# BIENVENUE

## LIVRET D'ACCUEIL

destiné aux personnes hospitalisées

Clinique Synergia VENTOUX

# SOMMAIRE


| | |
|---|---|
| Chiffres clés | p 04 |
| Bienvenue à la Clinique Synergia Ventoux | p 05 |
| Présentation de l'établissement | p 06 |
| Les services de soins | p 07 |
| Les formalités administratives | p 08 |
| Votre sortie | p 10 |
| Votre séjour de A à Z | p 12 |
| Vos droits | p 15 |
| Règles de vie et consignes de sécurité | p 18 |
| Qualité | p 19 |
| Comment nous trouver ? | p 22 |
| Charte de la personne hospitalisée | p 23 |

# SYNERGIA VENTOUX EN QUELQUES CHIFFRES

**8** salles de bloc

**150** collaborateurs salariés

plus de **12 000** interventions par an

plus de **50** praticiens libéraux

**107** lits de chirurgie

Pôle Santé

**7** Pôles d'Excellence

# BIENVENUE À LA CLINIQUE SYNERGIA VENTOUX

Votre état de santé actuel nécessite une hospitalisation dans notre établissement. Nous vous remercions de votre confiance et nous vous souhaitons de passer un séjour aussi agréable que possible.

**Notre volonté est de bien vous soigner, de bien vous accompagner** dans ces moments parfois difficiles de votre vie. Les équipes médicales et paramédicales, un personnel compétent et attentif, s'efforceront de tout mettre en œuvre pour vous apporter des soins individualisés de qualité. Vous pourrez toujours compter sur la disponibilité, la compétence et le dévouement de nos équipes.

Ce livret vous sera un guide utile dès votre arrivée et tout au long de votre séjour. Prenez le temps de le lire et conservez-le. Vos suggestions concernant l'amélioration de la qualité de nos services seront les bienvenues. A cet effet, nous vous remercions de bien vouloir remplir le questionnaire de satisfaction lors de votre sortie.

Par avance, nous vous souhaitons un prompt et complet rétablissement .

Guy Sorne
Directeur

# PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT

## UN PEU D'HISTOIRE...

En 2001, la clinique SYNERGIA VENTOUX s'est alliée avec le Centre Hospitalier de Carpentras pour créer le premier Pôle de santé public-privé de France en s'installant sur le site actuel, Rond-Point de l'Amitié à Carpentras.

La clinique dispose d'une offre de 29 places ambulatoires, ainsi que de 72 lits d'hospitalisation conventionnelle. Plus de 12 000 interventions chirurgicales y sont pratiquées chaque année.

Plus de 50 praticiens libéraux, et plus de 140 personnels soignants, administratifs, médico-techniques et techniques de la Clinique œuvrent à l'unisson pour vous proposer une offre de soins axée sur la qualité de la prise en charge, et s'assurer de votre bien être.

## SPÉCIALITÉS CHIRURGICALES

La Clinique Synergia Ventoux dispose d'équipes pluridisciplinaires qui fonctionnent en pôles d'excellence :

- Pôle viscéral (chirurgie digestive et gastro-entérologie, chirurgie gynécologique)
- Pôle orthopédie-traumatologie (Centre Vauclusien de chirurgie de l'arthrose)
- Pôle urologie homme-femme
- Pôle vasculaire (Institut Vauclusien de la Veine)
- Pôle face, tête et cou (chirurgie des yeux, des oreilles, du nez, de la gorge, des dents et de la bouche)
- Pôle de spécialités (chirurgie esthétique)
- Pôle anesthésie

## SOINS DE SUPPORT

**La Résonance Sous Cutanée (RESC)**

Méthode d'écoute corporelle apaisant les ressentis douloureux. C'est une technique de soins, inspirée de la médecine chinoise traditionnelle, qui se pratique par un toucher doux permettant de soulager et apaiser le patient. La RESC est une méthode complémentaire à la prise en charge médicale, exercée uniquement par des professionnels formés.
Pour en bénéficier, il vous suffit d'en parler aux infirmières qui vous prennent en charge, et qui feront suivre votre demande.

Centre Vauclusien de chirurgie de L'ARTHROSE

Institut Vauclusien de la VEINE

# LES SERVICES DE SOINS

## SERVICE DE CHIRURGIE HOSPITALISATION

Les services de soins des niveaux 3 et 4 accueillent tous les patients bénéficiant d'une intervention chirurgicale avec nuitée(s).

## UNITÉ DE SURVEILLANCE CONTINUE

Cette unité spécifiquement équipée pour accueillir des pathologies lourdes au retour du bloc opératoire, est placée sous la responsabilité de l'équipe d'anesthésie-réanimation.
Son implantation (niveau 3) au cœur du service hospitalisation permet une surveillance rapprochée.

## SERVICE DE CHIRURGIE AMBULATOIRE

Pratique avant tout centrée sur les patients, la chirurgie ambulatoire (niveau 1) recouvre l'hospitalisation de moins de 12 heures sans hébergement de nuit. Ainsi, elle comprend les actes chirurgicaux programmés et réalisés dans les conditions techniques nécessitant impérativement la sécurité d'un bloc opératoire, sous une anesthésie adaptée et suivie d'une surveillance postopératoire, en salle de réveil permettant, sans risque avéré, la sortie du patient le jour même de son admission.
Les enfants mineurs peuvent également être pris en charge en ambulatoire. Ils doivent dans ce cas, être obligatoirement accompagnés d'un parent qui reste à proximité durant toute la durée de l'hospitalisation. Les accompagnants ne sont pas autorisés à rester dans le service ambulatoire, hormis pour les mineurs.

