



Votre santé est notre mission

Livret d'accueil

**Clinique Oxford**  
**SEDNA**  
santé

33, boulevard d'Oxford – 06400 Cannes  
Tél. 04 93 06 79 50



Notre site web :  
[www.polyclinique-oxford](http://www.polyclinique-oxford)  
[www.sedna-sante.fr/](http://www.sedna-sante.fr/)

## BIENVENUE A LA CLINIQUE OXFORD

Madame, Monsieur,

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

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

Ce livret d'accueil vous présente notre organisation, vous informe des modalités pratiques utiles au bon déroulement de votre séjour et vous rappelle vos droits en qualité de Personne soignée.

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

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



Marie-Françoise MALLEVIALLE  
 Directrice de la Polyclinique Oxford  
 Clinique Oxford - Institut Polyclinique de Cannes

Le groupe Sedna Santé regroupe 10 établissements de santé privés répartis dans trois régions : Provence-Alpes-Côte d'Azur, Île-de-France et Centre-Val de Loire. Avec une capacité d'accueil de plus de 900 lits et places, près de 850 collaborateurs, ainsi qu'un réseau de plus de 150 médecins et chirurgiens libéraux, Sedna Santé propose une offre de soins complète. Celle-ci s'étend des soins d'urgence aux soins de longue durée, en passant par la médecine, la chirurgie et les soins médicaux de réadaptation.

Société à mission au sens de la loi PACTE, Sedna Santé place les patients au cœur de son action. Sa raison d'être : « Soigner et soutenir nos patients en réunissant autour d'eux des collaborateurs et des praticiens attentionnés et engagés, et en développant un environnement innovant. »

Animé par des valeurs de bienveillance, de qualité, de compétence et de responsabilité, Sedna Santé s'engage à offrir des soins d'excellence tout en réduisant son empreinte environnementale. Nos équipes vous accompagnent avant, pendant et après votre séjour, car nous croyons que la santé ne se résume pas à l'absence de maladie, mais à un bien-être physique, mental et social.

**Bienvenue dans un groupe qui met tout en œuvre pour prendre soin de vous et de votre avenir.**

## SOMMAIRE

La clinique.....	4
Situation géographique.....	4
Le plateau technique.....	5
Les services.....	6
Votre parcours administratif.....	6
Votre admission.....	7
Votre séjour.....	9
Hospitalisation en ambulatoire	
Hospitalisation en médecine	
Prise en charge du patient mineur	
Votre sortie.....	18
Droits et Devoirs.....	20
Qualité et gestion des risques.....	26



# LA CLINIQUE

## PRINCIPALES COORDONNÉES TÉLÉPHONIQUES

<b>Standard :</b>	<b>04 93 06 79 50</b>
SOS Mains :	04 92 98 40 27 (7j/7 et 24h24)
Imagerie médicale (Scanner et Radiologie conventionnelle) :	04 22 17 10 00 / <a href="mailto:secretariat.croisette@wanadoo.fr">secretariat.croisette@wanadoo.fr</a>
Laboratoire d'analyses médicales :	04 93 39 57 57
Secrétariat Anesthésie :	<a href="http://www.cannesthesie.fr">www.cannesthesie.fr</a> / 08 05 29 20 00 (appel gratuit)
Admission des patients âgés de plus de 75 ans :	04 93 06 74 93

## SITUATION GÉOGRAPHIQUE

La Clinique Oxford est située dans le bâtiment D au 33 boulevard d'Oxford 06400 Cannes et possède un parking de 140 places sur 3 niveaux.

Dans le bâtiment D sur 6 niveaux, nous retrouvons les services des admissions, services de chirurgie ambulatoire et d'hospitalisations, un service de médecine, le centre de la main et les consultations chirurgicales et d'anesthésie.



### La Clinique Oxford, c'est :


- 140 lits et places d'hospitalisation de court séjour et moyen séjour.
- 1 unité de surveillance continue.
- 22 015 séjours de courte durée et ambulatoire.
- 3 231 en hospitalisation complète pour 11 253 journées d'hospitalisation.



## CHIRURGIE PLATEAU TECHNIQUE

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

### Spécialités chirurgicales :

- Chirurgie de la main / Microchirurgie / Urgences de la main 
- Chirurgie Ophtalmologique (chirurgie de la cataracte et de la rétine, prise en charge du glaucome)
- Chirurgie du Rachis
- Chirurgie Orthopédique (épaule, coude, hanche, genou, pied)
- Chirurgie oto-rhino-laryngologique
- Chirurgie plastique, esthétique et reconstructrice
- Gastro-entérologie, hépatologie et proctologie
- Chirurgie viscérale et digestive
- Chirurgie de l'obésité
- Chirurgie urologique
- Chirurgie maxillo-faciale / stomatologique
- Chirurgie gynécologique et IVG
- Chirurgie vasculaire
- Chirurgie carcinologique (hepato-digestive et sein)

### Autres spécialités :

- Anesthésie-Réanimation
- Rhumatologie
- Diabétologie / endocrinologie
- Médecine du sport (kinésithérapeute, ostéopathe, ultra-sons)
- Onco-hématologie

## LE SERVICE IMAGERIE

Tél. 04 22 17 10 00

Il dispose d'équipements de dernière génération dépassant les exigences actuelles notamment en terme de dosimétrie.

- Radiologie conventionnelle
- Scanner sur site. Cet examen ne demande aucune anesthésie mais peut nécessiter l'injection par voie veineuse ou l'absorption par voie orale d'un produit opacifiant.
- EOS : système d'imagerie qui permet l'acquisition simultanée de radiographies de face et de profil du corps entier ou d'une zone anatomique localisée
- Cone Beam
- Échographie
- Amplificateur de brillance
- 2 IRM partagés avec l'Hôpital Simone Veil à Cannes

## LE LABORATOIRE D'ANALYSES MÉDICALES BIOESTEREL

Tél. 04 93 39 57 57

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

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

# VOTRE PARCOURS ADMINISTRATIF


## CONSULTATIONS

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

Une consultation de pré-anesthésie avec un médecin anesthésiste est obligatoire pour toute intervention chirurgicale et au moins 48h avant l'hospitalisation (sauf urgence).

Vous pourrez décider avec le médecin anesthésiste que vous rencontrerez, du choix et des possibilités d'anesthésies qui vous sont proposés. Afin de dissiper vos inquiétudes ou vos doutes, n'hésitez pas à lui poser toutes les questions que vous souhaitez. N'oubliez pas d'apporter votre/vos ordonnance(s) en cours.

