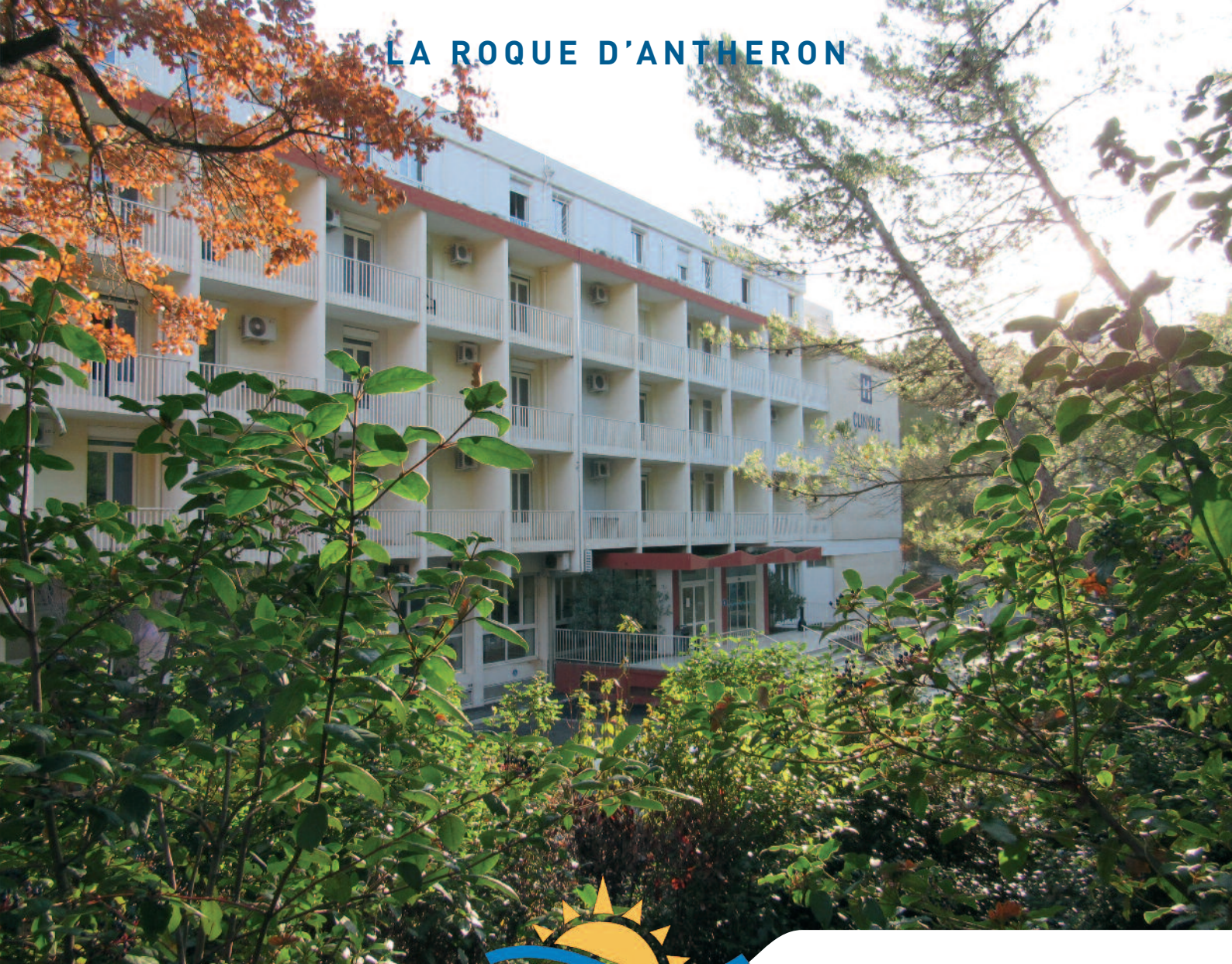


LA ROQUE D'ANTHERON



# LE MÉDITERRANÉE

## CLINIQUE DE SOINS DE SUITE DU CASTELLAS

ETABLISSEMENT DE SOINS DE SUITE ET DE READAPTATION

Spécialisé dans le Traitement des Affections  
des Systèmes Digestif, Métabolique et Endocrinien

Lits Identifiés Soins Palliatifs - Soins de Suite Lourds

Bd du Président J-F KENNEDY- Quartier « Le PIJORET » - 13640 LA ROQUE D'ANTHÉRON  
Tél. 04 42 50 78 00 - Fax. 04 42 50 42 54 (Service des admissions)

Mail : [direction@clinique-lemediterranee.com](mailto:direction@clinique-lemediterranee.com)  
Site : [www.clinique-lemediterranee.com](http://www.clinique-lemediterranee.com)

Etablissement privé adhérent à la Fédération de l'Hospitalisation Privée (FHP)