## ACCUEIL DES URGENCES

Ouvert 24h/24, ce service est géré par les médecins urgentistes du Centre Hospitalier. En vertu d'un accord de service public, la Clinique réalise toutes les interventions chirurgicales nécessitées par l'état du patient et relevant de sa compétence.

## LE PÔLE SANTÉ

La mise en commun de moyens et de projets médicaux complémentaires dans un même ensemble architectural, entre le secteur public et le secteur privé, est une référence en France.
L'ensemble des plateaux techniques et des compétences médicales regroupés est **unique en Vaucluse :**

- La Clinique Synergia Ventoux
- Le Centre Hospitalier
- Le Centre de soins de suite et de rééducation le Mylord (UGECAM)
- L'ATIR (association de traitement de l'insuffisance rénale)
- Le Centre de soins psychiatriques Montfavet
- Le laboratoire d'analyses médicales CERBALLIANCE

## SERVICE D'IMAGERIE/RADIOLOGIE

- Scanner/IRM
- Échographie
- Radiologie numérisée
- Radiologie interventionnelle

## CENTRE EXTERNE DE REEDUCATION FONCTIONNELLE

- Rééducation fonctionnelle et kinésithérapie
- Rééducation du sportif
- Rééducation pré et post opératoire
- Rééducation cardio-vasculaire
- Rééducation urogynécologique
- Réadaptation à l'effort
- Balnéothérapie - Aqua gym

# LES FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

## ACCUEIL / ADMISSION

Tel : 04 32 85 85 85
Fax : 04 32 85 85 61
E-mail : accueil.carpentras@clinique-synergia.com

**HORAIRES D'OUVERTURE**
Du lundi au vendredi de 7h à 18h30
Samedi : de 9h à 12h et de 15h à 18h30
Fermé le dimanche et jours fériés.

## LA PRÉ-ADMISSION

Avant votre consultation chez l'anesthésiste, vous devez vous présenter au service des admissions une demi-heure avant votre rendez-vous pour préparer votre dossier administratif et réserver votre chambre pour votre intervention.
Vous pouvez disposer d'un Espace Patient en ligne où vous pourrez renseigner vos données administratives et remplir les questionnaires en lien avec votre intervention. Il vous est également possible d'insérer des documents dans cet Espace (exemple : pièces d'identité, prise en charge de mutuelle ou ordonnances de vos traitements personnels) afin d'anticiper et faciliter votre admission.

### LES DOCUMENTS À PRÉSENTER LE JOUR DE VOTRE PRÉ-ADMISSION

- **PIÈCE D'IDENTITÉ :** carte nationale d'identité, passeport ou carte de séjour.
- **CARTE VITALE :** ou une attestation d'ouverture des droits en cours de validité.
- **CARTE DE MUTUELLE :** en cours de droit.
- **ATTESTATION CSS (EX-CMU) OU AME :** si vous en êtes bénéficiaire.
- **CARTE EUROPÉENNE D'ASSURÉ SOCIAL :** pour les ressortissants européens.
- **ACCIDENT DU TRAVAIL :** le document remis par votre employeur (volet I).
- **PENSIONNÉS DE GUERRE :** carnet de soins.
- **PAIEMENTS :** chèques de caution et acomptes. Selon les prestations désirées, certains règlements peuvent vous être demandés le jour de la pré-admission.

### CAS PARTICULIERS

- **HOSPITALISATION D'UN ENFANT MINEUR**
  Vous devrez présenter la carte nationale d'identité de l'enfant, si elle existe, ainsi que celle des 2 parents (ou copie de celles-ci), le livret de famille et la carte Vitale du parent responsable. De plus, le jour de l'intervention, l'enfant devra être accompagné du père, de la mère ou du tuteur légal. Il sera demandé aux 2 parents de ramener impérativement tous les documents signés du livret d'hospitalisation le jour de l'entrée.
- **HOSPITALISATION D'UN MAJEUR PROTÉGÉ**
  Vous devrez présenter la carte nationale d'identité du majeur protégé. Il devra être accompagné du tuteur justifiant de ses droits sur la personne hospitalisée.

### PRISE EN CHARGE PAR VOTRE MUTUELLE

- Celle-ci nous sera en général adressée directement après que vous en ayez fait vous-même la demande. Numéro à transmettre à votre mutuelle : FINESS 840017172 et DMT 137.
- Cette formalité administrative peut être effectuée par l'établissement (à votre charge, renseignements à l'accueil).

# L'ADMISSION

Votre horaire d'entrée vous sera communiqué par SMS la veille de votre intervention, ou par un appel si vous ne disposez pas de portable. Vous devez vous présenter au service des admissions, le jour et à l'heure convenue pour votre entrée à la clinique, avec tous vos documents afin de valider votre admission (sous peine de voir votre intervention reportée).

## LES DOCUMENTS À AMENER AVEC VOUS

- **LES AUTORISATIONS REMPLIES, DATÉES ET SIGNÉES**
  Fiche de désignation de la personne de confiance, autorisation d'opérer, consentements...
- **LE CARNET DE SANTÉ**
  Le patient est tenu de présenter son carnet de santé au médecin lors de chaque consultation ou en cas d'hospitalisation. Toutefois, le défaut de présentation ne peut faire obstacle aux soins.
- **VOS EXAMENS COMPLÉMENTAIRES**
  Tout examen ou résultat en rapport avec l'hospitalisation (bilan sanguin, radiographie, scanner etc).
- **VOTRE TRAITEMENT MÉDICAL EN COURS**
  Avec l'ordonnance, afin de poursuivre votre traitement et d'éviter toute interaction médicamenteuse.
- **VOTRE CARTE DE GROUPE SANGUIN**

## PRESTATIONS COMPLÉMENTAIRES

- **TÉLÉPHONE, TÉLÉVISION**

Un chèque de caution est nécessaire pour le prêt de la télécommande et l'ouverture des droits TV. Le chèque de caution ne vous sera rendu qu'après règlement intégral de la facture du reste à votre charge. À l'issue du séjour, la télécommande doit être rendue au service des admissions.