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

Retrouvez les coordonnées de nos praticiens sur le site internet de la Clinique. Vous pouvez prendre directement rendez-vous avec certains de nos praticiens grâce à .

## PRÉ-ADMISSION

Pour faciliter les formalités le jour de votre hospitalisation, nous vous demandons de vous présenter, le jour de votre consultation de pré-anesthésie, au bureau des admissions situé au niveau A du bâtiment D (accès par l'ascenseur D7 ou D5) avec tous vos papiers (pièce d'identité / carte vitale / carte mutuelle).

Le bureau des admissions est ouvert : • en semaine de 7h à 19h • le samedi et jours fériés de 10h30 à 19h

- le dimanche de 11h à 19h

## LE DOSSIER DE PRÉ-ADMISSION

Ce document vous est remis dès votre consultation avec votre chirurgien. C'est un support d'informations, partagé entre vous et les différents professionnels de santé, qui participent à la sécurisation des soins. Il est important que vous le lisiez attentivement avant votre séjour. La section attachée du passeport contient des informations importantes pour votre séjour.

Il est essentiel de la lire et de la conserver. Les formulaires du passeport doivent être remplis, signés et remis le jour de votre préadmission:

- Fiche de renseignements patient
- Attestation de consentement du patient chirurgie/examen
- Rappel de sécurité et consentement en vue d'un acte en ambulatoire (si concerné)
- Informations médicales relatives à la prise de médicaments et à la transfusion
- Droits et informations du patient
- Désignation d'une personne de confiance et des directives anticipées
- Si patient mineur ou majeur sous tutelle : autorisation d'opérer et de sortie (signée par les deux parents / tuteur)
- Tarifs et prestations

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

## TRANSPORT ET CONSULTATIONS EXTERNES

À compter du 1<sup>er</sup> octobre 2018, tous les transports prescrits pour un transfert entre 2 établissements de santé (y compris depuis ou vers les centres de chimiothérapie, de radiothérapie, de dialyse) sont organisés et pris en charge par l'établissement de santé prescripteur. Si au cours d'une hospitalisation, un transport vous est prescrit pour une permission de sortie pour convenance personnelle, le transport sera à votre charge.

Un transport vous a été prescrit pour des séances de radiothérapie réalisées par une structure libérale ou un centre de santé : vous avez le choix de l'entreprise de transport et ce transport sera remboursé par l'Assurance Maladie, dans les conditions habituelles de remboursement.

# VOTRE ADMISSION

Comme dans tout établissement hospitalier, vous devez accomplir certaines formalités administratives lors de votre arrivée. Le bureau des admissions est à votre disposition pour vous aider à accomplir vos démarches et vous fournir toutes les informations utiles à votre séjour. Les horaires d'ouverture des admissions sont : Du lundi au vendredi : de 7h à 19h - Samedi et jours fériés : de 9h30 à 18h30 - Dimanche : 11h à 19h

### Deux cas peuvent se présenter

- Votre hospitalisation n'était pas programmée : à la demande de votre médecin traitant et après accord d'un chirurgien qui vous prendra en charge, vous pouvez être admis à toute heure du jour ou de la nuit.
- Votre hospitalisation est programmée : votre admission se fait dans le cadre d'une hospitalisation pour une intervention programmée. Les entrées se font habituellement entre 7h30 et 17h30.

## LES FORMALITÉS D'ADMISSION



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

- Vos formulaires du passeport dûment remplis et signés.
- Les pièces qui vous ont été remises par votre chirurgien anesthésiste.
- Votre Carte Nationale d'Identité.
- Votre carte vitale.
- Votre carte de mutuelle + photocopie.
- La prise en charge de votre mutuelle.
- Un moyen de paiement (Carte bleue, chèque ou espèces).

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

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

### SI VOUS ÊTES CONCERNÉ(E) :

- Votre attestation de droits à la CSS (Complémentaire santé solidaire) ou votre carte d'AME (Aide Médicale de l'État) / AMU.
- En cas d'accident du travail : la feuille d'accident du travail délivrée par votre employeur.
- Votre carnet de soins gratuit (pour les anciens combattants).
- Si vous êtes ressortissant d'Algérie : le formulaire SE 352.
- Si vous ne disposez pas d'une prise en charge ou si vous êtes ressortissant de la C.E.E ou d'un pays n'ayant pas de convention avec la France : une caution de 2000€ (par Carte Bleue ou en espèces), vous sera demandée.

### LES MINEURS ET MAJEURS PROTÉGÉS

Le(s) titulaire(s) de l'autorité parentale doit (doivent) signer l'autorisation de pratiquer les soins et interventions dans le formulaire « Autorisation d'opérer et de sortie du patient mineur ». Leur présence est obligatoire durant le séjour (décret du 17/01/74).

**Pour les mineurs, munissez-vous des cartes d'identité nationales des deux parents et du livret de famille.**

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

L'hospitalisation d'un majeur protégé ne peut se faire qu'avec le consentement du représentant légal.

(articles 488 et suivants du Code Civil).

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

## VOTRE IDENTITÉ = VOTRE SÉCURITÉ

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

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



### L'IDENTITÉ NATIONALE DE SANTÉ (INS)

L'Identité Nationale de Santé (INS) se compose de votre numéro de sécurité sociale et de vos traits d'identité de l'état civil. Il permet de sécuriser le référencement de vos données de santé, favoriser l'échange et le partage, et améliorer la qualité et la sécurité de la prise en charge. Vous trouverez votre INS sur les différents documents remis lors de votre parcours de santé ainsi que dans votre Espace Numérique de Santé.

## VOTRE SÉJOUR

Après avoir constitué votre dossier d'admission au bureau des entrées, vous êtes pris en charge par l'équipe soignante et conduit dans votre chambre.

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

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

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

### ACCOMPAGNANTS

La présence d'un membre de votre famille est possible la nuit si vous êtes en chambre particulière. Un accompagnant peut également prendre ses repas avec vous.

Pour cela, adressez-vous au personnel du service (tarifs affichés au bureau des admissions). Au moment des soins, il peut être demandé à l'accompagnant de sortir de la chambre, merci de respecter cette consigne pour le respect de l'intimité.

### CHAMBRE

La Clinique Oxford dispose de chambres particulières ou doubles. Elles sont dotées d'un cabinet de toilette avec WC aux normes personnes à mobilité réduite, de rideaux de séparation pour les chambres doubles et d'un téléviseur. Pour les besoins du service, la Clinique se réserve le droit de procéder à des changements de chambre. Nous vous remercions de votre compréhension.



