne accès aux patients, ainsi qu'à de nombreux ophtalmologistes, à un matériel complet de diagnostic :**

- Angiofluorographie Numérique + ICG
- Tomographe en Cohérence Optique (OCT)
- Echographie Oculaire
- Electrophysiologie (ERG, EOG, PEV)
- Comptage Cellulaire Endothélial
- Calcul d'implant non contact (Cataracte)
- Analyse du segment antérieur de l'œil

**Traitements lasers :**

- Lasers Argon multi longueurs d'ondes (Diabète)
- Laser Yag (Post Cataracte)
- Laser PDT (Macula)
- Laser Selecta (Glaucome)

**Contact téléphonique : 04 91 87 73 50**

Unité indépendante d'exploration ophtalmologique et de chirurgie de la myopie :  
**[www.operation-yeux-laser.fr](http://www.operation-yeux-laser.fr) - Contact téléphonique : 04 91 32 15 15**



# L'admission à la Clinique

## Documents à fournir en vue de votre admission

Les admissions se font l'après-midi de 14 heures à 17 heures au bureau des admissions.

**Afin de faciliter la création de votre dossier et la préparation de votre séjour, vous devrez obligatoirement fournir lors de l'admission :**

- Votre carte d'identité ou votre passeport
- Votre carte vitale et l'attestation carte vitale en cours de validité
- Votre carte de mutuelle ou votre attestation CSS (Complémentaire Santé Solidaire)
- Votre feuille d'accident du travail ou de maladie professionnelle remise par votre employeur
- Si vous êtes travailleur non salarié, votre carte d'immatriculation à jour des cotisations
- Si vous êtes un ancien combattant, votre carnet de soins gratuits (art. 115)



**Identitovigilance :** Afin de ne pas commettre d'erreur, nous vérifions votre identité à chaque étape de votre prise en charge dès l'admission. Avec votre accord, un bracelet d'identitovigilance vous sera posé afin de contrôler la concordance entre votre identité et les soins qui doivent vous être prodigués. Un patient bien identifié est un patient bien soigné !

## Le jour de votre admission, merci de vous munir :

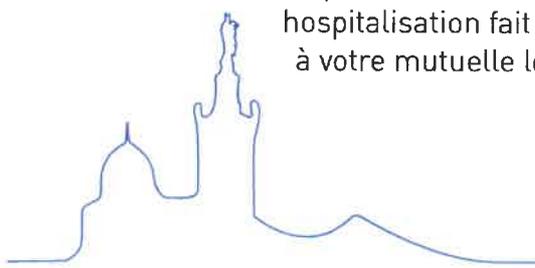
- Du courrier de votre médecin mentionnant votre état de santé, les motifs de votre admission et l'ordonnance de votre traitement en cours
- D'un thermomètre médical (achat possible au bureau des admissions)
- De votre linge personnel et nécessaire de toilette (brosse à dents, dentifrice, savon, serviettes...)

## Formalités d'admission

L'admission et la durée de votre séjour sont soumises à l'agrément du médecin de l'établissement.

Vous êtes assuré social, la clinique étant conventionnée, les frais liés à l'hospitalisation sont pris en charge par tous les organismes d'assurance maladie, exceptés :

- **Le forfait journalier :** Il vous est demandé par la clinique à l'admission. Vous en êtes exempté si vous bénéficiez de l'article 115 (pensionnés de guerre), si votre hospitalisation fait suite à un accident du travail ou si le contrat d'adhésion à votre mutuelle le prévoit.



- **Le ticket modérateur** : Il correspond à la partie des frais médicaux non remboursés par la Sécurité Sociale quand le séjour n'est pas pris en charge à 100 %.
- **La chambre particulière** : Si vous souhaitez être hospitalisé en chambre particulière, vous devez en faire la demande auprès du secrétariat dès connaissance de votre date d'hospitalisation. Les demandes seront honorées en fonction des disponibilités lors de votre admission. Dans le cas où votre mutuelle ne couvre pas cette prestation vous aurez à en acquitter le montant le jour de votre sortie.  
Une provision sur ces frais vous sera demandée à l'admission.

**Vous adhérez à une mutuelle complémentaire : consultez-la avant votre hospitalisation pour connaître l'étendue de vos droits au remboursement de certains suppléments (ticket modérateur, chambre particulière, forfait hospitalier) et éventuellement une prise en charge. Certaines mutuelles demandent à leurs adhérents de faire l'avance à l'établissement.**



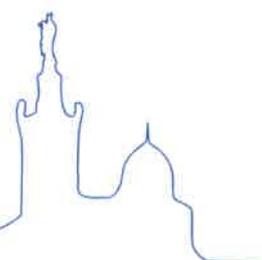
## **Les suppléments hôteliers**

**Selon votre demande, la clinique peut vous fournir diverses prestations qui restent à votre charge. Les tarifs sont communiqués à l'accueil et concernent notamment :**

- la chambre particulière
- le téléphone
- le WIFI
- le repas accompagnant
- le téléviseur

**Contactez le standard au 04 91 18 08 08**

- Du lundi au vendredi : 8h-13h et 13h30-19h
- Le week-end : 8h15- 13h et 13h30-18h30



# La sortie

**La date de votre sortie est fixée par le médecin de l'établissement. Votre sortie est effective le matin de 9h00 à 11h00.**

## Formalités de sortie

- Le jour de votre départ, vous devez vous rendre impérativement au secrétariat des admissions.
- Le matin de votre départ, votre compte rendu médical, vos radios et vos résultats d'examens vous seront remis par l'infirmière de votre service.
- La prescription de transport (si nécessaire) sera remise au taxi ou à l'ambulancier.
- Le bulletin d'hospitalisation et la lettre de liaison vous seront remis et envoyés à votre médecin traitant.
- Pour nous permettre d'améliorer la qualité de nos services, merci de déposer à l'accueil le questionnaire satisfaction.



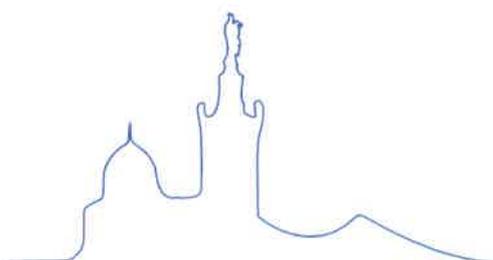
## Sortie contre avis médical

Vous pouvez quitter la clinique contre l'avis du médecin. Dans ce cas, vous devrez en informer le personnel soignant qui vous fera signer une attestation de sortie contre avis médical précisant que vous sortez sous votre propre responsabilité malgré les informations reçues sur les risques encourus pour votre santé.

## Accompagnement par le service social

L'assistante sociale peut vous accompagner dans la mise en place des aides nécessaires à votre retour à domicile (aide-ménagère, portage de repas, ...) et dans les démarches administratives en vue d'une admission dans une structure adaptée à votre état de santé.

**Vous pouvez prendre rendez-vous avec l'assistante sociale en appelant le standard.**



# Les professionnels à votre écoute

L'ensemble du personnel est soumis au devoir de discrétion, de réserve et de secret professionnel sur les informations dont il a connaissance dans le cadre de son travail. Le droit des personnes hospitalisées et les informations les concernant sont également encadrés par un dispositif légal, par la charte du patient hospitalisé et par la charte de confidentialité.

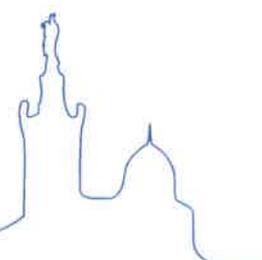
Le personnel est chargé de vous éviter toute difficulté et tout souci superflu. Il a pour mission de vous prodiguer les soins les plus dévoués et aussi de vous apporter l'aide, l'appui et le réconfort dont vous pouvez avoir besoin.

N'hésitez donc pas à faire appel à lui. Une astreinte du médecin est organisée afin d'assurer la prise en charge de tout problème médical. Les Infirmier(e)s sont à votre disposition pour une prise de rendez-vous avec un médecin.

## La tenue du personnel

Les différents personnels sont facilement identifiables grâce à un badge mentionnant leur fonction et leur nom. Vous pouvez reconnaître leur fonction grâce au code couleur des tenues vestimentaires :

- **Blanc** : Médecins, Pharmacien, Cadre de santé, Infirmier(e)s, Kinésithérapeutes, Diététicienne, Assistante sociale, Personnel administratif
- **Mauve + Blanc** : Aides-Soignant(e)s
- **Rose + Blanc** : Agents de Service Hospitalier
- **Bleu** : Personnel du bloc opératoire / chirurgie ambulatoire



# Votre séjour de A à Z

## Accompagnants

Un membre de votre famille ou un proche peut prendre des repas avec vous dans la limite d'une personne accompagnante en chambre. Vous avez la possibilité de commander un plateau repas, à titre payant, à l'accueil ou au bureau des admissions avant 10h00.

Les accompagnants ne sont pas autorisés à rester la nuit auprès du malade sauf autorisation du médecin de service. Dans ce cas un lit accompagnant peut être loué, le tarif est affiché au bureau des admissions. Une liste des hôtels à proximité est à votre disposition à l'accueil.

## Anonymat

Si vous souhaitez que votre présence ne soit pas divulguée, signalez-le au secrétariat et à l'infirmier(e) de votre service. Le nécessaire sera fait pour préserver votre anonymat.

## Argent et objets de valeur

Vous avez la possibilité de déposer vos objets de valeur (bijoux, argent, chéquier, papiers importants) dans le coffre de votre chambre ou de l'établissement.

Un inventaire sera réalisé par le personnel soignant lors de votre admission.