- **LIT ACCOMPAGNANT**

**Cette demande ne peut être effectuée que si le patient est en chambre particulière.** Le petit déjeuner est compris dans cette prestation. Pour le repas, vous devrez le commander avant 10h pour le midi et avant 16h pour le soir, au bureau des admissions puis le confirmer au personnel soignant de l'étage.

## LES FRAIS D'HOSPITALISATION

L'ensemble des tarifs en vigueur est affiché au service des admissions/accueil de l'établissement.

### LES FRAIS DE SÉJOUR

| Ce qui est pris en charge par l'Assurance Maladie | 80% des frais d'hospitalisation OU | 100% des frais d'hospitalisation |
|---|---|---|
| Ce qui est à ma charge ou à celle de ma mutuelle ou de ma complémentaire santé | 20% des frais d'hospitalisation + | La participation forfaitaire de 24€ pour les actes médicaux égaux ou supérieurs à 120€ + |
| | Le forfait hospitalier à 20€/jour | |

### LE FORFAIT JOURNALIER

- il est fixé à 20 euros par jour et reste à la charge des patients, sauf accident de travail et pensionnés de guerre, régime Alsace-Moselle et grossesse (4 derniers mois).
- il peut être pris en charge par votre mutuelle ou CSS (ex- CMU) complémentaire.

### LA PARTICIPATION FORFAITAIRE ASSURÉE

Le décret N°2006-707 du 19 juin 2006 met en place un forfait "participation assuré" de 24 euros pour la totalité du séjour pour tous actes dont le tarif est supérieur ou égal à 120 euros. Cette participation peut être prise en charge par votre mutuelle ou C.M.U. complémentaire.

Vous pouvez être exonéré(e) du forfait hospitalier et/ou de la participation forfaitaire. Pour en savoir plus : **www.ameli.fr ou 3646** (prix d'un appel local depuis un poste fixe).

Toutes les prestations journalières sont facturées sur la base du nombre de jours de présence, incluant donc le jour de sortie.

### LES SUPPLÉMENTS D'HONORAIRES

Les praticiens qui assurent vos soins, peuvent avoir opté pour le secteur conventionnel à honoraires libres. Dans ce cas, ils sont autorisés à pratiquer des dépassements d'honoraires qui relèvent de leur seule discrétion et resteront à votre charge ou à celle de votre mutuelle.
Vous en aurez été informé lors de la consultation. La clinique n'est en aucun cas liée à cette pratique.

### LES PRESTATIONS PARTICULIÈRES

Chambre particulière, chambre Confort Plus, hébergement d'un accompagnant, frais de téléphone, location de téléviseur, boissons supplémentaires donnent lieu à un supplément. Certaines prestations peuvent être prises en charge par votre mutuelle, renseignez vous.
Pour obtenir des informations tarifaires, renseignez vous auprès du bureau des admissions.
Toute demande devra être anticipée et payée avant votre entrée. Des changements sont possibles sur demande pendant votre séjour.

## RETOUR PAR AMBULANCE

Seul un retour relevant d'une décision médicale est pris en charge par la Sécurité Sociale. Vous disposez du libre choix du service ambulancier. À défaut, l'établissement fera appel à un prestataire conventionné.

**Pensez à récupérer vos radios, carte de groupe, traitements personnels.**

**EN CAS DE SYMPTÔMES ANORMAUX, LA CONTINUITÉ DES SOINS EST ASSURÉE EN APPELANT :**

**Service Ambulatoire :**
**04 32 85 85 10 de 7h à 19h30**

**Standard (24H/24) :**
**04 32 85 85 85**

**Urgences du Pôle Santé :**
**04 32 85 90 00**

# VOTRE SORTIE

## FORMALITÉS

Les modalités de votre sortie sont fixées par le médecin responsable de votre prise en charge et/ou par l'anesthésiste. Les documents médicaux et radiologies vous seront remis avant votre départ. Pensez à les réclamer. Pour l'enregistrement des formalités de sortie, présentez-vous au service des admissions et sorties. Deux bulletins d'hospitalisations vous seront fournis ainsi qu'une facture acquittée.

## SORTIE CONTRE AVIS MÉDICAL

La sortie relève d'une décision médicale. Si vous souhaitez sortir contre l'avis du médecin, vous devrez signer une attestation affirmant «votre décision de sortir contre avis médical». Celle-ci dégage la responsabilité de l'établissement.

## MODE DE RETOUR À DOMICILE

- Un proche, sous réserve de contre-indications médicales, peut assurer votre retour à domicile.
- La prise en charge des frais d'ambulance se fait uniquement sur prescription médicale et sous réserve de certaines conditions. Cette prise en charge n'est donc pas systématique mais bien relative à votre état de santé.

## VOUS ÊTES MINEUR

- La sortie des personnes mineures ne pourra se faire qu'en présence d'une personne légalement responsable (parent ou tuteur) ou d'une personne désignée par écrit par celle-ci.

## APRÈS UN SÉJOUR AMBULATOIRE (HOSPITALISATION SUR 1 JOURNÉE)

- Si vous avez été accueilli en service ambulatoire, sachez qu'il vous sera impératif d'être accompagné lors de votre sortie. Nota : pour les enfants, la personne accompagnante ne peut être la personne qui conduit le véhicule.
- La sortie est autorisée par le chirurgien ou l'anesthésiste (un document d'autorisation de sortie vous sera remis).
- Avant votre départ, n'oubliez pas de signer les documents à l'accueil, par vous-même et votre accompagnant.