## CHAMBRE PARTICULIÈRE

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

Pour cela, manifestez votre souhait au moment de votre pré-admission ou de votre admission. **La direction ne peut s'engager formellement à vous hospitaliser en chambre particulière même si vous l'avez réservée.** Ces chambres étant en nombre limité, l'une d'entre elles vous sera attribuée en fonction de nos disponibilités.

Dans l'éventualité où votre mutuelle ne couvrirait pas cette prestation, vous aurez à en acquitter le montant au moment de la sortie.

## CHAMBRE SUITE

La Clinique Oxford dispose d'une suite privative avec salon, cuisine, terrasse vue mer, chambre et salle de bain. Cette suite est disponible sur réservation auprès du bureau des admissions.

## CULTE

Vous pouvez bénéficier de la visite d'un ministre du culte de votre choix. Une liste des représentants des différents cultes est tenue à disposition des patients. Vous pouvez en demander la communication au personnel de votre service.

## HYGIÈNE ET ENVIRONNEMENT

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

## IDENTITÉ

Ne soyez pas étonné(e) qu'à chaque étape de votre prise en charge, votre identité est vérifiée pour vous garantir les soins qui vous sont effectivement destinés.

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

## INTERNET

La Clinique dispose d'un accès Wifi payant. Le code d'accès est à demander aux admissions, niveau A.

## INTERPRÈTES

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

## LINGE ET EFFETS PERSONNELS

Nous vous demandons de ne pas circuler en dehors des étages en pyjama ou en robe de chambre. Une tenue vestimentaire décente est demandée aux patients circulant à l'intérieur de la Clinique. L'établissement n'assure pas l'entretien du linge personnel.

Il est interdit de laver du gros linge dans les chambres.

## MÉDICAMENTS

Nous vous informons que si vous avez un traitement médicamenteux en cours y compris les médicaments sans ordonnance lors de votre admission dans la Clinique, vous devez impérativement le signaler au personnel infirmier et le lui remettre.

**La législation interdit au patient de conserver des médicaments dans sa chambre, toute automédication peut entraîner des risques graves de surdosage et d'interactions médicamenteuses.** Vous vous engagez donc à ne conserver aucun médicament avec vous.

Ils vous seront restitués lors de votre sortie.

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

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

À domicile, s'il vous reste des médicaments qui ont été arrêtés au cours de votre hospitalisation, rappez-les à votre pharmacien d'officine. Ne les jetez pas vous-même dans votre poubelle ménagère.

## PARKING

Un parking payant est à la disposition des visiteurs et des accompagnants. La Clinique décline toute responsabilité en cas d'accident, de vol ou de détérioration.

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

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

## PERSONNEL

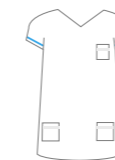
Le personnel paramédical est placé sous l'autorité de la direction des soins. Les différentes catégories de personnel se reconnaissent à leurs tenues de couleurs différentes.

Chaque personne est également identifiée par un badge indiquant son prénom et sa qualification.

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



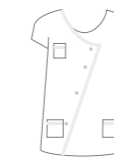
Personnel Encadrant



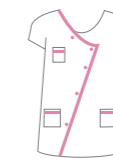
Brancardier



Agent de Service Hospitalier



Infirmier(e)



Aide soignant(e)



Personnel du Bloc opératoire



Personnel Administratif

## PRÉVENTION DES CHUTES

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

## PROTHÈSES DENTAIRES, AUDITIVES, LUNETTES

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

Nous vous déconseillons de les déposer dans un mouchoir, une compresse ou tout autre support susceptible d'être jeté. La responsabilité de la Clinique Oxford ne saurait être engagée en cas de perte ou de détérioration de ces objets.

## REPAS

Élaborés avec le plus grand soin, les menus tiennent compte des prescriptions médicales relatives aux différents régimes et de vos interdits alimentaires (religieux ou non). Si vous suivez un régime, veuillez le signaler à l'infirmier(e) dès votre arrivée.

Afin de respecter intégralement les prescriptions médicales, il est recommandé de n'apporter aux patients aucune boisson ni nourriture sans l'autorisation préalable des chirurgiens ou de l'infirmier(e) responsable du service.

La consommation de boissons alcoolisées est formellement interdite dans l'établissement.

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

**Horaires** : Petit-déjeuner : À partir de 7h45 - Déjeuner : À partir de 11h45 - Dîner : à partir de 17h45

## SÉCURITÉ

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

Les consignes et les plans d'évacuation sont affichés dans tous les lieux communs et dans votre chambre. Si vous décelez des fumées, des odeurs suspectes :

- prévenez immédiatement le personnel ;
- restez dans votre chambre ;
- fermez soigneusement la porte pour éviter d'être incommodé par la fumée ou les émanations toxiques.

### En cas d'alerte :

- attendez pour quitter votre chambre d'y être invité par le personnel qui vous guidera vers les issues de secours et si nécessaire vous transportera ;
- n'utilisez pas les ascenseurs qui pourraient se bloquer et devenir dangereux en présence de fumée ;
- attendez pour revenir dans votre chambre d'y être convié par le personnel.

En toute situation, il est important de conserver son calme et de suivre les indications du personnel formé à ce type d'incident. La détention d'armes blanches ou à feu, de substances illicites, d'alcool ou de toute autre matière dangereuse est interdite.

Il vous sera demandé de remettre au personnel tout produit inflammable.

## SILENCE

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

## SURVEILLANCE

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

## TABAC ET CIGARETTE ÉLECTRONIQUE

Dans l'intérêt du patient et conformément au décret n°2006-1386 du 15 novembre 2006, il est strictement interdit de fumer ou de vapoter au sein de l'établissement et de ses annexes. Les locaux sont équipés de détecteurs de fumée et votre responsabilité sera retenue si vous déclenchez l'alarme et les dispositifs anti-incendie.

## TÉLÉPHONE

Dans votre chambre, vous pourrez bénéficier d'un téléphone avec lequel vous pourrez directement obtenir le réseau téléphonique en composant le code personnel qui vous sera attribué par le bureau des entrées. Toutes les chambres sont équipées d'un téléphone.

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

## TÉLÉVISION

Chaque chambre est équipée d'un poste de télévision. Vous pouvez solliciter cette prestation auprès des secrétaires des admissions.

## VALEURS

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

Nous vous conseillons de déposer vos objets de valeur dans le coffre de votre chambre / box. Vous pourrez les retirer lors de votre sortie ou durant votre séjour, aux heures ouvrables.