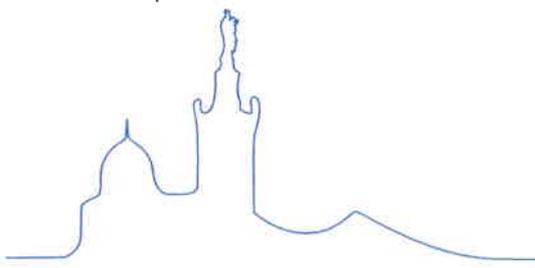
La direction décline toute responsabilité pour les objets de valeur qui ne nous ont pas été confiés contre un reçu.

## Cafétéria et salon

Une cafétéria équipée de distributeurs de boissons chaudes et froides, d'eaux minérales, de viennoiseries et snacking est à votre disposition jusqu'à 21h. L'accès à la cafétéria est autorisé aux personnes correctement vêtues. Les patients, familles et visiteurs peuvent s'y retrouver. Un salon est également à votre disposition au premier étage pour y accueillir les visiteurs.

## Coiffure et pédicure

Tous les mardis, le coiffeur peut à vos frais se rendre dans votre chambre. Le pédicure intervient sur demande. Les rendez-vous sont pris à l'accueil.



## Courrier

La boîte aux lettres est située à l'accueil. La levée est faite tous les matins. Les lettres qui vous sont destinées sont à retirer à l'accueil ou distribuées dans les chambres si votre état ne vous permet pas de vous déplacer.

## Culte

Vous pouvez demander durant votre séjour l'assistance d'un représentant du culte de votre choix. Les coordonnées peuvent vous être communiquées par le personnel de l'accueil.

## Hygiène et tenue

La clinique met à votre disposition des locaux propres et entretenus qui doivent être respectés par la personne hospitalisée et les visiteurs. Durant votre séjour, il est important de respecter les règles d'hygiène personnelles et collectives. Vous ne devez pas circuler en dehors de votre service en pyjama ou robe de chambre. La clinique ne prend pas en charge le nettoyage de votre linge. L'étendage de linge sur les fenêtres et terrasses est interdit.

## Interprètes

- Une liste de personnes pratiquant les langues étrangères est disponible à l'accueil.
- Un elenco di persone che praticano le lingue straniere è disponibile al benvenuto.
- Para traducir en español, informarse a la recepción.
- For an usual English translation, you can ask for it at the welcoming office.



## Médicaments

Afin de prévenir les risques liés à la prise en charge médicamenteuse, il est indispensable que vous informiez le médecin de l'ensemble des médicaments que vous prenez habituellement et de vos éventuelles allergies. Pour cela, il est nécessaire de remettre vos ordonnances et vos médicaments au personnel soignant qui les restituera à votre entourage ou vous les rendra à la fin de votre séjour.

## Permissions de sortie

Les permissions ne sont pas autorisées en secteur médecine. En service de soins de suite et réadaptation (SSR), une permission de sortie peut être autorisée à titre exceptionnel par le médecin. La permission est limitée à la journée avec retour le soir à l'heure du repas.

La Clinique décline toute responsabilité sur les formalités administratives qui ne sont pas remplies. Elle se déclare également non responsable des incidents ou accidents pouvant survenir au cours de ces permissions.

## Prothèses dentaires, auditives et lunettes

Si vous êtes porteur d'un appareil dentaire ou d'une prothèse auditive, veuillez le signaler dès votre entrée à notre personnel soignant.

**Nous ne pouvons pas en être responsables en cas de perte ou de disparition.**

Évitez de ranger votre appareil dans du papier ou un mouchoir afin d'éviter toute perte accidentelle.

## Repas

Les repas sont préparés sur place par une équipe de professionnels. Les menus répondent aux recommandations en vigueur tant sur la qualité nutritionnelle que sur la quantité servie. Lors de votre admission un questionnaire permettant le recueil de vos préférences alimentaires vous est communiqué. La diététicienne veille à l'élaboration de vos repas afin qu'ils respectent le régime prescrit par le médecin ainsi que vos préférences alimentaires et culturelles. Elle peut intervenir sur demande.

**Horaires des repas :**

- Petit-déjeuner à partir de 7h30
- Déjeuner à partir de 12h00
- Dîner à partir de 18h00

## Presse

Ce service est proposé à l'accueil par le standard. Vous pouvez y trouver et réserver des journaux quotidiens et divers magazines.

## Sécurité incendie

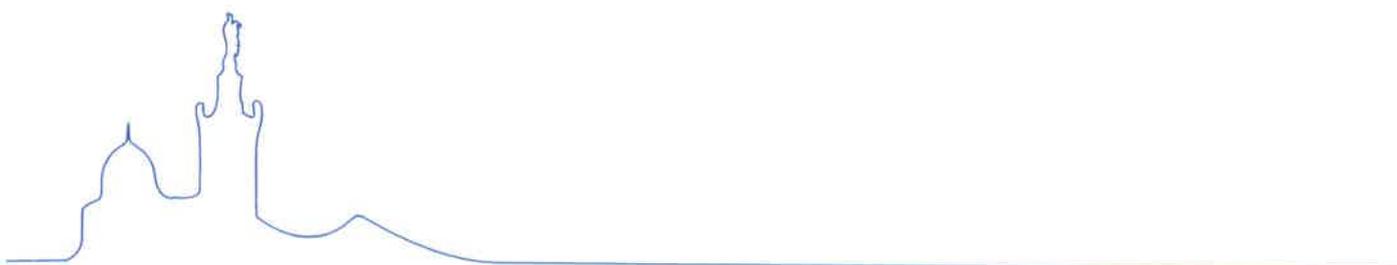
Toutes les dispositions réglementaires ont été prises en matière de sécurité incendie. Les consignes d'évacuation sont affichées dans les couloirs et les lieux communs. En toute situation, restez calme et suivez les indications du personnel formé à ce type d'incident.

## Stationnement

Un parking à l'entrée de l'établissement (parking gratuit) est à disposition des visiteurs et des patients. La responsabilité de la clinique ne peut être engagée en cas de dégradation, vol, accident... pouvant éventuellement y survenir.

## Téléphone

Chaque chambre est équipée d'un appareil téléphonique vous permettant de recevoir les communications de l'extérieur. Si vous désirez appeler de votre chambre un correspondant extérieur, une ligne personnelle peut être ouverte à l'accueil et soumise à paiement par avance.



## Télévision

Dans toutes les chambres, vous pouvez disposer d'une télévision moyennant une redevance. Les chaînes nationales hertziennes et le bouquet canal + sont accessibles. Vous pouvez en faire la demande au secrétariat sous réserve de versement d'une provision. La télécommande est à remettre au bureau des admissions le jour de votre sortie. Pour des raisons de sécurité, il est interdit d'installer dans l'établissement votre téléviseur personnel ou tout autre appareil électrique.

## Vidéosurveillance

L'établissement est placé sous vidéosurveillance pour la sécurité des personnes et des biens.

Les images sont conservées pendant un mois et peuvent être visionnées, en cas d'incident, par la Direction et par les forces de l'ordre.

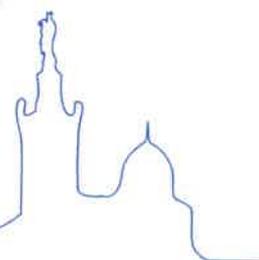
Pour exercer votre droit d'accès aux images qui vous concernent, ou pour toute information sur ce dispositif, vous pouvez contacter notre délégué à la protection des données (DPO) par voie électronique ou par courrier postal.

## Visite

Vos proches peuvent vous rendre visite de 14h à 20h, les matins étant réservés aux soins. Le nombre de visiteurs est limité à 2 personnes. Pour leur sécurité, la visite des enfants de moins de 12 ans n'est pas autorisée. Il sera demandé à vos visiteurs de sortir de la chambre si les médecins ou les infirmiers ont des soins ou examens médicaux à réaliser.

## Wifi - internet

L'établissement met à votre disposition un accès internet via WIFI payant. Vous pouvez activer ce service auprès du standard.



# Les règles de vie à respecter durant votre séjour

Nos équipes sont sensibilisées aux droits des patients et à la promotion de la bienveillance. Vous avez des droits et également des devoirs à l'égard des professionnels qui vous prennent en charge.

## Animaux

Pour des raisons d'hygiène et de prévention du risque infectieux, les animaux, à l'exception des chiens guides et d'assistance, sont interdits dans l'enceinte de l'établissement.

## Bruit

Afin de respecter la tranquillité des autres patients, nous vous demandons de ne pas faire de bruit entre 21h et 7h et d'utiliser avec discrétion la télévision et la radio.

## Captation d'images

Il est interdit de prendre des photos, vidéos et enregistrements sonores à l'insu du personnel ou des autres patients au sein de l'établissement.

## Denrées alimentaires

La consommation de boissons alcoolisées n'est pas autorisée. Il en est de même pour la consommation de repas / denrées alimentaires apportés par des personnes extérieures à l'établissement. Ces pratiques engagent votre responsabilité.

## Détentions illicites

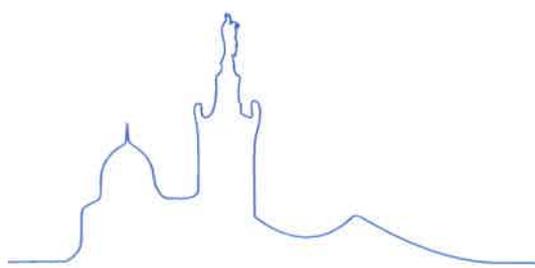
La détention d'armes blanches ou à feu, de substances illicites, d'alcool, ou de tout autre matière dangereuse sont interdites. Il vous sera demandé de remettre au personnel tout produit inflammable.

## Equipement hospitalier

L'établissement met à votre disposition des locaux, matériels et mobilier, respectez leur usage et évitez toute dégradation ou gaspillage.