Sachez que votre heure de sortie peut ne pas être celle prévue initialement. Il convient en effet de tenir compte de l'heure de votre passage au bloc opératoire et des consignes données par l'anesthésiste et/ou le chirurgien. Soyez donc conscient de ces paramètres afin d'organiser votre sortie avec vos proches. Une hospitalisation initialement prévue en ambulatoire peut éventuellement se transformer en séjour d'une nuit selon la décision médicale.

## L'AIDE AU RETOUR

- Un séjour en maison de convalescence sera peut être nécessaire à la suite de votre hospitalisation. C'est votre chirurgien qui en décidera avec vous.
- Le choix du séjour devra être le plus précoce possible pour nous aider à le satisfaire.
- Dès cette prise de décision, demandez votre prise en charge à votre assurance complémentaire et à votre mutuelle.
- Pour votre retour à domicile, l'établissement pourra vous aider dans les démarches à effectuer.
- Nous travaillons en collaboration et partenariat avec différents services et prestataires de soins à domicile (HAD, SSIAD, etc..) et les services sociaux du secteur.

**N'hésitez pas à demander des renseignements auprès du cadre infirmier.**

## CE QUE VOUS DEVEZ RÉGLER

Si votre mutuelle ne prend pas en charge totalement les frais suivants ou si la prise en charge ne nous est pas parvenue le jour de votre sortie :

- Le forfait journalier (par jour d'hospitalisation)
- Le forfait de sortie
- La participation forfaitaire assuré
- Le supplément pour chambre particulière ou chambre "Confort+"
- La télévision, la télévision et le Wi-FI
- Les dépassements d'honoraires (directement au nom du/des médecins concernés)

## VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE

Pensez à renseigner le questionnaire de satisfaction directement en ligne dans la rubrique "Formalités de sortie" sur notre site internet (ordinateur, tablette, smartphone) :
carpentras.clinique-synergia.com

Il est destiné à recueillir vos appréciations sur les conditions de votre séjour au sein de notre établissement. En complétant ce questionnaire, vous contribuez à la démarche qualité de la Clinique et à l'amélioration de nos prestations.

Vous n'êtes pas assez familiarisés avec les outils numériques ?
Vous pouvez également compléter la version papier du questionnaire qui vous sera remis sur demande à votre sortie.

Sachez d'autre part, que toute réclamation ou plus généralement toute insatisfaction concernant votre séjour est prise en compte et analysée par nos médiateurs, responsable qualité, direction ou par la CDU (Commission des Usagers).

# VOTRE SÉJOUR DE A À Z

## AIDE LINGUISTIQUE

Vous avez la possibilité de faire appel à un interlocuteur parlant une des langues suivantes : allemand, anglais, arabe, espagnol, italien. Renseignez-vous auprès du Cadre de Santé.

## ACCOMPAGNANT

Les repas visiteurs du midi et du soir peuvent être servis en chambre. Cette prestation payante doit être sollicitée à l'accueil avant 10h pour le repas du midi, et avant 16h pour le repas du soir.
Selon les modalités du service, un accompagnant peut être autorisé à passer la nuit au chevet du patient. Moyennant un forfait, un lit d'appoint sera mis à disposition (uniquement en chambre particulière).

## ARGENT ET OBJETS DE VALEUR

Nous vous déconseillons d'apporter vos objets de valeur. Pour autant, ne pas oublier de vous munir de moyens de paiement. L'établissement décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol. Un coffre central est disponible à l'accueil. Vous pouvez y déposer vos biens lors de l'admission contre récépissé. La Clinique n'est responsable que des objets déposés dans son coffre. N'hésitez pas à l'utiliser !

## ASSISTANTE SOCIALE

Une assistante sociale est présente dans l'établissement et peut vous recevoir en consultation si besoin. Adressez-vous au cadre de soins.

## CHAMBRE PARTICULIÈRE

Dans la mesure des places disponibles, vous pouvez bénéficier d'une chambre particulière moyennant un supplément journalier. De très nombreuses mutuelles prennent en charge ces frais.

## CLIMATISATION

Toutes les chambres de la Clinique sont équipées d'un climatiseur. Pour les boîtiers de commande, vous devez vous adresser à la salle de soins du service.

## COURRIER

Le courrier est distribué quotidiennement. Pour expédier votre courrier, il vous suffit de l'affranchir et de le déposer à l'accueil avant 14h30.

## LA DOUCHE PRÉOPÉRATOIRE

« Les infections du site opératoire constituent une complication grave et redoutée par les équipes chirurgicales dont les conséquences sont lourdes pour le patient. Une personne est naturellement porteuse de microbes au niveau de la peau et des muqueuses, pouvant être à l'origine d'une infection post-opératoire. La douche pré opératoire prise la veille de l'opération et le jour même du bloc opératoire, permet d'éliminer le maximum de microbes présents sur la peau et constitue donc un des éléments essentiels de la prévention du risque infectieux du site opératoire. »

**TECHNIQUE : Les douches pré opératoires sont faites avec un savon antiseptique ou un savon doux selon prescription.**

- Ne pas se raser la zone opératoire avant l'intervention. Si besoin la dépilation ou la tonte seront réalisées au sein de l'unité de soin avec du matériel spécifique (pas de rasoir à lame).
- Retirer maquillage, bijoux, vernis à ongles, prothèses et piercing.
- Mouiller la tête, puis le reste du corps.
- Savonner visage et cheveux, faire mousser Insister derrière les oreilles.
- Savonner le reste du corps du haut vers le bas en insistant sur les aisselles, l'ombilic, la région génitale, les fesses et les pieds (entre les orteils).
- Respecter le temps de contact de 3 minutes sur la peau.
- Rincer abondamment.
- Renouveler l'opération complète (savonnage, rinçage en commençant par la tête).
- S'essuyer soigneusement avec une serviette propre (n'ayant pas servi).
- Se brosser les dents.
- Revêtir un pyjama propre (n'ayant pas servi).
- Se coucher dans des draps propres (n'ayant pas servi).
- **Concernant l'intervention en Ambulatoire : la douche pré opératoire est à renouveler à domicile, le matin, soit 1 heure avant d'arriver à la Clinique. La dépilation pourra être réalisée avec une crème dépilatoire (sur avis chirurgical) la veille : le rasage de la zone opératoire est interdit.**

Attention : L'allergie à l'iode ne constitue en aucun cas une contre-indication à l'utilisation de la Bétadine®.