# Sommaire

- 1 ■ PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE L'ÉTABLISSEMENT
- 2 ■ FORMALITÉS ADMINISTRATIVES
  - Votre admission
  - Votre sortie
- 3 ■ VOTRE SÉJOUR
  - Informations générales
  - Vos interlocuteurs
  - L'hébergement
  - Les services
- 4 ■ VOS DROITS ET DEVOIRS
  - Vos droits
  - Vos devoirs
- 5 ■ LES COMMISSIONS
  - La Commission des Usagers (CDU)
  - La Commission Régionale de Conciliation et d'Indemnisation (CRCI)
  - Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN)
  - Le Comité de Liaison Alimentation-Nutrition (CLAN)
  - Le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD)
- 6 ■ LES CHARTES ET LOIS
  - La Charte du patient hospitalisé
  - La Charte de la Laïcité
  - Extrait de la loi LEONETTI



# M

Madame, Monsieur,

La Direction de l'établissement, l'équipe médicale et l'ensemble du personnel sont heureux de vous accueillir dans notre Clinique.

Ce livret d'accueil vous est remis le jour de votre entrée pour vous permettre de mieux connaître l'établissement. Vous y trouverez les informations pratiques nécessaires à votre prise en charge quotidienne.

A la fin de ce livret d'accueil, vous trouverez la Charte du patient hospitalisé, un extrait de la loi Léonetti.

Notre établissement est engagé dans une démarche qualité et a été certifié par les experts de la Haute Autorité de Santé en février 2016.

Le résultat de la certification V2014 est disponible sur le site de la Haute Autorité de Santé à l'adresse suivante :

<https://www.has-sante.fr>

accueilli  
confiance  
climat bénéfique  
équipe pluridisciplinaire  
médicalisation

L'ensemble du personnel médical, soignant, hôtelier et administratif reste bien évidemment à votre disposition pour vous renseigner.

Nous vous souhaitons un agréable séjour et un prompt rétablissement.



ccueil 1

Accueil 1

CLINIQUE



LE MÉDITERRANÉE

# Présentation générale de l'établissement



L A C L I N I Q U E



La Clinique Le Méditerranée compte 140 lits d'hospitalisation complète. Sa mission est d'accueillir des patients en traitement de soins de suite et de réadaptation. Elle accueille tous types de pathologie et possède une très forte expérience dans le traitement des affections des systèmes digestif, métabolique et endocrinien mais aussi en soins de suite oncologiques. La qualité des équipes et de la structure permet de prendre en charge des pathologies reconnues comme très lourdes.



Notre établissement dispose d'une équipe médicale aux compétences complémentaires, composée d'un médecin spécialiste endocrinologue et de médecins généralistes complétant régulièrement leurs compétences par la formation médicale continue.

La Clinique Le Méditerranée est située au pied du massif du Lubéron dans une commune célèbre pour son festival international de piano.

Au cœur d'un îlot de verdure, dans un quartier calme et résidentiel, la Clinique Le Méditerranée se décompose en unités fonctionnelles distribuées sur quatre étages.

Les choix techniques et thérapeutiques sont dictés par la volonté permanente d'améliorer le confort et la sécurité des patients.

Le plateau technique permet à chacun des acteurs de l'établissement d'assurer ses missions de soins, de rééducation et de réadaptation, à chaque étape de votre hospitalisation.

**Nous espérons que ce livret d'accueil, qui doit vous permettre de mieux nous connaître, facilitera votre séjour dans notre établissement.**

climat bénéfique  
équipe médicale  
complémentaire

prise en charge  
amélioration  
gestion du risque



# Formalités administratives

## Votre admission

Les admissions s'effectuent du lundi au vendredi de 13 heures à 16 heures.

Le jour de votre entrée dans l'établissement, vous êtes invité(e) à vous présenter à l'accueil, situé au rez-de-chaussée dans le hall principal.

Toutes les formalités d'admission vous y seront présentées.



### Documents administratifs nécessaires :

Afin de pouvoir compléter votre dossier d'admission, munissez-vous de :

- Votre carte d'identité ou votre titre de séjour,
- Votre carte d'assuré social,
- Votre carte de mutuelle, si vous bénéficiez d'une assurance complémentaire,
- L'attestation C.S.S. (Complémentaire Santé Solidarité) en cours de validité si vous en bénéficiez.
- Tout document justifiant d'une situation particulière (étudiant, titulaire d'une pension d'invalidité, résident de l'UE, accident de travail, ...)

### Documents médicaux nécessaires :

Dans le cas de traitements médicaux qui vous sont prescrits, vous présenterez :

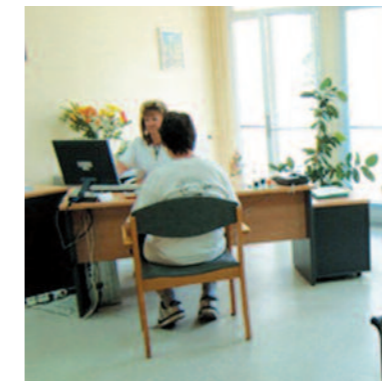
L'ensemble des pièces de votre dossier médical (radios, analyses, ordonnances) et éventuellement une lettre relative à votre état de santé rédigée par votre médecin. Ces documents seront transmis à l'équipe soignante de l'établissement.