## Fleurs et plantes

Pour des raisons d'hygiène, la conservation de fleurs et plantes est interdite.



## Tabac - Vapotage

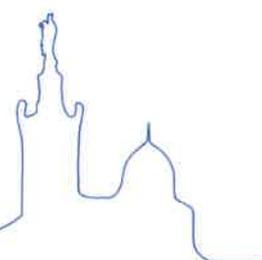
Conformément au décret n°2006-1386 du 15/11/2006 et au décret n° 2017-633 du 25/04/2017, il est interdit de fumer et de vapoter dans l'établissement. Le non-respect de cette interdiction peut, le cas échéant, conduire à prononcer votre sortie par mesure disciplinaire.

Pour un sevrage tabagique, des brochures sont à votre disposition et le médecin de votre service est à votre écoute.



## Violence hospitalière

Le personnel de l'établissement est là pour vous prodiguer des soins de qualité dans le respect de la charte du patient hospitalisé. Ce respect se doit d'être réciproque. Même en cas de difficulté, il convient de s'adresser au personnel avec calme et courtoisie.



# Informations

## et droits du patient

### Droits fondamentaux

L'établissement contribue à développer la prévention, à vous garantir l'égal accès aux soins nécessités par votre état de santé, à assurer la continuité des soins et la meilleure sécurité sanitaire possible. L'établissement vous assure le respect de votre dignité et ne fait aucune discrimination dans l'accès à la prévention ou aux soins. L'établissement vous assure un droit au respect de la vie privée et au secret des informations vous concernant.

### Information sur votre état de santé et consentement aux soins

L'ensemble des informations concernant votre état de santé vous sera délivré au cours de votre séjour lors d'un entretien individuel avec votre médecin sauf en cas d'urgence ou d'impossibilité (état d'inconscience, coma, ou troubles cognitifs) qui donnerait lieu à l'information de vos proches ou à votre personne de confiance. Vous prenez, avec les professionnels de santé, et suivant les informations qui vous ont été fournies, les décisions concernant votre prise en charge. Votre consentement est fondamental, vous pouvez le retirer ou revenir sur une éventuelle décision de refus de soins à tout moment.

**Rendez-vous médecins ► proches, famille :** veuillez prendre rendez-vous auprès des infirmier(e)s du service.

### Bientraitance - éthique

Notre équipe développe une culture de promotion de la bientraitance et s'engage auprès du patient à travers les actions suivantes :

- adopter en toute circonstance une attitude professionnelle d'écoute et de discernement à chaque étape du parcours de l'usager
- donner à l'usager et à ses proches une information accessible, individuelle et loyale
- garantir à l'usager d'être coauteur de son projet en prenant en compte sa liberté de choix et de décision
- mettre tout en œuvre pour respecter l'intégrité physique et psychique, la dignité et l'intimité de l'usager
- respecter la confidentialité des informations relatives à l'usager
- agir contre la douleur aiguë et/ou chronique, physique et/ou morale
- accompagner la personne et ses proches dans la fin de vie
  - garantir une prise en charge médicale et soignante conforme aux bonnes pratiques et recommandations
  - évaluer et prendre en compte la satisfaction des usagers et de leur entourage dans la dynamique d'amélioration continue de la qualité et sécurité des soins

## Personne de confiance

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

Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance qui peut être un parent, un proche ou le médecin traitant et qui sera consultée au cas où elle-même serait hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Elle rend compte de la volonté de la personne. Son témoignage prévaut sur tout autre témoignage. Cette désignation est faite par écrit et cosignée par la personne désignée. Elle est révisable et révocable à tout moment.

Si vous le souhaitez, votre personne de confiance peut vous accompagner dans vos démarches et assister aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions.

Lors de l'admission à La Phocéanne, il vous est proposé de désigner une personne de confiance. Un formulaire de désignation est disponible. Cette désignation est valable pour la durée de l'hospitalisation, à moins que vous n'en disposiez autrement.

Lorsqu'une personne fait l'objet d'une mesure de tutelle, au sens du chapitre II du titre XI du livre Ier du code civil, elle peut désigner une personne de confiance avec l'autorisation du juge ou du conseil de famille s'il a été constitué. Dans l'hypothèse où la personne de confiance a été désignée antérieurement à la mesure de tutelle, le conseil de famille, le cas échéant, ou le juge peut confirmer la désignation de cette personne ou la révoquer.



## Personne à prévenir

La personne à prévenir ne doit pas être confondue avec la personne de confiance. Les informations qui peuvent être communiquées à la personne à prévenir sont limitées et ne peuvent en aucun cas se situer dans le champ des informations couvertes par le secret médical et professionnel. La personne à prévenir peut également être votre personne de confiance.

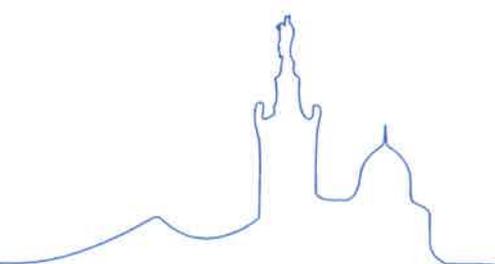
## Directives anticipées

(art. L. 1111-11 du code de la santé publique)

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

Toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives anticipées expriment la volonté de la personne relative à sa fin de vie en ce qui concerne les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'acte médicaux.

A tout moment et par tout moyen, elles sont révisables et révocables. Elles peuvent être rédigées conformément à un modèle dont le contenu est fixé par décret en Conseil d'Etat pris après avis de la Haute Autorité de Santé. Ce modèle prévoit la situation de la personne selon qu'elle se sait ou non atteinte d'une affection grave au moment où elle les rédige.



Les directives anticipées s'imposent au médecin pour toute décision d'investigation, d'intervention ou de traitement, sauf en cas d'urgence vitale pendant le temps nécessaire à une évaluation complète de la situation et lorsque les directives anticipées apparaissent manifestement inappropriées ou non conformes à la situation médicale.

Si vous souhaitez en savoir plus sur les directives anticipées, le médecin pourra vous renseigner. Le formulaire permettant leur recueil est disponible dans les annexes du présent livret d'accueil.

## **Droit d'accès au dossier médical**

**(art L.1111-7 et R.1111-2 du code de la santé publique)**

Un dossier médical est constitué pour tout patient pris en charge à La Phocéanne. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant.

Il vous est possible d'accéder à ces informations, en faisant la demande auprès de la Direction. Elles peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisirez librement. Vous pouvez également consulter sur place votre dossier, avec ou sans accompagnement d'un médecin.

Les informations ainsi sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de 48h après votre demande mais elles doivent être communiquées au plus tard dans les 8 jours. Si toutefois les informations datent de plus de 5 ans, ce délai est porté à 2 mois.

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

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

Votre dossier médical est conservé pendant 20 ans à compter de la date de votre dernier séjour (sauf cas particuliers prévus par la réglementation).

## **Informatique et liberté / Règlement général sur la protection des données (RGPD)**

La Phocéanne est soucieuse de la protection de vos données personnelles et s'engage à assurer le meilleur niveau de protection de celles-ci en conformité avec la loi Informatique et Libertés n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et au règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable à compter du 25 mai 2018 (règlement général sur la protection des données ou RGPD).

Dans le cadre de votre prise en charge nous collectons et traitons des données à caractère personnel vous concernant (identité, sexe, date de naissance, état de santé...) et concernant votre entourage (coordonnées de la personne de confiance et personne à prévenir). Ces données font l'objet de traitements informatiques destinés à faciliter et organiser votre prise en charge. Elles sont collectées et traitées sous la responsabilité du Directeur de l'établissement et ne sont utilisées que pour des finalités et des durées déterminées dans le respect des obligations légales. Une politique de sécurisation du système d'information nous permet de garantir la sécurité et la confidentialité de vos données personnelles.

Vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification ou d'effacement, ainsi que d'un droit à la portabilité de vos données ou de limitation du traitement. Vous pouvez également pour des raisons tenant à votre situation particulière, vous opposer au traitement de vos données et donner des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de vos données après votre décès.

Pour exercer ces droits ou pour toute question sur le traitement de vos données dans ce dispositif, vous pouvez contacter notre délégué à la protection des données (DPO) : [dpocontact@clinique-laphoceanne.fr](mailto:dpocontact@clinique-laphoceanne.fr)

## **Droit des mineurs**

**(art. L.1111-2, L.1111-4 et L.1111-5 du code de la santé publique)**

Les professionnels de santé doivent informer le patient de son état de santé, quel que soit son âge. Cette information doit se faire de manière adaptée à son degré de maturité.

Le consentement du mineur doit être systématiquement recherché, s'il est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision.

Dans le cas où le mineur s'oppose expressément à la consultation du ou des titulaires de l'autorité parentale afin de garder le secret sur son état de santé, le médecin peut se dispenser d'obtenir le consentement du ou des parents sur les décisions médicales à prendre lorsque l'intervention ou le traitement s'impose. Il doit toutefois dans un premier temps s'efforcer d'obtenir le consentement du mineur à cette consultation.

Dans le cas où le mineur maintient son opposition, le médecin peut mettre en œuvre le traitement ou l'intervention ; le mineur devra alors se faire accompagner d'une personne majeure de son choix.

## **Droits des majeurs sous tutelle**

La personne protégée a le droit de recevoir elle-même une information et de participer à la prise de décision la concernant d'une manière adaptée à son discernement.

Si le majeur sous tutelle est apte à exprimer sa volonté de participer à la décision, son consentement doit être systématiquement recherché. Dans le cas où le refus d'un tuteur risque d'entraîner des conséquences graves pour la santé du majeur sous tutelle, le médecin lui délivre les soins indispensables.