## MÉDICAMENTS

**Vos traitements personnels ainsi que votre ordonnance devront obligatoirement être remis au personnel soignant à votre arrivée. Ils vous seront rendus lors de votre départ. L'utilisation de médicament autre que ceux délivrés par l'établissement est interdite.**

## CULTE

Les ministres du culte des différentes confessions peuvent vous rendre visite si vous en exprimez le désir (adressez vous au responsable du service).

## DIÉTÉTICIENNE

Une diététicienne est présente dans l'établissement et peut vous recevoir en consultation si besoin. Adressez-vous au cadre de soins.

## DISTRIBUTEURS

Des distributeurs de boissons et de petits encas salés/sucrés sont à votre disposition dans le hall du Pôle Santé, ainsi que dans la salle d'attente du service ambulatoire et dans la circulation du 3ème étage (dans le respect des consignes données par votre médecin).

## IDENTITOVIGILANCE

Afin de sécuriser votre identification, à toutes les étapes de votre prise en charge, les équipes seront amenées à vous demander de décliner votre identité fréquemment. Un bracelet d'identification vous sera remis lors de votre installation dans le service de soins.

## LINGE

Nous vous demandons d'apporter votre nécessaire de toilette (serviettes et gant de toilette, savon, brosse à dent et dentifrice, peigne... ).

## PERSONNEL

Votre interlocuteur est le responsable du service de soin. Pour d'éventuelles informations et/ ou réclamations, n'hésitez pas à prendre contact avec lui.

Les différentes catégories de personnel se reconnaissent à leur tenue de couleur différente, identifiée à leur nom et leur fonction.

## PSYCHOLOGUE

Une psychologue est présente dans l'établissement et peut vous recevoir en consultation si besoin. Adressez-vous au cadre de soins.

## PROTHÈSES

Des boîtes prévues pour ranger vos prothèses (auditives, dentaires, etc) sont disponibles dans les services de soins. N'hésitez pas à les demander. **La Direction de l'établissement décline toute responsabilité en cas de perte, de détérioration ou de vol.**

## REPAS

Le médecin-anesthésiste vous ayant demandé d'être à jeun, il vous aura précisé le délai à respecter. Nos menus sont établis sous contrôle d'une diététicienne et seront adaptés à votre pathologie. L'établissement a concédé la restauration à une société prestataire de service.

**Les horaires :**

Petit déjeuner : 7h30 - 8h30
Repas de midi : 12h15 - 13h30
Repas du soir : 18h30 - 19h30

En ambulatoire, avant votre départ, une collation vous sera proposée. La composition variera en fonction de votre pathologie. Les repas provenant de l'extérieur sont interdits, l'établissement se décharge de toute responsabilité, en cas de prise alimentaire qui s'effectuerait hors menus proposés et contrôlés.

## TÉLÉPHONE

Les chambres disposent d'une ligne directe et d'un numéro d'appel personnel. Pour téléphoner à l'extérieur, composez le 0 puis le numéro de votre correspondant. Ce service est payant. Vous pouvez vous faire appeler directement dans votre chambre sans frais supplémentaire. Vous pouvez obtenir le standard en composant le 22.

## TÉLÉVISION

Toutes les chambres sont équipées d'un poste de télévision. Une télécommande vous sera remise contre une caution. Un casque à usage unique vous sera également délivré. Ce service est payant.

## SATISFACTION DU SÉJOUR

Si vous acceptez de nous communiquer votre adresse mail, vous recevrez un questionnaire national de satisfaction des patients (e-Satis). Les résultats de l'établissement à cette enquête nationale sont accessibles sur le site **has-sante.fr/** puis choisir les onglets Usagers - Qualiscope - Qualiscope Qualité des hôpitaux et des cliniques.

## SERVICES TECHNIQUES

Un personnel technique est présent quotidiennement afin de résoudre les éventuels dysfonctionnements techniques dans votre chambre dans les plus brefs délais. N'hésitez pas à le faire appeler.

## VISITES

Afin de préserver votre repos et de respecter le travail du personnel soignant, nous vous rappelons que les visites sont autorisées de **14h à 20h, soins continus de 15h à 18h (deux personnes maximum en simultané) et interdites pour les enfants de moins de 6 ans.**
Pour préserver le silence et le repos de tous, il vous est demandé de limiter le nombre de visiteurs et d'éviter les conversations bruyantes par égard pour les autres patients.
En ambulatoire : compte-tenu de la brièveté de votre séjour, ne prévoyez pas de visites hormis celles de votre (vos) accompagnant(s).

# VOS DROITS

## DROITS FONDAMENTAUX

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

## DROIT À L'INFORMATION

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 qui devient une obligation stricte à respecter.
L'obligation d'information porte sur :

- Les différentes investigations proposées
- Les traitements ou actions de prévention, leur utilité, leur urgence, leurs conséquences
- Les risques fréquents ou graves normalement prévisibles
- Les autres solutions possibles et les conséquences prévisibles en cas de refus
- Les risques nouveaux identifiés postérieurement à l'exécution des actes

L'ensemble des informations concernant votre état de santé vous sera délivré au cours d'un entretien individuel avec votre praticien sauf en cas d'urgence ou d'impossibilité (état d'inconscience, coma ou handicap mental). Vous prenez, avec le professionnel de santé, et suivant les informations qui vous ont été fournies, les décisions concernant votre santé. Toute intervention même anodine comporte des risques. Votre consentement est fondamental et vous pouvez le retirer à tout moment.