Un professionnel de santé, à l'issue des formalités administratives, vous présentera l'établissement et vous conduira dans votre chambre. A cette occasion, la désignation de votre personne de confiance vous sera demandée. Vous trouverez en annexe la réglementation qui rend obligatoire la désignation d'une personne de confiance par le patient hospitalisé.

### Identitovigilance et port du bracelet

L'identitovigilance est le système de surveillance et de prévention des risques d'erreurs liés à l'identification du patient.

Pour garantir une parfaite identification de la personne hospitalisée à toutes les étapes de sa prise en charge, le port du bracelet d'identification est obligatoire tout au long du séjour.



## Votre sortie

Les sorties ont lieu le matin du lundi au vendredi avec l'autorisation du médecin.

**En cas de sortie contre avis médical, vous devez signer une décharge dégageant l'établissement de toutes responsabilités.**

**La date de votre sortie est déterminée par l'équipe médicale qui vous a suivi pendant votre séjour au sein de l'établissement.**

La veille de votre sortie, nous vous remettons les documents suivants :

- Résultats des examens notamment biologiques
- Ordonnances personnelles de traitement
- Prochains rendez-vous.

Le jour de votre sortie de l'établissement, présentez-vous à l'accueil afin de régulariser votre dossier :

- Règlement des suppléments (téléphone, télévision, repas invités...)
- Restitution des cautions (contre remise des clefs, télécommandes, ...)
- Règlement des frais d'hospitalisation et d'honoraires.

**Nous vous remettons à votre sortie, vos factures (après règlement) et vos documents médicaux (seuls ceux rendus obligatoires à la sortie par la réglementation en vigueur).**



# Votre séjour

## Informations générales

### Réunion d'accueil

Vous êtes convié(e) à une réunion d'accueil dans les premiers jours de votre hospitalisation. Cette réunion a pour objectif de vous présenter l'organisation de votre prise en charge. Elle a un caractère obligatoire.

### Règles relatives à la protection juridique des majeurs protégés

En cas d'incapacité totale ou partielle du patient, une mesure de protection juridique peut être envisagée à la demande du patient, d'un tiers ou du médecin auprès du juge des tutelles ou du procureur de la République qui décidera de la mesure de protection la plus adaptée à l'état de santé : tutelle, curatelle, ou sauvegarde de justice.

### Dépôt d'une garantie ou d'un acompte

Dès votre arrivée, présentez-vous à l'accueil qui vous orientera vers le bureau des entrées. Si vous n'avez pas fourni une carte de Sécurité Sociale (attestation ou carte vitale) avec les droits ouverts pour la période d'hospitalisation ou si votre organisme d'assurance maladie doit délivrer un bon de prise en charge, nous vous demanderons de déposer un chèque de garantie (ou des espèces), qui ne sera(ont) pas encaissé(es) et qui vous sera(ont) rendu(es) dès réception des documents manquants.

Si vous n'êtes pas assuré(e) social(e) ou si votre hospitalisation n'est pas prise en charge par la Sécurité Sociale, nous vous demandons un acompte.

### Objets personnels

Il vous est demandé de vous munir des objets personnels suivants :

- Nécessaire de toilette
- Serviettes de toilette
- Vêtements confortables
- Etui pour vos prothèses (éventuellement).

**Il vous est demandé de ne pas apporter de bijoux ni d'effets de valeur, et le minimum d'argent liquide nécessaire.**

### Horaires et modalité des visites

Les visites sont autorisées tous les jours de 11 heures 30 à 19 heures.

Un salon, situé au rez-de-chaussée, est mis à la disposition des patients et de leur(s) famille(s).

En application de la législation en vigueur et pour leur sécurité, les visites des enfants de moins de 13 ans sont interdites.

Les visiteurs sont tenus d'observer le silence dans les couloirs et sont priés d'éviter tout bruit pouvant perturber le calme dans l'établissement.

**Vous devez avoir regagné vos chambres respectives au plus tard à 21h.**



V O T R E S É J O U R



### Le service social

Une assistante sociale est à votre disposition du lundi au vendredi pour vous aider dans vos démarches administratives spécifiques. Vous pouvez prendre rendez-vous directement auprès d'elle ou auprès de l'accueil.

### Visite des médecins

Les jours et les heures de visite seront communiqués sur demande, par les infirmières. Un planning de présence des médecins est affiché dans chaque service.

### Consignes de sécurité

A chaque étage de l'établissement se trouve un plan de sécurité et d'évacuation du bâtiment. Le personnel suit régulièrement une formation appropriée pour la sécurité incendie. En cas d'incendie, suivez scrupuleusement les indications qui vous seront données.