## **Gestion des plaintes et réclamations / Commission Des Usagers (CDU)**

Notre équipe met toutes ses compétences à votre service pour vous prodiguer des soins de qualité. Si vous avez soulevé des dysfonctionnements liés à votre prise en charge, vous pouvez échanger par oral ou par écrit avec le responsable du service dans lequel vous êtes hospitalisé.

Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez adresser vos griefs par écrit au directeur de l'établissement et si besoin, solliciter l'intervention de la commission des usagers (CDU).

Cette commission a pour but de veiller au respect des droits des patients, de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil, de la prise en charge des usagers et de leurs proches. Elle a été mise en place au sein de La Phocéenne en application de la loi du 4 mars 2002 et du décret n°2016-726 du 1er juin 2016.

La composition nominative de la commission des usagers est donnée en annexe et affichée dans le hall de l'établissement.

### **Extrait du code de la santé publique :**

**Article R. 1112-91** "Tout usager d'un établissement de santé doit être mis à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai".

**Article R. 1112-92** "L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine. Le représentant légal de l'établissement informe l'auteur de la plainte ou de la réclamation qu'il peut se faire accompagner, pour la rencontre avec le médiateur, d'un représentant des usagers membre de la commission des usagers.

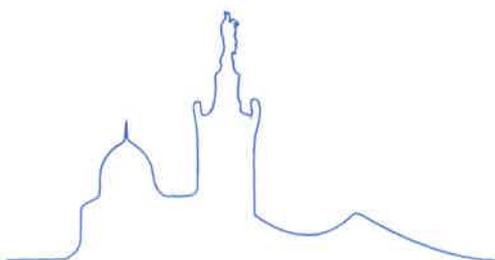
Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis."

**Article R. 1112-93** "Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, la rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers."

**Article R. 1112-94** "Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant.

Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier.

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



# Qualité et sécurité des soins

## Politique et programme d'amélioration de la qualité et sécurité des soins

La politique d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins de La Phocéanne est définie par la Commission Médicale d'Établissement (CME). Cette politique précise les objectifs et les éléments de suivi sur lesquels peuvent s'appuyer les professionnels impliqués dans les activités de notre établissement.

La politique est adaptée annuellement sur la base des résultats d'évaluation, du suivi des dysfonctionnements et analyses des risques, de la réglementation, des recommandations de bonnes pratiques professionnelles...

En application de cette politique, un programme d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins est défini, suivi et périodiquement tenu à jour dans le compte qualité transmis à la Haute Autorité de Santé (HAS).

Les axes de la politique d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins s'articulent autour du développement d'une culture qualité et sécurité des soins au niveau des professionnels, mais également au niveau des patients et de leur entourage.

La Phocéanne participe au recueil des indicateurs qualité nationaux (IQSS) permettant d'apprécier la qualité et la sécurité des soins dans les établissements de santé publics et privés :

- Indicateurs de prévention des infections associées aux soins
- Indicateurs transversaux de la qualité et sécurité des soins
- Indicateurs de satisfaction et expérience des patients hospitalisés (e-satis)

Les résultats du recueil de ces indicateurs sont consultables en annexe, par voie d'affichage dans le hall de l'établissement et sur le site internet [www.scopesante.fr](http://www.scopesante.fr)

## Vigilances

Le management opérationnel de la démarche est assuré par le comité de coordination des vigilances et de gestion des risques. Il a pour objectif d'animer et de coordonner les actions et les informations concernant la démarche d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins.

### La Phocéanne a nommé des médecins référents chargés du pilotage des vigilances :

- Pharmacovigilance : surveillance des médicaments et prévention du risque d'effet indésirable
- Matéiovigilance : surveillance des incidents et des risques d'incidents pouvant résulter de l'utilisation des dispositifs médicaux
- Hémo-vigilance : prévention des risques en cas de transfusion sanguine ou produit sanguins
- Identivigilance : prévention des risques liés aux erreurs d'identité du patienté de prise en charge et à promouvoir une politique de développement continu de la qualité au sein des établissements de santé.

## Démarche de certification HAS

La procédure de certification des établissements de santé a pour objectif de porter une appréciation indépendante sur la qualité des prestations d'un établissement. Elle est obligatoire et organisée par la Haute Autorité de Santé (HAS). Elle vise à assurer la sécurité et la qualité de prise en charge et à promouvoir une politique de développement continu de la qualité au sein des établissements de santé. La clinique La Phocéanne est certifiée par la HAS.

Le rapport de certification est consultable sur le site [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)



HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

## Satisfaction des usagers

Nous accordons une grande importance à votre avis concernant les conditions d'accueil et la qualité de votre prise en charge. C'est pourquoi nous mettons à votre disposition à la fin de ce livret un questionnaire de satisfaction que vous pourrez donner à la secrétaire le jour de votre sortie.

Nous participons également à l'enquête nationale de satisfaction e-Satis co-pilotée par la Haute Autorité de Santé (HAS) et le Ministère chargé de la santé. Il s'agit d'une enquête réalisée en ligne qui vous sera adressée par mail à l'adresse que vous aurez fournie lors des formalités d'admission.

Les résultats des enquêtes de satisfaction sont affichés dans le hall de l'établissement et consultables sur notre site internet.

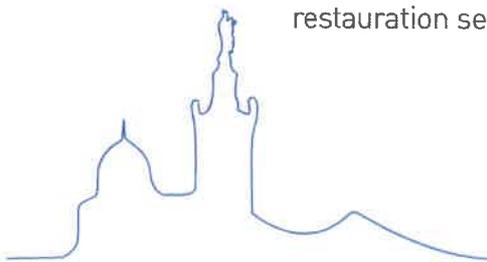
## Développement durable

Notre établissement est engagé dans une démarche de développement durable et a défini une politique qui repose sur les dimensions :

- Environnementale : optimisation du tri et valorisation des déchets, maîtrise des consommations énergétiques, réduction des impacts environnementaux liés à l'activité de l'établissement
- Economique : prise en compte de l'éco-responsabilité et éco-conception lors des achats et investissements
- Sociale : démarche d'amélioration de la qualité de vie au travail

## Prise en charge nutritionnelle, démarche qualité en restauration

Le comité de liaison en alimentation et nutrition (CLAN) veille à la qualité de la prise en charge nutritionnelle des patients. Il réunit au sein d'une même instance consultative toutes les parties prenantes en matière d'alimentation et de nutrition afin de définir une politique d'amélioration de la prise en charge de l'alimentation et de la nutrition : améliorer le dépistage des troubles nutritionnels, de leur prise en charge et de la qualité de la prestation restauration selon la démarche HACCP.



## Sécurité transfusionnelle

Le comité de sécurité transfusionnelle et d'hémovigilance (CSTH) coordonne la politique et le programme d'actions visant à la maîtrise du risque transfusionnel.

Durant votre séjour, votre état de santé peut nécessiter une transfusion. Le processus transfusionnel obéit à des règles précises (prescription, acte transfusionnel, suivi).

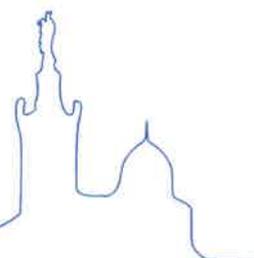
Une information pré-transfusionnelle vous sera communiquée lors de l'entretien avec le médecin.

## Prise en charge médicamenteuse

Le comité du médicament et des dispositifs médicaux stériles (COMEDIMS) est garant de la sécurité de la prise en charge médicamenteuse. Il définit, en collaboration avec la commission médicale d'établissement (CME), une politique et un programme de management de la prise en charge médicamenteuse.

### **Vous êtes acteur de la sécurité de votre prise en charge :**

- Il est important que vous connaissiez les médicaments que vous allez prendre et pourquoi ils vous ont été prescrits.
- Ne conservez aucun médicament personnel dans votre chambre. Transmettez tous les médicaments en votre possession à l'infirmier(e) lors de votre admission (ils vous seront restitués lors de votre sortie) et déclarez la totalité de vos traitements habituels lors de l'entretien d'accueil avec le médecin.
- Demandez à votre médecin des informations sur les médicaments qu'il vous prescrit, notamment les noms commerciaux et les noms génériques. Signalez si vous avez des allergies ou si des médicaments ont provoqué des effets indésirables.
- Demandez au médecin s'il n'y a pas de danger à associer vos médicaments habituels avec les nouveaux traitements qu'il vous prescrit. Ceci inclut les vitamines, les suppléments à base de plantes ainsi que les médicaments en vente libre.
- Si vous ne reconnaissez pas un médicament, signalez-le. Ne prenez aucun autre médicament que ceux donnés par l'équipe soignante.
- La douleur peut être traitée, mais votre participation est essentielle. Vous seul(e) pouvez décrire ce que vous ressentez. Lorsque vous souffrez, merci de le signaler au médecin ou à l'infirmière. Des évaluations seront effectuées au cours de votre séjour.



## Contrat d'engagement pour lutter contre la douleur (CLUD)

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 ..."

La clinique La Phocéanne s'engage à lutter contre votre douleur et à la soulager de la façon la plus efficace et la plus adaptée possible.

Votre participation est importante, plus vous donnerez d'informations sur votre douleur (intensité, localisation...), plus vous permettrez à ceux qui vous soignent de vous soulager rapidement et efficacement.

Vous seul pouvez décrire votre douleur. Pour nous aider à mieux adapter votre traitement, vous pouvez nous indiquer l'intensité de votre douleur sur une échelle de 0 à 10 ou en vous aidant d'une réglette que vous présentera l'équipe soignante.

### Reconnaître

#### Il existe plusieurs types de douleur :

Les douleurs aiguës (post-chirurgie, traumatisme, etc.) : leur cause doit être recherchée et elles doivent être traitées.

Les douleurs provoquées par certains soins ou examens (pansement, pose de sonde, de perfusion, etc.). Ces douleurs peuvent être prévenues.