## PERSONNE DE CONFIANCE

En application de la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades, vous avez la possibilité de désigner une personne de confiance par le biais d'un formulaire qui vous est remis lors de votre pré-admission. Cette désignation se fait par écrit et est révocable à tout moment.
Un document explicatif sur le rôle de la personne de confiance peut vous être fourni à l'accueil sur simple demande.
À ne pas confondre avec la **PERSONNE À PRÉVENIR** qui est la personne habilitée à recevoir des informations limitées liées à l'hébergement du patient. Elle est notamment contactée en cas d'urgence ou de la survenue d'un événement inattendu (hospitalisation, sortie, transfert, ...) Cette personne ne recevra aucune information couverte par le secret médical (sauf si vous l'avez également choisie comme personne de confiance).

## DROIT D'ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL

(cf articles L1111-7 et R1111-2 à 9 du code de la santé publique)

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant. Il vous est possible d'accéder à ces informations en faisant la demande auprès de la direction (courrier ou formulaire accessible sur le site internet). Elles peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisissez librement. Vous pouvez également consulter sur place votre dossier, en étant accompagné d'un médecin ou non. Les informations ainsi sollicitées seront mises à votre disposition au plus tard dans un délai de 8 jours. Si toutefois ces informations datent de plus de 5 ans, ce délai est porté à 2 mois.

La consultation du dossier si elle est faite sur place est gratuite. En revanche, si vous souhaitez obtenir copie de tout ou partie des éléments de votre dossier, les frais, limités au coût de production et d'envoi, seront à votre charge. Votre dossier médical est conservé pendant 20 ans à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation externe.

# VOS DROITS suite

## INFORMATIQUE ET LIBERTÉ

L'établissement dispose d'un système informatique destiné à faciliter la gestion des dossiers des patients et à réaliser, le cas échéant, des travaux statistiques à usage de l'établissement. Les informations recueillies lors de votre consultation ou de votre hospitalisation, feront l'objet, sauf opposition justifiée de votre part, d'un enregistrement informatique. Ces informations sont réservées à l'équipe médicale qui vous suit ainsi que, pour les données administratives, au service de facturation. L'hébergement de vos données de santé peut être confié par la clinique à un hébergeur certifié.
Vous pouvez obtenir communication des données vous concernant en vous adressant au responsable de l'établissement, par courrier ou par mail : dpo@clinique-synergia.com (Loi 2018-493 du 20 juin 2018 sur la protection des données personnelles)

## LES DIRECTIVES ANTICIPÉES

(cf articles L1111-11 du code de la santé Publique)

Issues de la loi dite Léonetti, ces directives permettent à toute personne majeure, si elle le souhaite, de rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement. Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical. Renouvelables tous les trois ans, elles peuvent être, dans l'intervalle, annulées ou modifiées, à tout moment. Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge au sein de l'établissement : confiez-les lui ou signalez leur existence et indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées. Si vous souhaitez en savoir plus sur les directives anticipées, une fiche informative est à votre disposition à la réception.

## HOSPITALISATION DES MINEURS ET MAJEURS PROTÉGÉS

Le majeur placé sous sauvegarde de justice, le majeur sous curatelle, sont informés sur leur état de santé et donnent leur consentement sur l'acte médical réalisé sur leur personne. Par contre, les informations concernant la santé des mineurs, des majeurs sous tutelle, et les soins qu'ils doivent recevoir sont délivrés aux titulaires de l'autorité parentale ou au tuteur. Le professionnel de santé doit informer les intéressés de manière adaptée à leur degré de maturité et à leur discernement, et doit les faire participer dans la même mesure à la prise de décision les concernant.

En cas d'intervention chirurgicale, l'accord des deux parents est indispensable. Le médecin pourra passer outre les recommandations de l'autorité parentale ou du tuteur en cas d'urgence.

## COMMISSION DES USAGERS (CDU)

Une Commission des Usagers (CDU) est mise en place au sein de notre établissement, afin de veiller au respect de vos droits et de faciliter vos démarches. Elle est à votre disposition pour examiner vos réclamations et vous indiquer les voies de recours dont vous disposez.
Elle se compose notamment de deux médiateurs (médecin et non-médecin), du directeur de l'établissement et des représentants des usagers.
Pour la saisir, adressez un courrier ou prenez contact avec l'établissement (Tél : 04 32 85 85 33), ou encore envoyez un courriel à l'adresse suivante : qualite@clinique-synergia.com

Les articles R1112-91 à R1112-94 du code de la santé publique précisent les modalités de fonctionnement de cette commission :

- Article R1112-91 : Tout usager d'un établissement de santé doit être à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les

explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins.

- Article R1112-92 : L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine. Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.
- Article R1112-93 : Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, la rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.
- Article R1112-94 : Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant. Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier. Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission.

## ASSOCIATIONS

### Les représentants des Usagers

La représentation des usagers dans les instances de santé a été renforcée par les dispositions présentes dans la loi du 4 mars 2002 et du 9 août 2004. Les associations **"Vivre comme avant"** et **"La ligue nationale contre le cancer"** sont représentatives des usagers de la Clinique Synergia Ventoux.