**Si vous constatez un défaut de fonctionnement quel qu'il soit, signalez-le immédiatement à l'accueil en appelant le poste n° 9.**

## Vos interlocuteurs

Chaque catégorie de personnel, de l'équipe hôtelière à l'équipe soignante, est reconnaissable à la couleur de sa tenue et à son badge.



**Tunique Blanche**  
Médecins, Rééducateurs, Administratifs, Infirmiers,



**Tunique Blanche avec poches à rayures violettes**  
Aides-Soignants,



**Tunique Orange**  
Agents des Services Hospitaliers



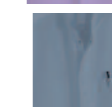
**Tunique Bleue**  
Agents des Services Hospitaliers en restauration



**Tunique Verte**  
Diététiciennes



**Tunique Violette**  
Lingères



**Tenue de Travail**  
Agents de maintenance

La liste de vos interlocuteurs se trouve en annexe dans ce livret.

# Votre séjour



## L'hébergement

### Chambres

Nous vous proposons des chambres à deux lits sans supplément ou des chambres particulières avec supplément (voir tarifs).

Toutes nos chambres sont climatisées avec salle de bains et toilettes.

Un changement de chambre peut être rendu nécessaire soit par votre état de santé, soit pour raison médicale. Nous vous demandons d'être compréhensif.

La clef de votre chambre vous est remise contre caution.



### Téléphone

Chaque patient dispose dans sa chambre d'une ligne téléphonique individuelle. Le numéro auquel vous pourrez être appelé vous sera donné le jour de votre admission. L'ouverture de ligne permet de recevoir les appels gratuitement, les communications vers l'extérieur de l'établissement restant à votre charge.

Le branchement de la ligne doit être demandé à l'accueil qui vous donnera les modalités de fonctionnement et votre numéro de poste. Transmettez-le à vos correspondants pour faciliter les transferts d'appel qui vous sont destinés. Les tarifs des communications sont annexés au présent document et affichés à l'accueil.

### Télévision

Chaque chambre dispose d'un poste de télévision. Vous pouvez louer cette prestation en prépaiement selon les modalités exposées en annexe.

### Standard téléphonique

Il fonctionne tous les jours de 9h à 12h30 et de 13h à 18h45.

### Les repas

Dans un but de réadaptation, les repas (hors petit-déjeuners) seront pris en salle à manger, sauf avis médical contraire.

Si votre état de santé le nécessite, un service de repas sera effectué dans votre chambre. Les menus de la semaine sont affichés devant la salle de restaurant située au Rez-de-chaussée.

Le petit déjeuner est servi en chambre. Le déjeuner et le dîner sont servis au restaurant.

**En cas de régime particulier, informez-en la diététicienne lors de sa visite.**

Vous avez la possibilité d'inviter vos proches à venir partager un repas avec vous.

Afin de gérer au mieux votre accueil au restaurant, les repas "accompagnant" doivent être réservés auprès du service diététique

- du lundi au vendredi,  
réservation avant 10h

- le week-end,  
réservation le vendredi avant 12h.





## Les services à votre disposition

Nous mettons à votre disposition les services suivants pendant votre hospitalisation :

### Salon de coiffure\*

Un salon de coiffure est à votre disposition dans l'établissement, il est situé au Rez-de-Jardin. Ouvert le vendredi, les rendez-vous sont à prendre directement à l'accueil.  
*Les tarifs sont disponibles à l'accueil.*

### Boissons\*

Des distributeurs de boissons fraîches et chaudes sont à votre disposition au rez-de-chaussée au centre du couloir principal menant à la salle à manger.

### Entretien du linge\*

Le linge personnel n'est ni fourni ni entretenu. Vous devez apporter le nécessaire dès votre entrée.  
Un lave-linge, un sèche-linge et un fer à repasser sont à votre disposition contre paiement, dans la buanderie située au rez-de-jardin.  
*Voir les modalités auprès de l'accueil.*

### Parking\*

Il est possible de garer votre véhicule à l'intérieur de l'établissement (places limitées) en payant son accès.  
*Voir les modalités auprès de l'accueil.*

\*service payant

Nous vous demandons de ne pas laisser d'objet de valeur à l'intérieur de votre véhicule et vous rappelons que la responsabilité de l'établissement ne pourra être engagée pour tous vols ou dégradations sur les véhicules stationnés sur le parking.

### Objets de valeurs

Un coffre-fort est à votre disposition pour pouvoir y déposer, si vous le souhaitez, vos objets de valeur (argent, bijoux...). Nous vous demandons de vous adresser à la Direction ou au bureau de l'assistante qualité situés au rez-de-chaussée. Un reçu vous sera remis lors de chaque dépôt et/ou retrait.

Les valeurs déposées ne peuvent, en aucun cas, excéder 1000 euros.

Les dépôts et retraits peuvent être effectués aux heures d'ouverture du service du lundi au vendredi.

Nous vous rappelons que la responsabilité de l'établissement ne pourra être engagée pour les vols d'objets qui se trouveraient dans les chambres.