Les douleurs chroniques (migraine, lombalgie, etc.) : ce sont des douleurs persistantes dont la cause est connue et qui représentent une pathologie en soi. Il faut donc surtout traiter la douleur et tout ce qui la favorise.

### Prévenir et soulager

Nous allons vous aider en répondant à vos questions, en vous expliquant les soins que nous allons faire et leur déroulement.

Nous allons noter l'intensité de la douleur dans votre dossier patient et utiliser les moyens les mieux adaptés à votre situation pour la prévenir et la soulager (antalgiques, méthode non médicamenteuse, etc.).

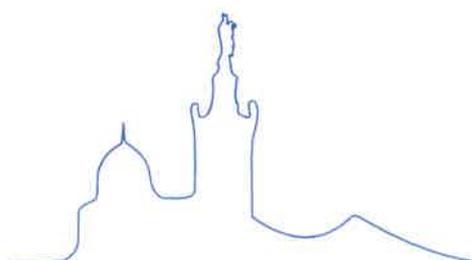
### Evaluer

L'évaluation de la douleur, c'est d'abord vous, car tout le monde ne réagit pas de la même manière. Il est possible de mesurer l'intensité de la douleur.

Pour mesurer l'intensité de la douleur, plusieurs échelles sont à notre disposition. Il faut utiliser celle qui vous convient.

Cette mesure, qui doit être répétée, permet d'adapter au mieux votre traitement antalgique.

La traçabilité de l'évaluation de la douleur, c'est-à-dire l'enregistrement de cette évaluation dans votre dossier patient, fait partie des indicateurs de qualité de votre prise en charge dans notre établissement de santé.



# Prévention des infections associées aux soins

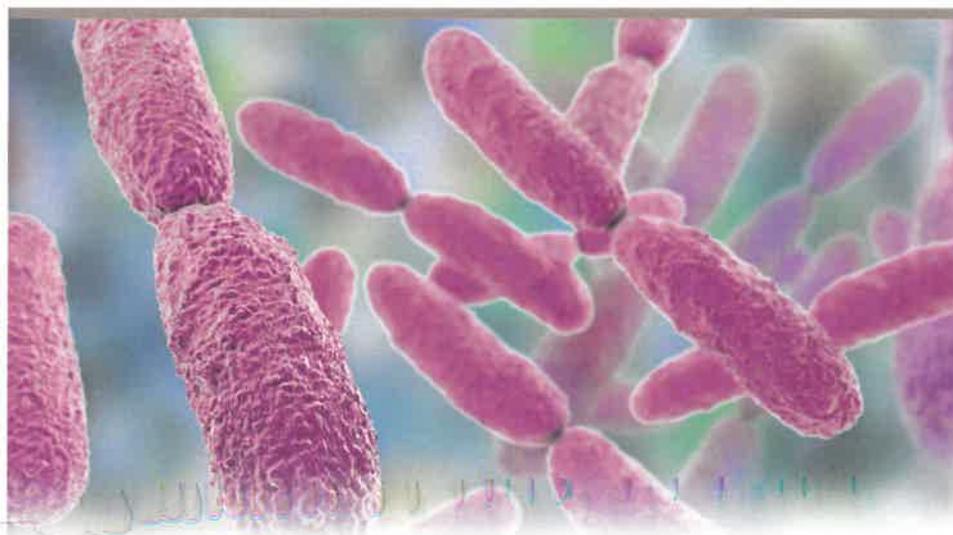
## Prévention des infections associées aux soins

Notre établissement mène une politique de lutte contre les infections associées aux soins. Cette politique est coordonnée par le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) en collaboration avec la Commission Médicale d'Etablissement (CME).

Le programme annuel est élaboré selon les orientations définies dans la politique de lutte contre les infections associées aux soins. Le programme annuel s'articule autour de 4 axes :

- La prévention des infections nosocomiales par la mise en œuvre des recommandations de bonnes pratiques d'hygiène, l'élaboration et la communication de procédures et protocoles de soins intégrant la prévention du risque infectieux.
- La surveillance des infections associées aux soins et leur analyse.
- La formation des professionnels et la sensibilisation des patients et de leur entourage à la prévention du risque infectieux.
- L'évaluation des pratiques professionnelles (les évaluations servent à apprécier le degré d'appropriation des recommandations réglementaires par les professionnels) et le recueil des indicateurs nationaux des "infections associées aux soins".

Les résultats du recueil des indicateurs de qualité et de sécurité des soins (IQSS) du thème "Infections Associées aux Soins" sont consultables sur notre site internet, sur le site [www.scopesante.fr](http://www.scopesante.fr) et en annexe du présent livret.



**En respectant quelques règles élémentaires, vous contribuez à la prévention des infections dans l'établissement :**

■ Se laver les mains :

La main est le principal vecteur de transmission de micro-organismes. Cette transmission peut être réduite par l'application des règles d'hygiène telles que le lavage ou la désinfection des mains.

L'hygiène des mains doit s'effectuer aussi souvent que possible : après être allé aux toilettes, après souillure des mains, après s'être mouché, avant et après le repas.

**Il existe 2 manières de procéder :**

Lavage à l'eau et au savon doux afin d'éliminer les saletés visibles. Sécher avec une serviette propre ou du papier absorbant.

Friction avec un produit hydro-alcoolique (Facile à pratiquer et plus efficace) : Prendre une petite quantité de produit (2 pressions), l'appliquer sur toute la surface des mains et des poignets en frottant légèrement jusqu'au séchage complet.

Avoir toujours les mains propres c'est la première action de lutte contre les infections !

**La friction hydro-alcoolique, comment ?**

**Utilisez la friction hydro-alcoolique pour l'hygiène des mains !**

Lavez vous les mains au savon et à l'eau lorsqu'elles sont visiblement souillées.



Remplir la paume de la main avec le produit hydro-alcoolique, recouvrir toutes les surfaces des mains et frictionner.



Paume contre paume par mouvement de rotation.



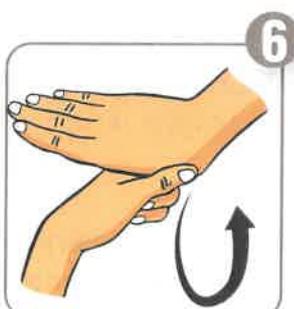
Le dos de la main gauche avec un mouvement d'avant en arrière exercé par la paume droite, et vice versa.



Les espaces interdigitaux paume contre paume, doigts entrelacés, en exerçant un mouvement d'avant en arrière.



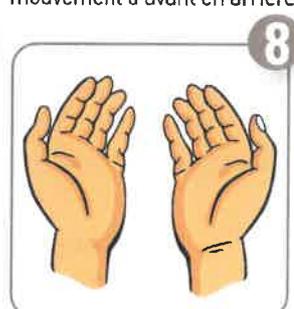
Les dos des doigts en les tenant dans la paume des mains opposées avec un mouvement d'aller-retour latéral.



Le pouce de la main gauche par rotation dans la paume enfermée de la main droite, et vice versa.



La pulpe des doigts de la main droite par rotation contre la paume gauche, et vice versa.



Une fois sèches, les mains sont prêtes pour le soin.

**Durée de la procédure : 20 à 30 secondes.**

## Quand ? Les 5 indications à l'hygiène des mains



- 1 - Avant le contact patient
- 2 - Avant le geste aseptique
- 3 - Après le risque d'exposition à un liquide biologique
- 4 - Après le contact avec le patient
- 5 - Après le contact avec l'environnement du patient

### **Faire respecter les règles d'hygiène par les visiteurs :**

Renoncez provisoirement aux visites de vos proches s'ils sont grippés ou enrhumés.

Évitez de recevoir les enfants de moins de 12 ans. Ils peuvent incuber une maladie infantile dangereuse pour vous-même et les patients hospitalisés et ils sont plus sensibles aux infections.

Incitez vos proches à réaliser une hygiène des mains avant d'entrer dans la chambre et en sortant afin d'éviter la transmission des germes manuportés.

### **Avoir une bonne hygiène corporelle :**

L'hygiène corporelle quotidienne est indispensable ainsi que l'hygiène bucco-dentaire.

La douche est à privilégier (éviter l'eau trop chaude). En dehors de la toilette, le lavage des mains est à réaliser plusieurs fois par jour.

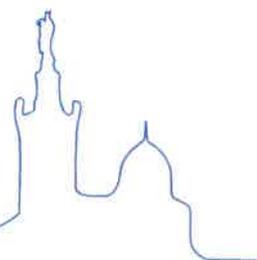
### **Respecter les mesures de précautions complémentaires :**

Dans le cas où vous seriez porteur d'une bactérie multi-résistante (BMR) ou hautement résistante (BHRE), le médecin prescrit des mesures de précautions complémentaires afin d'éviter la transmission de la bactérie à votre entourage, aux autres patients et au personnel soignant. Vos proches sont invités à se rapprocher du personnel soignant pour connaître les précautions à prendre avant d'entrer dans votre chambre.

### **Éviter la manipulation des dispositifs invasifs :**

Vous ne devez pas manipuler personnellement les dispositifs invasifs tels que les perfusions, les cathéters, les sondes urinaires... Si vous observez une rougeur ou une douleur au niveau du dispositif, informez le personnel soignant.

**Nous vous rappelons que pour les proches comme pour les patients, les règles et recommandations concernant l'hygiène sont à respecter obligatoirement.**



## Charte de la personne hospitalisée

La charte de la personne hospitalisée est à votre disposition en plusieurs langues et en braille au standard.



# Usagers, vos droits

## Charte de la personne hospitalisée

*Principes généraux*

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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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

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

[www.sante.gouv.fr](http://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.

# Santé publique

## Don du sang

En France, les besoins pour soigner les malades nécessitent 10 000 dons de sang par jour. Et ce chiffre a tendance à augmenter...