Il vous est possible de faire des propositions pour la bonne marche de l'établissement, ainsi que de formuler des demandes au nom des usagers auprès de ces associations aux adresses respectives suivantes :

g.mt.sanchez51@gmail.com
mariehelenehl@yahoo.fr

### Les associations partenaires

Des associations de bénévoles interviennent régulièrement dans la clinique, auprès des patients et des aidants, sur simple demande, soit au personnel infirmier, soit en les contactant directement :

**Provence Stomie Contact** (accompagnement des futurs patients stomisés). Contact : Nicole 06 87 12 34 08 – Myriam 06 50 85 76 44 – provence.stomie@gmail.com

**L'Autre Rive – Jalmalv – Regain** (accompagner des situations de fin de vie). Contact : Christian Coudair 06 03 47 24 37.

## NON DIVULGATION DE PRÉSENCE

Si vous le souhaitez, signalez-le lors de votre admission et/ou à l'infirmière au moment de votre accueil et le nécessaire sera fait pour préserver votre anonymat.

## SÉCURITÉ TRANSFUSIONNELLE

Si votre état le nécessite, une transfusion pourra vous être prescrite. L'activité transfusionnelle est encadrée par le Comité de Sécurité transfusionnelle et d'Hémovigilance.

## VIDÉO SURVEILLANCE

Cet établissement est placé sous vidéosur-veillance pour des raisons de sécurité des biens et des personnes. Pour tout renseignement, s'adresser à la Direction, auprès de laquelle vous pouvez également exercer votre droit d'accès aux images, depuis la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

# RÈGLES DE VIE ET CONSIGNES DE SÉCURITÉ

## HYGIÈNE

Chaque patient est tenu de respecter une hygiène vestimentaire et corporelle. La Clinique met à votre disposition des locaux propres et entretenus qui doivent être respectés. Les animaux ne peuvent en aucun cas être admis au sein de l'établissement.

## FLEURS

Les fleurs et plantes sont un formidable réservoir de microbes pouvant contaminer un patient fragilisé. Les plantes en pot ne sont pas autorisées.

## PORTES

Pour des raisons d'hygiène, de sécurité et de respect de votre vie privée, nous vous demandons de garder la porte de votre chambre fermée.

## SILENCE

Pour préserver le silence et le repos de tous, il vous est demandé d'user avec discrétion des appareils de radio et de télévision, de limiter le nombre de visites et d'éviter les conversations bruyantes par égard pour les autres patients .

## TÉLÉPHONE PORTABLE

En raison des risques d'interférences électromagnétiques avec les équipements médicaux, l'usage des téléphones mobiles est interdit dans l'établissement (circulaire n° 40 du 1/10/1995).

## ASCENSEURS

L'accès aux ascenseurs est interdit aux enfants non accompagnés.

## INTERDICTION DE FUMER

Il est formellement interdit de fumer et de vapoter dans l'enceinte de la Clinique.

## DÉTENTIONS ILLICITES OU DANGEREUSES

L'introduction de boissons alcoolisées dans l'établissement est rigoureusement interdite au même titre que la détention d'armes et de substances illicites.

Pour la sécurité de tous, il est formellement interdit, dans l'ensemble des locaux de la clinique, d'amener dans votre chambre et d'utiliser des appareils personnels de type électroménager, télévision, radio, bouilloire, théière... etc ou tous autres appareils : lit gonflable électrique ou non, matelas de tout type, rallonge électrique etc...

Toute personne contrevenant à ces règles de sécurité pourra se voir exclure de l'établissement et s'exposera à des poursuites judiciaires en cas d'incident ou dommage causé de façon directe ou indirecte.

## CONSIGNES EN CAS D'INCENDIE

Toutes les dispositions réglementaires en vigueur en matière de sécurité incendie sont respectées dans l'établissement. Les consignes et plans d'évacuation sont affichés dans tous les lieux communs. Le personnel est formé aux conduites à tenir en cas d'incendie, il vous donnera les consignes en cas d'évacuation. En toute situation il est important de rester calme.

# QUALITÉ

## ENGAGEMENT QUALITÉ

L'ensemble des professionnels de la Clinique Synergia Ventoux s'engage au quotidien pour vous garantir la qualité et la sécurité des soins.
Ainsi, la Clinique Synergia Ventoux s'est inscrite de longue date dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins plaçant le patient au centre de ses préoccupations et, a su développer au fil des années une véritable culture qualité au sein de l'établissement.

Notre politique d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins se définit au travers d'objectifs :

Offrir une prise en charge de qualité et personnalisée à tous nos patients, et notamment :

- Développer l'offre de soins en conformité avec notre Projet d'Etablissement
- Assurer l'information du patient sur son état de santé et le respect de ses droits
- Assurer la qualité de la prise en charge sur la douleur, la nutrition, les soins
- Poursuivre la dynamique de qualité et de gestion des risques et développer une culture sécurité.
- Pérenniser la démarche d'évaluation existante et impliquer les équipes en communiquant les résultats et leurs évolutions.

Le déploiement de cette politique d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins est une volonté de tous.

## COMITÉ DE LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES (CLIN)

Le Comité de Lutte Contre les Infections Nosocomiales (CLIN), conçoit et développe une politique opérationnelle de lutte contre les maladies infectieuses acquises en milieu hospitalier en lien avec la Commission Médicale d'Etablissement. Il intervient au niveau de la prévention, de la surveillance, et de la formation : hygiène de base, désinfection et stérilisation des matériels, sécurisation des zones à haut risques, protocolisation des actes... Il élabore un rapport d'activité annuel précisant les scores obtenus pour les indicateurs d'hygiène et sécurité des soins retenus au niveau national. Ces scores sont publiés sur le site du Ministère de la santé has-sante.fr/ puis choisir les onglets Usagers - Qualiscope - Qualiscope Qualité des hôpitaux et des cliniques. La clinique est également engagée au sein du réseau départemental de lutte contre les infections nosocomiales (C-CLIN Sud-Est) et INTERCLIN du Vaucluse.