Seules les prothèses dentaires, auditives et les lunettes remises dans leur étui spécifique, à une infirmière du service, contre délivrance d'un reçu, pourront en cas de perte engager la responsabilité de la Clinique.



LES SERVICES



## conditions générales de vente

### Règlement des prestations

Les prestations de parking et de télévision sont à régler, par avance, au moment de la réservation.

### Clause pénale

A défaut de paiement dans le délai imparti ci-dessus, le client devra régler à compter du jour de l'échéance sans mise en demeure préalable, et sans préjudice de tous dommages et intérêts :

- Une indemnité fixée à titre de clause pénale égale à 15% du montant TTC de la créance impayée.
- Des intérêts moratoires d'un montant égal à 3 fois le taux d'intérêt légal.

### Arrêt des prestations

En cas de non règlement total ou partiel de la part du client à l'une quelconque des échéances convenues, le vendeur disposera de la faculté de suspendre de plein droit provisoirement ou définitivement, toute livraison de prestations sans préjudice de toute demande de dommages et intérêts qu'il pourrait être amené à formuler à l'encontre du client défaillant.

Pour tous professionnels, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40€ par facture sera également due en cas de retard ou de défaut de paiement.

### Courrier

Le courrier au départ est à remettre à l'accueil pour un départ le lendemain matin du lundi au vendredi.  
Des enveloppes pré-timbrées sont en vente à l'accueil.  
Votre courrier est disponible en fin de matinée à l'accueil.

### Les cultes

Aucun culte n'est assuré régulièrement dans la Clinique. Tout patient peut faire appel au ministre du culte de son choix. Afin d'en faciliter la venue et garantir un accueil de qualité, le patient désireux devra prévenir le service de soins de l'établissement ou l'accueil. Une liste des représentants des différents cultes de notre secteur est disponible à l'accueil.



# Vos droits et devoirs

## Vos droits

### Réclamations

La Direction est à la disposition des patients concernant toutes observations qu'ils jugeront utiles. Par ailleurs, désireux de donner une entière satisfaction aux patients, la Direction rappelle qu'une CDU peut être saisie pour tout problème rencontré (voir les modalités de fonctionnement dans le chapitre « Commissions »).

### L'état de santé du patient

La loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé a réglementé le droit à l'information du patient par le médecin.

L'ensemble des informations concernant la santé du patient est délivré au cours d'un entretien individuel avec le praticien.

En cas d'urgence ou d'incapacité du patient, cette information est délivrée aux proches.

Suivant les informations qui lui sont fournies, le patient prend, avec le professionnel de santé, les décisions concernant sa santé.

Son consentement éclairé est fondamental. Il peut à tout moment le retirer ou revenir sur une éventuelle décision de refus de soins.

### Médecin traitant

Votre médecin traitant est un intermédiaire privilégié pour vos relations avec l'établissement. N'hésitez pas à lui demander de vous aider.

Pendant votre séjour parmi nous, votre médecin traitant est le mieux placé pour recueillir toute information à caractère médical vous concernant.

### Le secret médical

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

Le secret médical n'est pas opposable au patient : les praticiens de la Clinique assurent, dans le respect des règles déontologiques, l'information des personnes soignées.

Le personnel paramédical (infirmiers, aides-soignants, kinésithérapeutes...) participe à cette information dans son domaine de compétence et dans le respect de ses propres règles professionnelles.

### Personne de confiance

(loi 2002-303 du 4 mars 2002)

Lors de votre hospitalisation, il vous sera demandé de désigner par écrit une personne de confiance (parent, proche, médecin traitant). Cette personne pourra, si vous le souhaitez, vous accompagner dans vos démarches et vous aider dans vos décisions.



### Majeurs sous tutelle

Les informations relatives à la santé des personnes majeures sous tutelle et aux soins qu'elles doivent recevoir, sont délivrées à leurs représentants légaux (tuteur).

Cependant, le professionnel de santé doit informer les intéressés de manière adaptée à leur maturité ou à leur discernement.

Il doit dans la même mesure les faire participer à la prise de décision les concernant.

### Anonymat

Si vous souhaitez que votre présence dans notre établissement ne soit pas divulguée, signalez-le dès votre admission, au bureau des entrées ou à l'équipe soignante.

Vous devrez compléter un formulaire prévu à cet effet et le nécessaire sera fait pour préserver votre anonymat.

### Les directives anticipées

Vous pouvez établir des directives anticipées précisant les conditions que vous souhaitez voir appliquer à la fin de votre vie dans le cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté.

Ces directives peuvent autoriser le médecin dans le cadre d'une procédure collégiale à prendre la décision de limiter ou d'arrêter vos traitements alors que les poursuivre relèverait d'une obstination déraisonnable.

Vous avez à votre disposition un feuillet d'information sur ce que sont les directives anticipées.

Le document écrit doit être daté et signé par vous-même, vous devez mentionner vos nom, prénom, date et lieu de naissance.