La transfusion sanguine sauve des millions de malades chaque année. Toute personne en bonne santé âgée de 18 à 60 ans (voire 70 ans) peut donner son sang.

Les donneurs sont reçus tous les jours ouvrables par l'Établissement Français du Sang ou au cours des collectes de sang organisées dans les villes et entreprises chaque jour.

Vous pouvez également consulter le site internet <https://dondesang.efs.sante.fr>

## Don d'organes

En matière de dons et de greffes d'organes la loi française prévoit que la volonté du défunt prime sur toutes les autres. Mais faute d'en avoir parlé ensemble, les familles touchées par le deuil brutal d'un être cher se trouvent chaque année dans la situation difficile de décider au nom de leur proche. Autant de moments douloureux pour les parents et les amis. Que nous soyons pour ou contre le don de nos organes, notre choix doit être connu de nos proches pour les aider dans les circonstances difficiles.

N'oublions pas aussi que notre choix peut aussi sauver des vies. Pour prendre position, il faut savoir que se décider sur le don ou non de ses organes après sa mort et transmettre sa décision à ses proches n'est pas une initiative facile.

C'est pourquoi l'Agence de Biomédecine a édité plusieurs guides. Conçus pour vous apporter des réponses concrètes aux questions que vous vous posez, ces documents vous accompagneront dans votre démarche.

Pour obtenir plus d'informations vous pouvez contacter l'Agence de Biomédecine à Marseille : 04 91 56 52 17 ou consulter les sites internet : [www.agence-biomedecine.fr](http://www.agence-biomedecine.fr) ou [www.dondorganes.fr](http://www.dondorganes.fr).

# Enquête de satisfaction

## à la sortie du patient

Nous vous remercions de prendre quelques instants pour remplir ce questionnaire. Vos réponses nous permettront d'améliorer nos pratiques et de répondre au mieux à vos attentes.

Date : \_\_\_\_\_ Nom (facultatif) : \_\_\_\_\_

- Service :  Unité Douleur  
 Médecine Polyvalente  
 Soins de Suite et Réadaptation (SSR)



### Accueil

Attente lors de votre admission	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Amabilité du personnel d'accueil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Clarté des informations contenues dans le livret d'accueil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accessibilité de l'établissement (transport, parking, signalétique)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Qualité de la prise en charge médicale et paramédicale

Information du médecin sur votre traitement / pathologie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Prise en compte de votre avis concernant les soins et le traitement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qualité relationnelle avec votre médecin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Considération des médecins envers vous et votre entourage	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qualité des soins infirmiers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qualité des soins aides -soignants (toilette, aide au confort)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qualité du service de nuit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qualité des soins du kinésithérapeute	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Politesse et amabilité du personnel soignant	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Respect de votre intimité et confidentialité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Délai de réponse à vos appels par la sonnette	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Prise en charge de la douleur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



**Qualité du service restauration**

Saveur des repas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Variété des menus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Respect du régime	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Température des repas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Amabilité du personnel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qualité de l'aide aux repas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Qualité du service hôtelier**

Confort et aspect général des locaux	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Propreté de votre chambre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Equipement de la chambre (télévision, WIFI...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Calme et tranquillité dans votre chambre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qualité du personnel hôtelier	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Pourquoi avez-vous choisi la clinique La Phocéanne ?**

- En raison d'un séjour antérieur satisfaisant
- Sur décision de votre médecin traitant
- Sur conseil de votre entourage
- Sur conseil de l'hôpital où vous étiez hospitalisé
- En raison d'une proximité géographique

Si vous deviez être à nouveau hospitalisé, reviendriez-vous à La Phocéanne ?  Oui  Non

**Avez-vous des suggestions à nous faire ?**

---



---



---



---



---



# Directives anticipées

J'exprime par écrit mes volontés pour ma fin de vie

## Des directives anticipées, pour quoi faire ?

Toute personne majeure peut rédiger ses « directives anticipées » concernant sa fin de vie. C'est une possibilité qui vous est donnée. Il s'agit pour vous d'exprimer vos volontés par écrit sur les décisions médicales à prendre lorsque vous serez en fin de vie, sur les traitements ou actes médicaux qui seront ou ne seront pas engagés, limités ou arrêtés.

La fin de vie peut arriver après un accident ou à l'issue d'une maladie grave. Dans ces circonstances, vous serez peut-être dans l'incapacité de vous exprimer. Si vous avez rédigé des directives anticipées, votre médecin et vos proches sauront quelles sont vos volontés, même si vous ne pouvez plus vous exprimer.

Bien sûr, envisager à l'avance cette situation est difficile, voire angoissant. Mais il est important d'y réfléchir.

**Rédiger des directives anticipées n'est pas une obligation.**

**Deux modèles sont proposés, selon que vous êtes actuellement bien portant ou atteint d'une grave maladie :**

Il n'est pas obligatoire de remplir tous les items du modèle et de désigner une personne de confiance. Il est possible de joindre d'autres pages si le document n'offre pas assez d'espace.

- ▶ Le modèle A pour les personnes en fin de vie ou ayant une maladie grave
- ▶ Le modèle B pour les personnes en bonne santé ou n'ayant pas de maladie grave

L'utilisation d'un de ces modèles n'est pas obligatoire mais elle vous est recommandée afin de vous aider à exprimer clairement vos volontés.

## Avec qui en parler ?

Vous pouvez en parler avec votre médecin pour qu'il vous conseille dans la rédaction de vos directives. Il pourra vous aider à envisager les diverses situations qui peuvent se présenter en fin de vie. Il pourra vous expliquer les traitements possibles, leur efficacité, leurs limites ou leurs désagréments. Cela pourra éclairer votre choix.

Vous pouvez aussi vous rendre sur le site de la Haute Autorité de Santé qui donne des informations et des conseils pour rédiger vos directives anticipées : [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)

Vous pouvez également en parler avec votre personne de confiance, personne qui est en mesure de témoigner de vos volontés, avec d'autres professionnels de santé, avec des associations ou avec des proches en qui vous avez confiance.

## **Le médecin devra-t-il respecter vos directives ?**

Oui, c'est la loi : le médecin de même que tout autre professionnel de santé devra respecter les volontés exprimées dans vos directives anticipées, s'il arrive un jour que vous ne soyez plus en état de vous exprimer. Il ne pourra passer outre vos directives que dans les cas exceptionnels prévus par la loi.

## **Après avoir rédigé des directives, est-il possible de les modifier ?**

Oui. Les directives anticipées sont valables sans limite de temps mais vous pourrez toujours, à tout moment, les modifier dans le sens que vous souhaitez. En présence de plusieurs directives anticipées, le document le plus récent fera foi.

## **Où conserver vos directives ?**

Il est important qu'elles soient facilement accessibles. Quel que soit votre choix, informez votre médecin et vos proches de leur existence et de leur lieu de conservation. Ainsi, le jour venu, le médecin qui vous accompagnera lors de la fin de votre vie saura où trouver vos directives afin de les mettre en œuvre.

Si un "dossier médical partagé" a été créé à votre nom, il vous est recommandé d'y faire enregistrer vos directives anticipées car elles seront ainsi aisément consultables en cas de besoin. Parlez-en à votre médecin.

Si vous ne disposez pas d'un "dossier médical partagé", vous pouvez confier vos directives anticipées à votre médecin qui les conservera dans le dossier qu'il a constitué à votre nom.

Dans le cas où vous seriez hospitalisé pour une maladie grave ou dans le cas où vous seriez admis dans un établissement pour personnes âgées, vous pouvez confier vos directives à cet hôpital ou à cet établissement. Il les intégrera dans le dossier ouvert à votre nom.

Enfin, vous pouvez également confier vos directives à votre "personne de confiance", à un membre de votre famille ou à un proche. Vous pouvez aussi les conserver chez vous et/ou avoir sur vous une indication du lieu de leur conservation.

Dans le cas où vous choisissez de conserver vos directives dans votre "dossier médical partagé" ou dans un dossier médical, n'oubliez pas d'informer les proches concernés (votre "personne de confiance" ou, dans le cas particulier prévu par la fiche ci-après, vos témoins) que leurs noms et coordonnées personnelles y sont inscrits. De même, si ces dossiers mentionnent qu'une personne est détentrice de vos directives anticipées, n'oubliez pas de l'informer que ses noms et coordonnées personnelles y sont inscrits.

**L'essentiel, répétons-le, est que vous informiez votre médecin et vos proches que vous avez rédigé des directives anticipées en leur indiquant où elles sont conservées. Ainsi vous serez assuré que, lors de votre fin de vie, vos volontés seront respectées.**

Bien entendu, dans tous les cas, même si vous n'avez pas rédigé de directives anticipées, le médecin qui s'occupera de vous lors de votre fin de vie aura le devoir de faire tout son possible pour vous éviter de souffrir.

## Mon identité

Nom et prénoms : \_\_\_\_\_

Né(e) le : \_\_\_\_\_ à : \_\_\_\_\_

Domicilié(e) à : \_\_\_\_\_

Si je bénéficie d'une mesure de tutelle au sens du Chapitre II du titre XI du livre Ier du code civil :

▶ J'ai l'autorisation du juge  Oui  Non

▶ J'ai l'autorisation du conseil de famille  Oui  Non

**Veillez joindre la copie de l'autorisation.**

## Nom et coordonnées de ma personne de confiance

Si vous ne l'avez pas déjà fait, et si vous le souhaitez, cette fiche vous permet de désigner votre "personne de confiance". La loi prévoit que cette personne témoignera de vos volontés et parlera en votre nom si vous ne pouvez plus vous exprimer : elle sera consultée en premier si vous n'avez pas rédigé vos directives anticipées ou si vos directives se trouvaient difficilement accessibles au moment où votre médecin aurait besoin de les consulter.