## VISITES ET VISITEURS

Pour faciliter les soins et préserver l'intimité des patients, les visites sont interdites le matin. Elles sont autorisées tous les jours de 13h à 20h, sauf avis médical. Tout accompagnant ou visiteur doit quitter la chambre au moment des soins. En fonction des conditions sanitaires les horaires de visites peuvent être aménagés ; ils vous seront communiqués le cas échéant.

Pour la tranquillité des patients, nous vous demandons de limiter le nombre de visiteurs, pas plus de deux personnes à la fois. Pour une question d'hygiène et de repos l'accès aux chambres est interdit aux mineurs. Des sièges sont à la disposition des visiteurs qui sont priés de ne pas s'asseoir sur les lits. Le patient, sa famille et ses visiteurs sont responsables des objets, mobiliers et literie qui lui sont confiés. Tout dégât occasionné sera réparé à leur frais. Voici quelques recommandations à respecter et à faire respecter par vos proches pour empêcher la transmission de germes :

- **Désinfectez-vous les mains** à votre arrivée et à votre départ de la chambre. Nous mettons à votre disposition des distributeurs de solution hydroalcoolique dans les chambres.
- **Ne touchez pas au matériel médical** ou de soins en place pour les patients.
- Ne vous asseyez pas sur le lit et n'y déposez pas d'objets (sac à main, veste,...).
- Respectez les horaires de visite.
- Évitez d'être trop nombreux dans une chambre et de rendre visite à une personne hospitalisée si vous

vous sentez fébrile.

- **Les plantes et fleurs, naturelles ou artificielles sont strictement interdites dans les chambres.**
- **Ne fumez pas et ne vapotez pas** dans les locaux de la clinique.
- Les animaux sont interdits dans l'établissement.
- Ne pas apporter de nourriture.

En respectant ces consignes, vous participez à la prévention des infections nosocomiales (infection contractée dans un établissement de santé).

Nous vous signalons que nous sommes soumis au respect des plans «Vigipirate» mis en place, et nous pouvons être amenés à modifier les modalités d'accès à l'établissement.

Le règlement intérieur de la Clinique Oxford peut être consulté sur demande auprès du bureau des admissions.

## CHIRURGIE AMBULATOIRE

### CONSIGNES

Respectez scrupuleusement les consignes données par votre chirurgien et par votre médecin anesthésiste au cours de la consultation (hygiène, absence de maquillage, jeûne, arrêt du tabac, médicaments...), faute de quoi, votre intervention pourra être reportée. N'hésitez pas à les questionner.

### LE BILAN PRÉ-OPÉRATOIRE

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

### PRÉPAREZ DÈS À PRÉSENT VOTRE RETOUR

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

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

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

## LA VEILLE ET LE MATIN DE VOTRE INTERVENTION

### SMS de la veille et/ou appel

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

### Consignes pré-opératoires d'anesthésie

Pensez à suivre les consignes indiquées par votre médecin anesthésiste :

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

### Prenez une douche

La veille au soir, si possible avec un savon désinfectant prescrit par votre chirurgien (savon doux ou betadine), selon la prescription médicale. Procéder à une dépilation si nécessaire (le rasage est interdit).

### Consignes pour la douche préopératoire



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



2 Mouillez cheveux, visage et corps.



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



4 Faites mousser abondamment.



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



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



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



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



9 Séchez-vous avec une serviette propre.



## APRÈS L'INTERVENTION

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

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

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

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

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

### APPEL DU LENDEMAIN (ENTRE J1 ET J3)

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

#### En cas de problème

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

## MÉDECINE

Secrétariat : 04 93 06 74 60 - Service de médecine : 04 93 06 80 14 - Assistante sociale : 04 92 98 42 79  
Admission des patients âgés de plus de 75 ans : 04 93 06 74 93

La clinique Oxford dispose d'un service de médecine polyvalente à orientation post-urgence et gériatrique, parfaitement intégrée dans les filiales de soin du territoire. Le service offre une prise en charge pluridisciplinaire qui s'intègre dans une filière de prise en charge globale : accueil de patients adultes pour lesquels un médecin (médecin traitant, médecin spécialiste, médecin urgentiste par exemple) demande une hospitalisation quelle que soit sa pathologie. Une équipe médicale dédiée dont gériatre, et généraliste est en lien étroit avec les autres médecins de spécialité et chirurgiens intervenant sur l'établissement. Un kinésithérapeute, une assistante sociale et un psychologue peuvent intervenir au cours de votre séjour.

**MODALITÉS D'ADMISSION ET DE SORTIE** : L'accueil des patients est effectuée de façon programmée directement entre le médecin demandeur et les médecins du service ou via les urgences. Une secrétaire est présente directement dans le service pour faciliter l'admission et la sortie.

Le projet de sortie est discuté en collaboration avec le patient, sa famille, et le médecin traitant : le retour à domicile, la mise en place d'aides complémentaires permanentes ou temporaires, le transfert vers un service de soins de suite ou l'orientation sur un EHPAD / USLD.

## PRIS EN CHARGE DU PATIENT MINEUR

La présence continue d'un adulte est demandée pour son hospitalisation. La présence du père, de la mère ou du tuteur légal est donc indispensable de l'entrée à la sortie de l'enfant. Vous serez associé aux étapes de vérification des consignes pré opératoires (jeûne, douches...) puis vous accompagnerez votre enfant jusqu'en salle de réveil où vous serez également associé aux vérifications d'identité.

N'oubliez pas doudou, biberons et tétines s'il y est attaché afin de créer un climat de confiance. A son retour du bloc opératoire, les services remettront à votre enfant un carnet de jeux en fonction de son âge.



## VOTRE SORTIE

La date de votre départ est décidée par le médecin. C'est l'équipe soignante qui organise votre départ : au domicile, vers un centre de rééducation..., et le moyen de transport adapté à votre état de santé.

Une copie des informations concernant les éléments utiles à la continuité des soins (ordonnances, comptes-rendus, examens éventuels...) vous est remise, soit directement, soit au médecin que vous aurez désigné.

Le jour de votre sortie, vous-même ou l'un de vos proches devez vous présenter au bureau des admissions/sorties afin d'accomplir les formalités administratives suivantes :

- De nous remettre votre questionnaire de satisfaction ou de le déposer dans les boîtes aux lettres prévues à cet effet.
- Vérifier et compléter éventuellement votre dossier administratif.
- Régler les frais d'hospitalisation à votre charge. Une facture acquittée vous sera remise.
- Retirer les bulletins d'hospitalisation précisant la durée de votre séjour. Ils sont destinés à votre employeur et à votre caisse d'assurance maladie.