Sa durée de validité est de 3 ans. Il peut être conservé dans le dossier de votre médecin traitant, le dossier médical si vous êtes hospitalisé, par vous-même, la personne de confiance ou un proche.

Ces directives peuvent être renouvelées, modifiées ou révoquées par la suite.

Vous pourrez vous en procurer un en vous adressant au cadre de santé, à un(e) infirmier(e) ou un médecin.

Si vous avez établi ces directives anticipées, vous pouvez le signaler à un membre de l'équipe qui vous prend en charge.

Si vous le souhaitez, vous avez la possibilité de rédiger vos directives anticipées pendant votre hospitalisation. Pour cela, adressez-vous aux infirmières afin d'obtenir un support.

### Accès au dossier du patient

(Article L.111-7 du Code de la Santé Publique et arrêté du 5 mars 2004, modifié par l'arrêté du 3 janvier 2007)

Il vous est possible d'accéder directement, dans certaines conditions prévues par la loi, aux informations médicales vous concernant.

La demande doit être faite par écrit et adressée au directeur de la Clinique :

- Par vous-même ;
- Ou par la personne ayant l'autorité parentale si ce cas vous concerne (vous pouvez vous opposer à cette demande, par mention écrite auprès du médecin) ;
- Ou par votre ayant droit en cas de décès (le motif de la demande doit alors être précisé) ;
- Ou par votre médecin qu'une des personnes ci-dessus a désigné comme intermédiaire.

Cette demande doit préciser le service médical concerné et les dates d'hospitalisation.

Un copie d'une pièce d'identité en cours de validité recto-verso est obligatoire.

L'établissement, par l'intermédiaire du médecin qui vous a pris en charge, vous donnera accès à ces informations dans un délai de 8 jours si votre dossier médical a été ouvert il y a moins de 5 ans, ou dans un délai de 2 mois si votre dossier médical a été ouvert il y a plus de 5 ans.

Vous pouvez choisir de :

- Venir consulter les informations sur place, avec éventuellement remise de copies (frais de copies à votre charge) vous serez alors informé(e) du dispositif d'accompagnement médical prévu par la loi.
- Demander l'envoi de copies des documents (frais de copies et d'envoi à votre charge).



# Vos droits et devoirs

## Vos droits

### Conservation des dossiers médicaux

Instruction ministérielle DHOS/E1/DAF/DPACI N° 2007-322 du 4 août 2007).

Les dossiers sont conservés pendant 20 ans à compter du dernier séjour du patient dans l'établissement

Quelques exceptions :

- Lorsque le patient est mineur, le dossier est conservé au moins jusqu'à son 28<sup>ème</sup> anniversaire.
- Lorsque le patient décède moins de 10 ans après son dernier passage, le dossier est conservé pendant une durée de 10 ans à compter de son décès.
- Les délais de conservation sont suspendus par tous recours visant à mettre en cause la responsabilité médicale de l'établissement ou des professionnels de santé.
- Les informations relatives aux actes transfusionnels doivent être conservées pendant 30 ans.
- Les décisions d'éliminer les dossiers sont prises par le directeur de l'établissement après avis du médecin responsable de l'information médicale.

### Informatisation des données R.G.P.D

Votre hospitalisation entraîne l'enregistrement et le traitement de données administratives et médicales vous concernant.

Vous avez le droit de vous opposer, pour des raisons légitimes, au recueil et au traitement de vos données nominatives, dans les conditions fixées à l'article 38 de la loi du 6/01/1998.

Ce droit d'opposition ne peut s'exercer que pour autant que le traitement de données nominatives mis en cause ne répond pas à une obligation légale.

Ce fichier informatique est déclaré auprès de la C.N.I.L. (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés) et soumis à une totale confidentialité, selon la loi "Informatique et libertés" du 6 Janvier 1978. Elle a pour vocation de protéger les personnes et les libertés publiques.



V O S D E V O I R S

## Vos devoirs

### Respect et dignité

Pour préserver le repos de chacun, il convient d'user avec discrétion des appareils de radio et de télévision.

Le silence dans les couloirs est de rigueur entre 13h et 15h durant la période de sieste des patients mais aussi à partir de 21h afin que tous les patients puissent se reposer en toute quiétude. De même, nous vous prions de bien vouloir regagner vos chambres en silence et de diminuer le son de votre téléviseur à partir de 21h.

Afin de préserver la dignité et le respect auquel chacun a droit, la courtoisie et une tenue correcte sont exigées en dehors de votre chambre.

Concernant les soins en kinésithérapie, nous vous prions de respecter une hygiène corporelle permettant l'accès à ces locaux.

### Hygiène

La Clinique met à votre disposition des locaux propres et entretenus qui doivent être respectés par tous.

Les animaux de compagnie ne sont pas admis dans l'établissement.