Je soussigné(e) nom, prénoms, date et lieu de naissance :

### Désigne la personne de confiance suivante :

Nom et prénoms : \_\_\_\_\_

Domicilié(e) à : \_\_\_\_\_

Téléphone : \_\_\_\_\_ Email : \_\_\_\_\_

▶ Je lui ai fait part de mes directives anticipées ou de mes volontés si un jour je ne suis plus en état de m'exprimer :  Oui  Non

▶ Elle possède un exemplaire de mes directives anticipées :  Oui  Non

Fait le \_\_\_\_\_ à \_\_\_\_\_

Votre signature :

Signature  
de la personne de confiance :

## Mes directives anticipées (modèle A)

### Je suis atteint d'une maladie grave / Je pense être proche de la fin de ma vie

Je rédige les présentes directives anticipées pour le cas où je ne serais plus en mesure de m'exprimer au moment de la fin de ma vie.

#### Mes volontés sont les suivantes :

**1°** à propos des situations dans lesquelles je risque de me trouver (par exemple, situation de coma en phase terminale d'une maladie).

J'indique ici notamment si j'accepte ou si je refuse que l'on me maintienne artificiellement en vie dans le cas où j'aurais définitivement perdu conscience et où je ne pourrais plus communiquer avec mes proches : \_\_\_\_\_

**2°** à propos des actes et des traitements médicaux dont je pourrais faire l'objet.

La loi prévoit qu'au titre du refus de l'obstination déraisonnable, ils peuvent ne pas être entrepris ou être arrêtés s'ils apparaissent inutiles, disproportionnés ou n'ayant d'autre effet que le seul maintien artificiel de la vie.

► J'indique donc ici si j'accepte ou si je refuse qu'ils soient entrepris, notamment :

- Une réanimation cardiaque et respiratoire (tube pour respirer) : \_\_\_\_\_
- Le branchement de mon corps sur un appareil à dialyse rénale : \_\_\_\_\_
- Une intervention chirurgicale : \_\_\_\_\_
- Autre : \_\_\_\_\_

► Si ces actes ou traitements ont déjà été entrepris, j'indique ici si j'accepte ou si je refuse qu'ils soient arrêtés notamment :

- Assistance respiratoire (tube pour respirer) : \_\_\_\_\_
- Dialyse rénale : \_\_\_\_\_
- Alimentation et hydratation artificielles : \_\_\_\_\_
- Autre : \_\_\_\_\_

► Enfin, si mon médecin m'a parlé de manière plus précise d'autres actes ou traitements qui pourraient être entrepris ou maintenus compte tenu de la maladie dont je suis atteint, j'indique ici ceux dont j'accepte ou ceux dont je refuse la mise en œuvre ou la poursuite :

\_\_\_\_\_

**3°** à propos de la sédation profonde et continue associée à un traitement de la douleur.

En cas d'arrêt des traitements qui me maintiennent artificiellement en vie, j'indique ici si je veux ou non bénéficier d'une sédation profonde et continue associée à un traitement de la douleur, c'est-à-dire d'un traitement qui m'endort et a pour objectif la perte de conscience jusqu'à mon décès : \_\_\_\_\_

Fait le : \_\_\_\_\_

à : \_\_\_\_\_

Votre signature :

## Mes directives anticipées (modèle B)

**Je pense être en bonne santé / Je ne suis pas atteint d'une maladie grave**

Je rédige les présentes directives anticipées pour le cas où je ne serais plus en mesure de m'exprimer au moment de la fin de ma vie.

### Mes volontés sont les suivantes :

**1°** à propos des situations dans lesquelles je veux ou je ne veux pas que l'on continue à me maintenir artificiellement en vie (par exemple traumatisme crânien, accident vasculaire cérébral, etc.. entraînant un "état de coma prolongé" jugé irréversible).

J'indique ici notamment si j'accepte ou si je refuse que l'on me maintienne artificiellement en vie dans le cas où j'aurais définitivement perdu conscience et où je ne pourrais plus communiquer avec mes proches : \_\_\_\_\_

**2°** à propos des actes et des traitements médicaux dont je pourrais faire l'objet.

La loi prévoit qu'au titre du refus de l'obstination déraisonnable, ils peuvent ne pas être entrepris ou être arrêtés s'ils apparaissent inutiles, disproportionnés ou n'ayant d'autre effet que le seul maintien artificiel de la vie.

J'indique donc ici si j'accepte ou si je refuse de tels actes (par exemple : réanimation cardio respiratoire, assistance respiratoire, alimentation et hydratation artificielles, etc.) : \_\_\_\_\_

**3°** à propos de la sédation profonde et continue associée à un traitement de la douleur.

En cas d'arrêt des traitements qui me maintiennent en vie, j'indique ici si je veux ou non bénéficier d'une sédation profonde et continue associée à un traitement de la douleur, c'est-à-dire d'un traitement qui m'endort et a pour objectif la perte de conscience jusqu'à mon décès : \_\_\_\_\_

Fait le : \_\_\_\_\_

à : \_\_\_\_\_

Votre signature :

## Informations ou souhaits

**que je veux exprimer en dehors de mes directives anticipées figurant sur les fiches précédentes**

Si je pense que, pour bien comprendre mes volontés exprimées dans l'un des modèles ci-avant, le médecin qui s'occupera de moi lors de ma fin de vie doit connaître :

- ▶ Certaines informations (par exemple sur ma situation personnelle, ma famille ou mes proches)
- ▶ Certaines de mes craintes, de mes attentes ou de mes convictions (par exemple sur la solitude et la douleur en fin de vie ou sur le lieu où je souhaite finir mes jours)

Je les écris ici : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Fait le : \_\_\_\_\_

à : \_\_\_\_\_

Votre signature :

## Cas particulier

Si vous êtes dans l'impossibilité physique d'écrire seul(e) vos directives anticipées, quelqu'un peut le faire pour vous devant deux témoins désignés ci-dessous (dont l'un peut être votre personne de confiance si vous l'avez désignée).

**Témoin 1 :** Je soussigné(e)

Nom et prénoms : \_\_\_\_\_

Qualité : \_\_\_\_\_

atteste que les directives anticipées décrites ci-avant sont bien l'expression de la volonté libre et éclairée de

M. ou Mme \_\_\_\_\_

Fait le : \_\_\_\_\_

à : \_\_\_\_\_

Signature du témoin 1 :

**Témoin 2 :** Je soussigné(e)

Nom et prénoms : \_\_\_\_\_

Qualité : \_\_\_\_\_

atteste que les directives anticipées décrites ci-avant sont bien l'expression de la volonté libre et éclairée de

M. ou Mme \_\_\_\_\_

Fait le : \_\_\_\_\_

à : \_\_\_\_\_

Signature du témoin 2 :

## Modification ou annulation de mes directives anticipées

Je soussigné(e) Nom et prénoms :

---

► Si vous souhaitez modifier vos directives anticipées, vous pouvez en rédiger de nouvelles et demander à votre médecin, à l'hôpital ou à l'établissement médico-social qui les a conservées de supprimer ou détruire les précédentes. Si elles ont été enregistrées sur votre dossier médical partagé, vous pouvez en enregistrer de nouvelles. Seul le document le plus récent fait foi.

► Ou : **Déclare annuler mes directives anticipées datées du :** \_\_\_\_\_

Fait le : \_\_\_\_\_

Votre signature :

à : \_\_\_\_\_

**Si vous êtes dans l'impossibilité d'écrire seul(e) ce document, quelqu'un peut le faire pour vous devant deux personnes désignées comme le prévoit le cas particulier décrit précédemment.**



143 Route Trois Lucs à la Valentine  
13012 MARSEILLE

Standard : **04 91 18 08 08**  
[www.clinique-laphoceanne.fr](http://www.clinique-laphoceanne.fr)  
[clinique.phoceanne@wanadoo.fr](mailto:clinique.phoceanne@wanadoo.fr)

DTAQ SOI 059 - Version 3 - Juillet 2019

# Commission des Usagers (CDU)

La Phocéenne affirme son attachement au respect des droits des personnes accueillies au sein de l'établissement tels qu'ils sont définis par les textes et s'engage à mettre en œuvre sa mission dans une approche éthique de l'accompagnement et du « prendre soin ». En application du décret n° 2016-726 du 1er juin 2016, il est constitué au sein de l'établissement une Commission Des Usagers (CDU).

## Missions de la CDU

La CDU, anciennement CRUQPC, a pour mission de veiller au respect des droits des usagers, de faciliter leurs démarches et de contribuer à l'amélioration de la prise en charge des malades en associant les représentants des usagers.

L'ensemble des réclamations adressées aux établissements de santé par les usagers ainsi que les réponses apportées par les responsables d'établissements doivent être mises à la disposition des membres de la commission, selon les modalités définies par le règlement intérieur de l'établissement. La commission instaure les conditions favorables au règlement des litiges par le dialogue avec l'utilisateur et l'intervention de deux médiateurs médecin et non médecin.

### La Commission des usagers a pour missions de :

- Participer à l'élaboration de la politique menée dans l'établissement en ce qui concerne l'accueil, la prise en charge, l'information et les droits des usagers
- Etre associée à l'organisation des parcours de soins ainsi qu'à la politique de qualité et de sécurité élaborée par la conférence médicale d'établissement
- Se saisir de tout sujet portant sur la politique de qualité et de sécurité, faire des propositions et être informée des suites qui leur sont données
- Etre informée des événements indésirables graves et des actions menées par l'établissement pour y remédier
- Recueillir les observations des associations de bénévoles dans l'établissement
- Proposer un projet des usagers exprimant leurs attentes et leurs propositions après consultation des représentants des usagers et des associations de bénévoles ayant passé une convention avec l'établissement

## Comment et quand la saisir ?

Avant de saisir la commission, vous pouvez adresser vos remarques par oral ou par écrit au responsable du service dans lequel vous êtes hospitalisé. Si cette démarche est insuffisante à vous donner satisfaction, vous pouvez adresser vos griefs par écrit au directeur de l'établissement et si besoin, solliciter l'intervention de la commission des usagers (CDU).