### SORTIE D'UN MINEUR OU MAJEUR SOUS TUTELLE

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

### SORTIE CONTRE AVIS MÉDICAL

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

Les frais pris en charge par l'Assurance Maladie	Les frais qui restent à votre charge
Les frais d'hospitalisation sont directement pris en charge à <b>80%</b> par votre CPAM.	<b>20% des frais d'hospitalisation ou de franchise médicale de 24€</b> pour les actes médicaux supérieurs à <b>120€</b> (= le « ticket modérateur ») <b>Le forfait journalier</b> (qui représente la participation financière des patients aux frais d'hébergement et d'entretien liés à une hospitalisation de plus de 24h) est dû chaque jour, y compris celui de la sortie. Depuis le 1 <sup>er</sup> janvier 2018 il est fixé à <b>20€/jour</b> . Les frais supplémentaires de <b>séjour et de confort personnel</b> (chambre particulière, téléphone, télévision...).
La CPAM peut prendre en charge 100% des frais d'hospitalisation en cas d'intervention chirurgicale importante, d'accident du travail, affection de longue durée, invalidité, grossesse, maternité...	

Pour plus d'informations sur votre prise en charge financière et sur les tarifs des prestations hôtelières, veuillez vous référer au passeport qui vous a été remis.

## LES FRAIS D'HOSPITALISATION

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

Vous pouvez être exonéré(e) du paiement de ces frais restant à votre charge selon votre cas, ou être remboursé(e) par votre mutuelle si vous en possédez une.

N'hésitez pas à demander des renseignements à la secrétaire médicale de votre service d'hospitalisation ou consultez le site de l'Assurance Maladie :

[www.ameli.fr](http://www.ameli.fr). Si au cours d'une hospitalisation, un transport vous est prescrit pour une permission de sortie pour convenance personnelle, le transport sera à votre charge.

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

### RÈGLEMENT

Vous devrez effectuer le règlement de votre séjour par carte bancaire, par chèque ou espèces.

**Dans ce cas, il vous faudra préparer :**

- Un règlement à l'ordre de votre anesthésiste, correspondant aux dépassements d'honoraires non couverts par la Sécurité Sociale, convenus avec ce dernier.

Nous vous informons que suite à la promulgation de la loi « HAMON » du 17 mars 2014, l'absence de paiement intégral dans le délai prévu entraînera de plein droit la facturation d'une clause pénale à hauteur de 15 % de la somme impayée, avec un minimum de 20€.

**Pour les patients assurés sociaux :**

Vous devrez justifier de la prise en charge de votre Mutuelle à 100% (voir chapitre relatif à la pré-admission) A défaut de prise en charge mutuelle vous devrez fournir :

- Un règlement de 20 €, correspondant à la participation de l'assuré.
- Une copie de votre carte de Mutuelle ou un dépôt de garantie de 200 € (par Carte Bleue ou espèces).

**Pour les patients étrangers ou non assurés sociaux :**

A défaut de présenter une garantie de prise en charge par votre Assurance Privée ou Mutuelle, VOUS AUREZ À RÉGLER LA TOTALITÉ DE VOTRE SÉJOUR.

Dans tous les cas, une provision de 2 000 € par Carte Bleue ou en espèces, vous sera demandée, destinée à couvrir les frais probables de l'hospitalisation.

**Pour plus d'informations sur le règlement, merci de contacter :**

Tél. Admissions : 04 93 06 80 00 - 04 93 06 80 98 - Fax Admissions : 04 93 06 79 99

Tél. Secrétariat d'Anesthésie : 04 92 98 42 94 - 04 93 06 80 89

### LES FRAIS DE TRANSPORTS MÉDICALISÉS

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

Vous pouvez être exonéré(e) du paiement de ces frais restant à votre charge selon votre cas, ou être remboursé(e) par votre mutuelle si vous en possédez une.

N'hésitez pas à demander des renseignements au personnel du Bureau des Entrées ou consultez le site de l'Assurance Maladie : [www.ameli.fr](http://www.ameli.fr). Si vous n'êtes pas assuré(e) social(e) ou si ne pouvez pas justifier de vos droits, une provision du coût de votre hospitalisation vous sera demandée.

## VOTRE SATISFACTION

### • Questionnaire de sortie

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

### • e-Satis

Par ailleurs, le Ministère de la Santé demande aux établissements de santé de réaliser une mesure de la satisfaction des patients hospitalisés. Nous vous encourageons à compléter le questionnaire en ligne du Ministère de la santé appelé e-SATIS. Il est destiné à recueillir vos appréciations sur les conditions de votre séjour et de votre prise en charge au sein de notre établissement et mesure votre satisfaction. Vos suggestions et vos critiques nous sont précieuses pour améliorer la qualité de nos services. Concrètement entre 2 et 10 semaines après votre sortie, vous serez invités par mail à donner votre point de vue sur la qualité de votre prise en charge via le questionnaire e-Satis en ligne. Il vous suffira de cliquer sur le lien pour répondre au questionnaire de satisfaction. Ce questionnaire est totalement anonyme.

## DROITS & DEVOIRS

**Une charte de la personne hospitalisée est affichée dans tous les services de soins et dans chaque chambre / box afin de vous permettre de connaître vos droits tels qu'ils sont affirmés par les lois relatifs aux droits des malades et à la qualité de système de santé.**

### ACCÈS AU DOSSIER PATIENT

Conformément à la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, la Clinique Oxford s'engage à vous faciliter l'accès à l'ensemble des informations concernant votre santé.

Ces informations sont celles qui ont contribué à l'élaboration et au suivi de votre diagnostic, de votre traitement ou d'une action de prévention. Vous pouvez, à tout moment, prendre connaissance de votre dossier patient, il vous suffit d'en faire la demande auprès de la Direction de la Clinique Oxford. La communication de ces informations a lieu au plus tard dans les huit jours à compter de la date de réception de votre demande et au plus tôt après l'observation d'un délai légal de quarante-huit heures.

Si les informations auxquelles vous souhaitez accéder datent de plus de 5 ans, l'établissement dispose d'un délai de 2 mois pour leur communication.

Pour être recevable, la demande d'accès à votre dossier patient doit être formulée par écrit auprès de la Direction de la Clinique Oxford, avec une copie de votre carte d'identité. Toutes les modalités de communication dudit document vous seront alors précisées. En cas de décès vos ayants droit, s'ils ont pour cela des motifs légitimes, prévus par l'article L.1110-4 du Code de la Santé Publique, et si vous n'avez pas exprimé d'opposition, peuvent également avoir accès à votre dossier, selon les mêmes modalités, dans le cadre de l'arrêté du 03/01/2007.