Par mesure d'hygiène, les fleurs et les plantes sont interdites dans les chambres. Pour satisfaire aux règles d'hygiène et de sécurité alimentaire, le dépôt en chambre ou en réfrigérateur de denrées ou de plats cuisinés préparés à l'extérieur est interdit.

L'établissement est doté d'un CLIN (Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales) chargé de définir les indicateurs et méthodes pour la détection des infections et de la mise en place du programme d'actions de lutte.

Des distributeurs de Solutions Hydro Alcooliques (SHA) sont disponibles dans toutes les chambres et locaux destinés aux patients et aux visiteurs. Ces distributeurs sont à la disposition de tous.



L'utilisation de ces distributeurs est fortement recommandée pour lutter contre la transmission des infections. Afin de garantir l'efficacité optimale du lavage des mains avec ces produits, veuillez respecter la méthode d'emploi affichée à proximité.

### Médicaments

« En vertu de l'article 17 de l'arrêté du 31/03/99 du Code de la Santé Publique il ne devra être mis ou laissé à la disposition des malades aucun médicament en dehors de ceux qui leur auront été prescrits et dispensés dans l'établissement. Les médicaments dont ils disposent à leur entrée leur seront retirés et restitués en fin de séjour. »

### Permissions

A titre exceptionnel, des permissions de 12h maximum par semaine peuvent être autorisées par le médecin de votre service et la Direction.

Elles peuvent être accordées par tolérance durant votre séjour, après avis médical.

### Questionnaire de satisfaction

Vigilants sur la perception de la qualité des prestations que nous vous offrons, la Direction, les Médecins et l'ensemble du personnel vous prient de bien vouloir remplir le questionnaire de satisfaction, qui vous sera remis la veille de votre sortie.

Vous pouvez déposer les questionnaires complétés dans la boîte aux lettres située à l'accueil.



L'entrée en vigueur du décret n°2006-1386 du 16 décembre 2006 entraîne une interdiction totale de fumer dans l'établissement, notamment dans les chambres et parties communes y compris les balcons.



## Les commissions

Afin de garantir une démarche continue de la qualité de la prise en charge des patients, différentes instances ou commissions sont mises en place dans notre établissement :

### Commission Des Usagers (CDU)

Décret n° 2016-726 du 1er juin 2016 relatif à la commission des usagers des établissements de santé.

Cette commission est chargée de veiller au respect des droits des usagers, de faciliter leurs démarches, de veiller à ce qu'ils expriment leurs griefs auprès des responsables de l'établissement et soient informés des suites de leurs demandes.

Cette commission a pour objet le règlement amiable des litiges. Elle peut être saisie à tout moment, en déposant votre requête motivée auprès de la Direction.

Un cahier de réclamations, plaintes et doléances est à la disposition de tous à l'accueil.

### Commission Régionale de Conciliation et d'Indemnisation (CRCI)

Les CRCI sont instituées par les articles L.1142-4 et suivants du code de santé publique (issus de la loi du 4 mars 2002) pour un règlement amiable des litiges.

Toute réclamation d'un patient doit, tout d'abord, être effectuée auprès de la Commission Des Usagers (CDU). Cette commission, une fois saisie, informera le patient ou son représentant légal (ou ses ayants droits s'il est décédé) qu'il(s) peut(vent) saisir la CRCI ainsi que des modalités de saisine.



L E S C O M M I S S I O N S



### Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN)

Une infection est dite nosocomiale si elle apparaît au cours ou à la suite d'une hospitalisation et si elle est absente à l'admission dans l'établissement de santé.

#### Le CLIN a pour missions :

- d'organiser et coordonner une surveillance continue des infections dans l'établissement,
- d'élaborer une politique de lutte contre le risque infectieux,
- de donner son avis sur les aménagements de locaux et les acquisitions d'équipements ou de matériels.

Il est présidé par un médecin et comprend de nombreux professionnels ainsi que les représentants des usagers.

Une infirmière hygiéniste est à votre disposition pour répondre aux questions que vous pouvez vous poser durant votre séjour.

**Des distributeurs de Solutions Hydro-Alcoolique (SHA) sont à votre disposition dans les chambres et les couloirs de la Clinique.**

**Nous vous engageons à les utiliser sans modération.**

### Comité de Liaison en Alimentation et Nutrition (CLAN)

Le CLAN participe par ses avis ou propositions à l'amélioration de la prise en charge nutritionnelle des patients. Il définit les actions prioritaires, organise l'évaluation des pratiques professionnelles, évalue les actions entreprises dans le domaine de la nutrition.

Il est présidé par un médecin et regroupe de nombreux professionnels ainsi que les représentants des usagers.

### Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD)

Le CLUD définit une politique d'amélioration de la prise en charge de la douleur et coordonne les actions de lutte contre la douleur menées au sein de l'établissement. Ses membres sont exclusivement des soignants et il est présidé par un médecin.

Une infirmière référente douleur est à votre disposition pour répondre aux questions que vous pouvez vous poser pendant votre séjour.