## Composition nominative

- Représentant légal de l'établissement : **Françoise BOSSY** (directrice)
- Représentant de la direction, médiateur non médical : **Christine CROUZET** (directrice adjointe, vice-présidente CDU)
- Médiateur médical : **Dr Christophe SORIANO** (président de la CDU)
- Représentant des usagers titulaire 1 nommé par l'ARS : **Léonor FORTE GAUTHIER** (Fibromyalgie SOS, leonor.fg.ru@gmail.com)
- Représentant du personnel infirmier ou aide-soignant : **Monique CAROTENUTO** (cadre IDE)
- Représentant du personnel infirmier ou aide-soignant : **Emilie BOUQUET** (cadre IDE)
- Responsable management de la prise en charge médicamenteuse : **Carine CARGIOLLI** (pharmacien)
- Responsable qualité et gestion des risques : **Christelle RUMPLER**



# La Qualité à La Phocéenne

Chaque année, notre établissement est rigoureusement évalué à l'aide d'indicateurs. Certains nous sont propres, d'autres sont généralisés à l'ensemble des établissements de santé par les Autorités sanitaires. Nous vous en communiquons ici les thèmes ainsi que nos résultats.

Pour consulter la fiche détaillée de notre établissement, rendez-vous sur le site internet scope santé : <https://www.scopesante.fr>

## Prévention des Infections associées aux soins (campagne 2019 – données 2018)

Source : Qualhas

Mots clés	Intitulé	Description	Secteur	Résultat
Hygiène des mains	Indicateur de consommation de produits hydro-alcooliques	Cet indicateur est un marqueur indirect de la mise en oeuvre effective de l'hygiène des mains par la technique de frictions hydro-alcoolique.	MCO SSR	87/100 <b>B</b>



La lettre indique la classe de performance de l'établissement. Les meilleurs résultats sont en vert et les moins bons en orange.

## Qualité des prises en charge cliniques (campagne 2019 – données 2018)

Source : Qualhas

Mots clés	Intitulé	Description	Secteur	Résultat
Évaluation de la douleur	Évaluation et prise en charge de la douleur en Médecine Chirurgie Obstétrique (MCO)	Cet indicateur mesure la mise en oeuvre de l'évaluation de la douleur avec une échelle et d'une stratégie de prise en charge	MCO	100/100 <b>A</b>
Évaluation de la douleur	Évaluation et prise en charge de la douleur en Soins de Suite et Réadaptation (SSR)	Cet indicateur mesure la mise en oeuvre de l'évaluation de la douleur avec une échelle et d'une stratégie de prise en charge	SSR	96/100 <b>A</b>



La lettre et la couleur expriment le positionnement de l'établissement par rapport à l'objectif national fixé à 80% :

## Qualité de la coordination des prises en charge (campagne 2019 – données 2018)

Source : Qualhas

Mots clés	Intitulé	Description	Secteur	Résultat
Qualité de la lettre de liaison à la sortie	Lettre de liaison à la sortie	Cet indicateur évalue la qualité de la lettre de liaison à la sortie	MCO	60/100 <b>C</b>
Qualité de la lettre de liaison à la sortie	Lettre de liaison à la sortie après une chirurgie ambulatoire	Cet indicateur évalue la qualité de la lettre de liaison à la sortie	MCO	90/100 <b>A</b>
Qualité de la lettre de liaison à la sortie	Lettre de liaison à la sortie	Cet indicateur évalue la qualité de la lettre de liaison à la sortie	SSR	96/100 <b>A</b>
Projet de soins et de vie	Projet de soins et de vie	Cet indicateur évalue l'existence dans le dossier du patient d'un projet de soins, projet de vie comportant les éléments nécessaires à une rééducation coordonnée avec la participation du patient	SSR	86/100 <b>A</b>

**A B C** La lettre et la couleur expriment le positionnement de l'établissement par rapport à l'objectif national fixé à 80% :

## Satisfaction et expérience des patients hospitalisés (e-Satis) (données 2019)

Source : e-Satis

Mots clés	Intitulé	Description	Secteur	Résultat
Note globale de satisfaction des patients hospitalisés	Note globale des patients en hospitalisation +48h MCO	Cet indicateur mesure la satisfaction et l'expérience des patients hospitalisés plus de 48h en Médecine, Chirurgie ou Obstétrique et ayant participé à l'enquête nationale e-Satis	MCO	81/100
Note globale de satisfaction des patients admis en chirurgie ambulatoire	Note globale des patients admis pour une chirurgie ambulatoire	Cet indicateur mesure la satisfaction et l'expérience des patients admis pour une chirurgie ambulatoire et ayant participé à l'enquête nationale e-Satis	MCO	79/100

**NR DI** NR : non répondant DI : données insuffisantes

Chaque couleur correspond à une classe de résultat :

### Note globale des patients hospitalisés + de 48 H en MCO :

Vert foncé : la note de satisfaction est supérieure ou égale à 77.3/100

Vert clair : la note de satisfaction est comprise entre 77.3/100 et 74/100

Jaune : la note de satisfaction est comprise entre 74/100 et 70.7/100

Orange : la note de satisfaction est inférieure à 70.7/100

### Note globale des patients admis pour une chirurgie ambulatoire :

Vert foncé : la note de satisfaction est supérieure ou égale à 79.7/100

Vert clair : la note de satisfaction est comprise entre 79.7/100 et 76.5/100

Jaune : la note de satisfaction est comprise entre 76.5/100 et 73.1/100

Orange : la note de satisfaction est inférieure à 73.1/100

# Satisfaction et expérience des patients hospitalisés (e-Satis) - suite

## Résultats des 6 composantes de la Note de satisfaction globale des patients en hospitalisation +48h MCO (données 2019)

Source : e-Satis

Mots clés	Intitulé	Description	Secteur	Résultat	
Accueil	Accueil	Cet indicateur mesure la satisfaction de l'accueil des patients hospitalisés plus de 48h en Médecine, Chirurgie ou Obstétrique et ayant participé à l'enquête nationale e-Satis	MCO	86/100	-
Prise en charge par les médecins/ chirurgiens	Prise en charge par les médecins/ chirurgiens	Cet indicateur mesure la satisfaction et l'expérience des patients concernant la prise en charge par les médecins / chirurgiens pour les patients hospitalisés plus de 48h en Médecine, Chirurgie ou Obstétrique et ayant participé à l'enquête nationale e-Satis	MCO	89/100	-
Prise en charge par les infirmiers / aides-soignants	Prise en charge par les infirmiers / aides-soignants	Cet indicateur mesure la satisfaction et l'expérience des patients concernant la prise en charge par les infirmier(e)s / aide-soignant(e)s pour les patients hospitalisés plus de 48h en Médecine, Chirurgie ou Obstétrique et ayant participé à l'enquête nationale e-Satis	MCO	87/100	-
Repas	Repas	Cet indicateur mesure la satisfaction et l'expérience des patients concernant les repas pour les patients hospitalisés plus de 48h en Médecine, Chirurgie ou Obstétrique et ayant participé à l'enquête nationale e-Satis	MCO	65/100	-
Chambre	Chambre	Cet indicateur mesure la satisfaction et l'expérience des patients concernant la qualité de l'hébergement pour les patients hospitalisés plus de 48h en Médecine, Chirurgie ou Obstétrique et ayant participé à l'enquête nationale e-Satis	MCO	80/100	-
Organisation de la sortie	Organisation de la sortie	Cet indicateur mesure la satisfaction et l'expérience des patients concernant l'organisation de la sortie pour les patients hospitalisés plus de 48h en Médecine, Chirurgie ou Obstétrique et ayant participé à l'enquête nationale e-Satis	MCO	70/100	-

## Satisfaction et expérience des patients hospitalisés (e-Satis) - suite

### Résultats des 5 composantes de la mesure de la satisfaction et de l'expérience des patients en chirurgie ambulatoire (données 2019)

Source : e-Satis

Mots clés	Intitulé	Description	Secteur	Résultat	
Avant l'hospitalisation	Avant l'hospitalisation	Cet indicateur mesure la satisfaction et l'expérience des patients concernant l'organisation avant l'hospitalisation pour une chirurgie ambulatoire des patients hospitalisés et ayant participé à l'enquête nationale e-Satis	MCO	81/100	-
Accueil le jour de la chirurgie	Accueil le jour de la chirurgie	Cet indicateur mesure la satisfaction et l'expérience des patients concernant l'accueil pour une chirurgie ambulatoire des patients hospitalisés et ayant participé à l'enquête nationale e-Satis	MCO	81/100	-
Prise en charge	Prise en charge	Cet indicateur mesure la satisfaction la satisfaction et l'expérience des patients concernant la prise en charge par l'équipe soignante des patients hospitalisés pour une chirurgie ambulatoire et ayant participé à l'enquête nationale e-Satis	MCO	85/100	-
Chambre et collation	Chambre et collation	Cet indicateur mesure la satisfaction la satisfaction et l'expérience des patients concernant la chambre et la collation pour la prise en charge pour les patients hospitalisés pour une chirurgie ambulatoire et ayant participé à l'enquête nationale e-Satis	MCO	75/100	-
Organisation de la sortie et retour à domicile	Organisation de la sortie et retour à domicile	Cet indicateur mesure la satisfaction la satisfaction et l'expérience des patients concernant l'organisation de la sortie et le retour à domicile pour les patients hospitalisés pour une chirurgie ambulatoire et ayant participé à l'enquête nationale e-Satis	MCO	75/100	-