### MODALITÉS DE CONSERVATION DES DOSSIERS

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

Pour les mineurs, le délai est allongé jusqu'au 28<sup>ème</sup> anniversaire du patient.

La Direction de la Clinique Oxford veille à ce que toutes les dispositions soient prises pour assurer la protection et la confidentialité des informations de santé recueillies au cours de votre séjour.

Tous les dossiers sont archivés dans des locaux sécurisés.



## ASSOCIATIONS

La clinique travaille en partenariat avec des bénévoles de l'association Rebond Cancer 06, qui a pour objectif d'offrir écoute, soutien et visites aux patients dans les établissements du bassin cannois. Tous les jeudis, des bénévoles sont présents au sein de l'établissement pour vous accompagner et vous soutenir tout au long de votre séjour. Si vous souhaitez les contacter, leurs coordonnées sont en annexe du passeport et affichées dans l'établissement.

### BIENTRAITANCE ET PRÉVENTION DE LA MALTRAITANCE

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

Si vous avez été victime de tels actes, vous pouvez contacter le responsable de soins du service en composant le 7064 ou le 7457 depuis une chambre. dans lequel vous êtes hospitalisé(e).



- appel au 3977 : maltraitements des personnes âgées et des personnes vulnérables
- appel au 119 : maltraitements envers les enfants

Un signalement peut également être fait sur le Portail de signalement de l'Office national des violences en santé (<https://dgos-onvs.sante.gouv.fr/>).

### DON D'ORGANES ET DE TISSUS

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

Toutefois, si vous n'entendez pas faire de don d'organe, vous devez obligatoirement vous inscrire sur le « registre national de refus » ou rédiger un document attestant votre refus, lequel sera ensuite confié à une personne dédiée. Il est donc important en amont que votre choix puisse être connu de vos proches. Pour toutes questions : [www.dondorganes.fr](http://www.dondorganes.fr) ou [www.agence-biomedecine.fr](http://www.agence-biomedecine.fr)

### LUTTE CONTRE LA DOULEUR

« Toute personne a, compte tenu de son état de santé et de l'urgence des interventions que celui-ci requiert, le droit de recevoir, sur l'ensemble du territoire, les traitements et les soins les plus appropriés et de bénéficier des thérapeutiques dont l'efficacité est reconnue et qui garantissent la meilleure sécurité sanitaire et le meilleur apaisement possible de la souffrance au regard des connaissances médicales avérées. Toute personne a le droit d'avoir une fin de vie digne et accompagnée du meilleur apaisement possible de la souffrance. Les professionnels de santé mettent en œuvre tous les moyens à leur disposition pour que ce droit soit respecté » article L.1110-5 du Code de la santé publique. N'hésitez pas à exprimer votre douleur. En l'évoquant vous aiderez les médecins à mieux vous soulager.

Le Comité de Lutte contre la douleur a pour mission d'aider à la définition d'une politique de soins cohérente en matière de prise en charge de la douleur ainsi qu'à la promotion et à la mise en œuvre d'actions dans ce domaine. La Clinique Oxford s'engage à prendre en charge votre douleur, vous trouverez en dernière page de ce livret notre contrat d'engagement de lutte contre la douleur.

### SERVICE SOCIAL

Dans le cadre de votre prise en charge dans notre établissement, vous pouvez contacter notre service social afin d'être accompagné ainsi que votre famille dans vos différentes démarches administratives notamment en fin d'hospitalisation ou pour obtenir un relais vers des organismes d'aides (juridique, psychologique, sociale, etc.) par exemple. Renseignez-vous auprès du personnel du service dans lequel vous êtes hospitalisé.



## LUTTE CONTRE LES INFECTIONS ASSOCIÉES AU SOINS

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

Cette prévention est mise en œuvre à travers le programme annuel de lutte contre les infections associées aux soins de la Clinique. La prévention des infections associées aux soins est l'affaire de tous : soignant et non-soignant, patient et visiteur.

## COMMISSION DES USAGERS (CDU) & REPRÉSENTANTS

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

La liste nominative des membres de la CDU avec le nom des représentants des usagers et les associations auxquelles ils adhèrent est consultable par affichage au sein de l'établissement. Vous pouvez également retrouver sur le site internet de la clinique et en annexe du passeport qui vous a été remis le détail des rôles et missions de la CDU, ainsi que les résultats des enquêtes de satisfaction.

## PLAINTES ET RÉCLAMATIONS MÉDICALES ET COMMERCIALES

### DE NATURE MÉDICALE

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 (un courrier à l'attention de la Direction de la Clinique à l'adresse **33 Boulevard d'Oxford, 06400 Cannes** ou par e-mail à l'adresse [usagers.oxford@sedna-sante.com](mailto:usagers.oxford@sedna-sante.com)) 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.

« Si vous souhaitez faire remonter une plainte ou une réclamation concernant votre hospitalisation, veuillez prendre attache avec le cadre du service qui vous recevra pour comprendre votre situation.

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 prévue à l'article R. 1112-93, 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. »

« 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.

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. »

### DE NATURE COMMERCIALES

Toute réclamation doit être adressée par écrit à la direction de l'établissement :

[usagers.oxford@sedna-sante.com](mailto:usagers.oxford@sedna-sante.com). Le médiateur tentera en toute indépendance et impartialité de rapprocher les parties en vue d'aboutir à une solution amiable.

Vous trouverez les coordonnées et toutes les informations nécessaires à la saisie du médiateur sur notre site internet à la rubrique « droits et informations patients »

## ÉVÉNEMENT INDÉSIRABLE

Vous avez la possibilité de rédiger une fiche d'événement indésirable lorsque vous constaterez un dysfonctionnement lié à votre prise en charge. Pour ce faire, vous devez :

- demander le formulaire d'événement indésirable à un professionnel
- remplir le formulaire avec les détails nécessaires permettant à l'encadrement de mener une enquête
- déposer ce formulaire dans la boîte aux lettres dédiées aux questionnaires de satisfaction disponibles dans chaque service (à côté des ascenseurs). Si votre déclaration n'est pas anonymisée, vous aurez une réponse dans les jours qui suivent avec les actions menées par la direction. Cette démarche permet à l'établissement de maintenir et d'améliorer continuellement la qualité de la prise en charge des patients.

## MÉDIATEUR À LA CONSOMMATION

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

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

## DIRECTIVES ANTICIPÉES

Les directives anticipées mentionnées à l'article L. 1111-11 s'entendent d'un document écrit, daté et signé par leur auteur dûment identifié par l'indication de son nom, prénom, date et lieu de naissance.