La Clinique Le Méditerranée  
fait partie du Réseau douleur  
PACA Ouest  
[www.douleurpaca.ap-hm.fr](http://www.douleurpaca.ap-hm.fr)





# Les Chartres et lois

## Loi Léonetti les 5 principes de la loi

- La loi maintient l'interdit fondamental de donner délibérément la mort à autrui (conservations des textes antérieurs).
- En revanche, elle énonce l'interdiction de l'obstination déraisonnable (L. 1110-5 CSP alinéa 2).  
Est considérée comme déraisonnable l'administration d'actes « inutiles, disproportionnés ou n'ayant d'autre effet que le seul maintien artificiel de la vie. »
- Le respect de la volonté des patients : l'appréciation du caractère « déraisonnable » est le fait du patient s'il est en état d'exprimer sa volonté.  
Sinon, c'est le médecin qui prend la décision, après avoir recherché quelle pouvait être la volonté du patient (existence de directives anticipées, consultation de la personne de confiance, de la famille), et avoir respecté une procédure collégiale.
- La préservation de la dignité des patients et l'obligation de leur dispenser des soins palliatifs : lorsque des traitements considérés comme de l'obstination déraisonnable sont arrêtés ou limités, la loi fait obligation au médecin de soulager la douleur, de respecter la dignité du patient et d'accompagner ses proches.
- La protection des différents acteurs est assurée par la traçabilité des procédures suivies.



## Charte de la Laïcité en cliniques et hôpitaux

- ~ Tous les patients sont soignés et accompagnés de la même façon quelles que soient leurs croyances ou absence de croyances religieuses.
- ~ L'établissement respecte les croyances et convictions des personnes accueillies. Les patients ont le droit d'exprimer leurs croyances et convictions religieuses. La liberté religieuse du patient s'exerce dans un cadre intime (chambre seule et/ou lieu adapté dans l'établissement).
- ~ Tout prosélytisme est interdit, qu'il soit le fait d'une personne hospitalisée, d'un visiteur, d'un membre du personnel ou d'un bénévole.
- ~ Une liste des représentants des différents cultes est tenue à disposition des patients qui demandent à entrer en contact avec l'un ou plusieurs d'entre eux.
- ~ Toute personne peut choisir son praticien sous réserve que les modalités d'organisation de l'établissement ne s'y opposent pas et qu'il ne s'agit pas d'une situation d'urgence. L'établissement explique les contraintes de services aux patients qui expriment des préoccupations d'ordre religieux.
- ~ Les patients ne peuvent récuser le personnel soignant ou d'autres usagers à raison de la religion effective ou supposée de ceux-ci, ni exiger une adaptation du fonctionnement de l'établissement ou d'un équipement. Cependant, l'établissement s'efforce de prendre en considération les convictions de ses usagers dans le respect des règles auquel il est soumis et de son bon fonctionnement.

# 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 de 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 droits en cas de décès bénéficient de ce même droit.



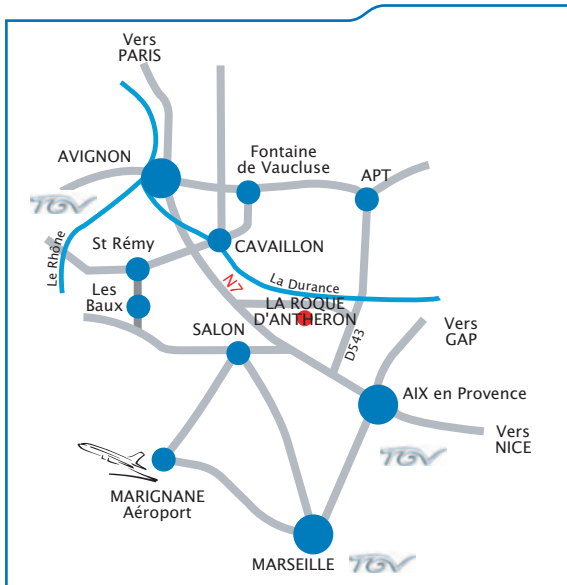
La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du droit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

La Clinique Le Méditerranée est engagée dans une démarche de  
« Très haute qualité Sanitaire et Environnementale »  
Ce livret d'accueil a été imprimé  
par un partenaire imprimeur certifié, engagé dans  
la réduction des impacts environnementaux.



09/2020 - Réalisation : **PUBLIPRESSE** 04 91 37 65 12

\*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.



À quelques minutes de la  
Clinique Le Méditerranée :  
le village de la Roque d'Anthéron.

Vous êtes accueilli au cœur de la Provence,  
sur les bords de la Durance  
à quelques kilomètres de la chaîne du Luberon.



Aéroport Marseille Provence.....	50'
Gare TGV Avignon.....	45'
Gare TGV Aix en Provence.....	25'
Marseille .....	55'
Salon de Provence.....	25'
Arles/Camargues.....	50'
St Rémy de Provence Les Alpilles.....	35'