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite, appelée « directives anticipées », afin de préciser ses souhaits quant à sa fin de vie, prévoyant ainsi l'hypothèse où elle ne serait pas, à ce moment-là, en capacité d'exprimer sa volonté.

Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'acte médicaux.

A tout moment et par tous moyens, elles sont modifiables ou annulables. Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge dans l'établissement. Si vous ne pouvez pas écrire et signer vous-même vos directives, vous pouvez faire appel à deux témoins dont votre personne de confiance. Pour ce faire, nous vous conseillons de vous rapprocher du responsable du service.

## INFORMATION ET CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ

La Loi du 4 mars 2002 a réglementé le droit à l'information du patient par le médecin. Elle concerne les investigations, traitements, actions de prévention : leur utilité, leur urgence, leurs conséquences, les risques fréquents ou graves normalement prévisibles, les autres solutions possibles, les conséquences prévisibles en cas de refus et les nouveaux risques identifiés.

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

## INFORMATIONS SUR UN DOMMAGE ASSOCIÉ AUX SOINS

Pour le cas où vous seriez ou si vous vous estimiez victime d'un dommage imputable à une activité de prévention, de diagnostic ou de soins, une information sur les circonstances ou les causes du dommage vous sera donnée par un professionnel de santé en exercice au sein de l'établissement.

Cette information vous sera délivrée au plus tard dans les quinze jours suivant la découverte du dommage ou à votre demande expresse au cours d'un entretien durant lequel vous pourrez vous faire assister par une personne de votre choix.

## NOUS PROTÉGEONS VOS DONNÉES PERSONNELLES

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

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

Nous conservons vos données dans le respect des réglementations. Vous pouvez exercer les droits tenant à votre situation (accès, rectification, opposition, effacement, limitation, portabilité), auprès de notre délégué à la protection des données : [dpo@sedna-sante.com](mailto:dpo@sedna-sante.com). Vous pouvez également introduire une réclamation auprès de la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés).

Pour en savoir plus, toutes nos informations sont à disposition sur le site internet de l'établissement, à la rubrique « Protection des données ».

Nous mettons en œuvre les traitements conformément aux dispositions de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et du Règlement Général sur la Protection des Données du 27 avril 2016.

## NON DIVULGATION DE PRÉSENCE

Si vous souhaitez que votre présence ne soit pas divulguée, signalez-le dès votre admission dans l'établissement à l'hôtesse d'accueil et/ou à l'infirmier(e) de votre secteur d'hospitalisation, ils feront le nécessaire pour préserver votre anonymat. Les règles en matière de secret professionnel nous interdisent de donner des détails sur votre état de santé par téléphone. Prévenez votre entourage.

## LE DOSSIER MÉDICAL PARTAGÉ ET LES ÉCHANGES DE DONNÉES DE SANTÉ

Le DMP est un carnet de santé informatisé et sécurisé, accessible sur internet.

Il est administré par l'Assurance Maladie : le code de santé publique prévoit que les professionnels de santé doivent reporter dans le DMP tous les éléments diagnostiques et thérapeutiques nécessaires à la coordination de vos soins et de votre prise en charge.

À tout moment, vous pouvez alimenter votre DMP (déclarer votre personne de confiance, un don d'organe, rédiger vos directives anticipées...) ; supprimer certains des documents qu'il contient ou masquer certaines informations ; paramétrer qui y a accès.

## MON ESPACE SANTÉ

Mon Espace santé est un espace numérique personnel et sécurisé, proposé par l'Assurance Maladie et le ministère de la Santé, qui a vocation à devenir le carnet de santé numérique de tous les assurés. Grâce à ce service, chacun peut participer activement au suivi et à la préservation de sa santé.

Plus d'informations :

<https://www.monespacesante.fr/>



## RECHERCHE

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

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

## PATIENTS MINEURS ET PATIENTS MAJEURS SOUS TUTELLE

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

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

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

## PERSONNE DE CONFIANCE

En application de la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, l'établissement vous propose de désigner une personne de confiance pendant la durée de votre hospitalisation.

Cette personne de confiance sera consultée au cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté. Cette désignation se fait par écrit en remplissant le formulaire « Désignation d'une personne de confiance » du passeport.

Cette désignation est révocable à tout moment. Les dispositions relatives à la désignation de la personne de confiance ne s'appliquent pas lorsqu'une mesure de tutelle est ordonnée.

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

## PERSONNES À PRÉVENIR

Tout patient doit désigner une ou des personnes à prévenir au cours de son hospitalisation. Cette désignation est obligatoire.

La personne à prévenir est contactée par l'équipe médicale et soignante en cas d'événement(s) particulier(s) d'ordre organisationnel ou administratif (transfert vers un autre établissement, sortie de l'établissement, pour fournir des renseignements ou rapporter les effets personnels...).

Elle ne participe pas aux décisions médicales. La personne à prévenir peut être la même que la personne de confiance.

## SECRET MÉDICAL

La clinique et l'ensemble de son personnel sont soumis au secret médical : ils mettent en œuvre les dispositifs assurant la confidentialité des informations vous concernant. Le Secret Médical n'est pas opposable au patient : les praticiens de la clinique assurent, dans le respect des règles déontologiques qui sont applicables, l'information des personnes soignées.

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

## QUALITÉ & GESTION DES RISQUES

**L'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins est notre priorité.**

Les objectifs de la démarche qualité sont la sécurité du patient, la qualité des soins et la mise en place d'une dynamique de progrès.

Cette démarche s'inscrit dans le cadre de la certification initiée par le ministère de la santé. La procédure de certification est conduite par la Haute Autorité de Santé (HAS).

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

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

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



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

La HAS développe et généralise, depuis 2008, le recueil de données et d'informations provenant de tous les établissements de santé.

Ces indicateurs donnent une image du niveau de qualité et de sécurité des soins atteint par chaque établissement et permettent des comparaisons nationales. Ces indicateurs sont publics et mis à la disposition des usagers par affichage dans les services et aux admissions, ou via le site internet de la Clinique et sur le site internet de la HAS ([www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)).

La Clinique mène une politique de contrôle et de gestion des risques au sein de son établissement afin d'anticiper et/ou de minimiser les dommages et événements indésirables pouvant survenir aux patients, visiteurs, professionnels ou aux biens de l'établissement.

Ces actions sont pilotées par un comité de coordination dont l'objectif est de fédérer les acteurs les moyens et les actions dans ce domaine. Cette coordination intègre la gestion des risques et la gestion des vigilances sanitaires et s'articule aussi avec les structures développant les démarches d'amélioration continue de la qualité.

## DÉVELOPPEMENT DURABLE

Préserver nos ressources et la qualité de notre environnement»

**On en parle beaucoup aujourd'hui...** Adopter un comportement citoyen, c'est aller au-delà de ses droits et devoirs civiques : c'est être responsable et autonome, individuellement et collectivement. Le citoyen contribue à donner un sens à la société dans laquelle il vit.

**L'éco-citoyenneté** fait référence à **l'écologie** : la citoyenneté s'exerce aussi vis-à-vis de l'environnement et de la nature. Le citoyen a des devoirs envers la planète sur laquelle il vit, et l'environnement dans lequel il évolue. Il s'agit donc pour chaque citoyen de se comporter quotidiennement en acteur de la préservation de l'environnement, en accomplissant des «**éco-gestes**» dans la vie de tous les jours.

L'éco-citoyen trie ses déchets, économise l'énergie, protège la nature, consomme de façon responsable. Cela contribue à préserver les ressources de la Terre et à moins polluer. Il s'informe sur les bonnes pratiques à accomplir, sensibilise son entourage aux **éco-gestes** et essaie de faire évoluer les mentalités et de faire changer les comportements.

C'est pour cette raison que nous invitons notre aimable patientèle à adopter des réflexes simples mais efficaces qui inscriront chacun de vous, chacun de nous, dans une démarche collective et responsable de «Développement Durable».

**Le programme n'est pas ambitieux... Il est simplement possible.**

- j'éteins la lumière dans les pièces inoccupées
- je ne laisse pas couler l'eau du robinet inutilement
- je signale la fuite sur la chasse d'eau ou sur le robinet au personnel du service
- je baisse le volet intérieur pendant la journée afin de ne pas exposer la pièce aux rayons du soleil l'été
- je veille à replacer mes couverts en évidence sur le plateau pour le débarrassage





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.

Editions 2006 - Direction de l'hospitalisation et de l'organisation des soins - Direction générale de la santé - 201100000 - Avril 2006

# Hygiène des mains



## par friction hydroalcoolique



1 Déposer le produit dans le creux de la main



2 Frotter largement paume contre paume



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



4 Frotter entre les doigts



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



6 Sans oublier les pouces



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



8 Terminer par les poignets



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





## Contrat d'engagement

Dans notre établissement, nous nous engageons à **prendre en charge votre douleur** :

### 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.).

### Évaluer

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.

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... »



Société à mission

## Notre raison d'être

« Soigner et soutenir nos patients en réunissant autour d'eux des collaborateurs et des praticiens attentionnés et engagés et en développant un environnement innovant »



Patients



Collaborateurs  
Et praticiens



Environnement

01

S'inscrire durablement dans les réseaux de soin

La collaboration avec l'ensemble de nos partenaires de santé locaux contribue à améliorer la qualité et la personnalisation de l'offre de soin.



Développer les conventions inter-établissements durables



Identifier la part des patients admis grâce aux conventions ou par le réseau des médecins de ville correspondant

02

Promouvoir des solutions innovantes et performantes pour les collaborateurs et les praticiens

Un environnement de travail innovant et performant est nécessaire pour garantir à notre patientèle des collaborateurs et des praticiens attentionnés et sensibles à la réalisation de soins d'excellence.



Etre innovant en matière de qualité de vie et de conditions de travail



Analyser la satisfaction des collaborateurs et des praticiens

03

Réduire notre empreinte carbone

Diminuer nos émissions de gaz à effet de serre pour offrir un environnement plus sain à nos patients, collaborateurs, praticiens et territoires d'implantation.



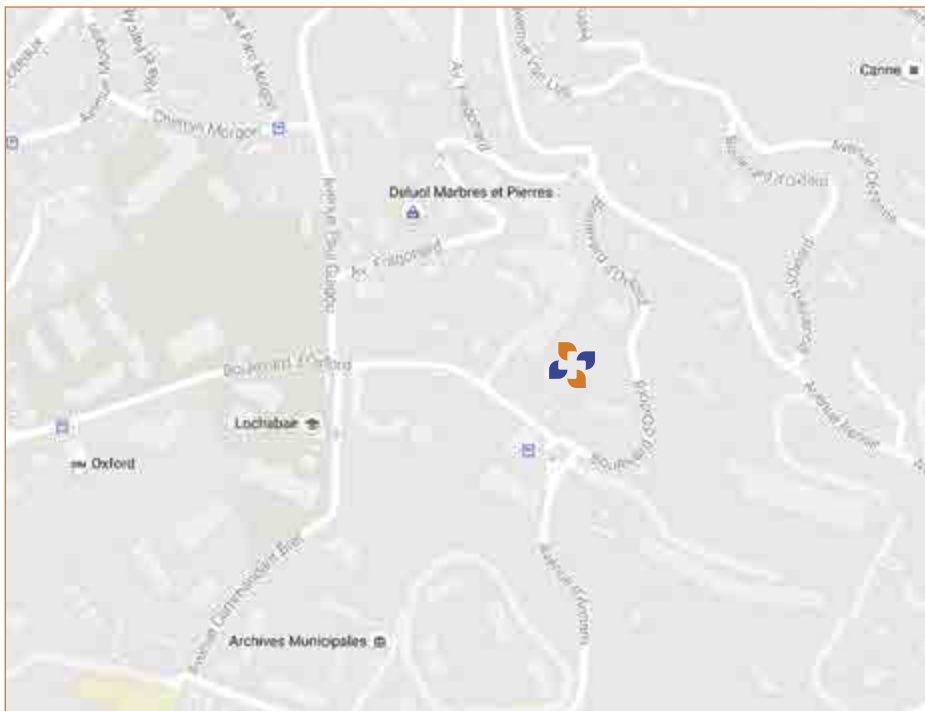
Réaliser des Bilans carbone afin de connaître nos émissions de gaz à effet de serre et mettre en place des actions pour les diminuer

Proximité

Humanisme et  
professionnalisme

Agilité

# MOYENS D'ACCÈS



## En voiture

De l'autoroute A8, prendre la sortie 42 Cannes Mougins

## En transports

**Train** : Gare SNCF de Cannes

**Bus** : Départ Cannes, Gare routière

**Palm** : Bus lignes 4 et 7

**Taxi** : Départ Cannes, Gare routière

**Avion** : Aéroport Nice Côte d'Azur



33, boulevard d'Oxford – 06400 Cannes  
Tél. 04 93 06 79 50 - Fax 04 92 98 42 95  
Urgences de la main 7j/7 et 24h/24 - tél. 04 92 98 40 27  
contact.oxford@sedna-sante.com  
www.polyclinique-oxford.fr