## DOULEUR

Les établissements de santé sont tenus de prendre en charge la douleur des patients qu'ils accueillent. C'est pourquoi si « Vous avez mal, parlez en ! ». N'hésitez pas à exprimer votre douleur : en l'évoquant, vous aidez l'équipe à mieux la soulager. Le CLUD (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 des actions dans ce domaine.

ARTICLE L.1110-5 DU CODE DE LA SANTÉ PUBLIQUE . "...TOUTE PERSONNE A LE DROIT DE RECEVOIR DES SOINS VISANT À SOULAGER SA DOULEUR. CELLE-CI DOIT ÊTRE EN TOUTE CIRCONSTANCE PRÉVENUE, ÉVALUÉE, PRISE EN COMPTE ET TRAITÉE."

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

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.

# QUALITÉ suite

## DÉVELOPPEMENT DURABLE

La Clinique Synergia Ventoux s'engage dans une politique de développement durable au travers d'actions telles que:

- La préservation de l'environnement
  - Une politique de tri des déchets (formation des personnels, audits réguliers,...).
  - Le remplacement des produits de bio nettoyage issus de la chimie de synthèse par des produits éco-labellisés et biodégradables.
  - Des économies d'énergie.
- La qualité de vie au travail
  - Une politique de formation active
  - Des améliorations d'environnements de travail
  - Une gestion économique fiable pour la pérennité de l'emploi.

Cette politique de développement durable, impulsée par la direction, est l'affaire de tous. De nombreuses actions sont à l'étude.

## DÉMARCHE DE CERTIFICATION

La Clinique s'est inscrite, depuis 2002, dans des cycles de certification par la Haute Autorité de Santé.

Point d'étape essentiel de notre démarche d'amélioration continue, la certification est une procédure d'évaluation externe permettant d'attribuer à tout établissement de santé une reconnaissance de la qualité et de la sécurité des soins au regard d'exigences communes.

Cette évaluation a pour objectif d'apprécier la dynamique engagée, le respect des bonnes pratiques de soins par les professionnels, mais aussi la rigueur de notre organisation, conformément à un référentiel, et ce, pour garantir des prestations de qualité à nos patients.

Notre établissement a été certifié par la HAS en 2022 : « Qualité des Soins confirmée », avec un score de 87,89 % pour une durée de quatre ans.

Vous pouvez consulter notre dernier rapport de certification sur le site internet de la Haute Autorité de Santé, www.has-sante.fr, ainsi que sur le site internet de la Clinique.

## RÉSEAUX DE CANCÉROLOGIE

Dans le cadre de l'organisation des soins en cancérologie de la région PACA, la Clinique Synergia Ventoux est membre des réseaux ONCONSUD, ONCOPACA et Inter 3C (Centre de Coordination en Cancérologie) qui ont reçu l'agrément de l'ARS.

Nos praticiens participent activement aux instances dirigeantes du réseau ainsi qu'à l'animation des réunions de concertation pluri-disciplinaires où sont élaborées les stratégies thérapeutiques dans l'intêret des patients.

## SIGNALEMENT DES ÉVÉNEMENTS SANITAIRES INDÉSIRABLES

Vous pouvez participer à l'amélioration de la qualité et de la sécurité du système de santé en signalant sur le portail dédié, tout événement sanitaire indésirable ici : **https://signalement.social-sante.gouv.fr/psig_ihm_utilisateurs/index.html#/accueil**

## MON ESPACE SANTÉ

**Préparer votre séjour :** Activez votre espace patient de la clinique ! vous gagnerez du temps en préparant votre hospitalisation (choix hôteliers, documents administratifs...), en répondant aux questionnaires médicaux, en réglant votre facture en ligne et en accédant à vos documents de santé.

**Si vous avez activé votre DMP** (Dossier Médical Partagé), vous pourrez également retrouver dans **« Mon espace Santé »** de l'assurance maladie tous vos documents médicaux en lien avec votre hospitalisation.

MON ESPACE SANTÉ

Clinique Synergia VENTOUX

## NOTES

# CONTACT

**COMMENT NOUS TROUVER ?**

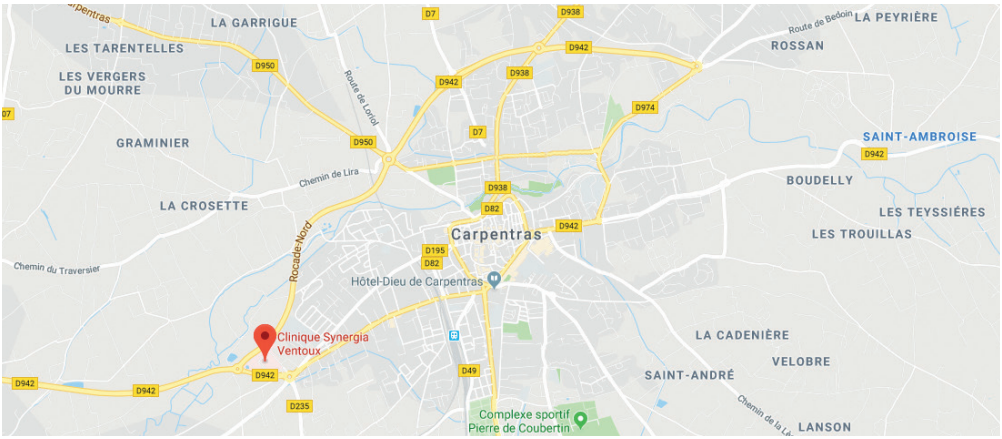
Arrêt de BUS au Pôle Santé

Lignes Urbaines (ACD) TRANS'COVE :

A : Beaumes de Venise – Aubignan – Serres – Terradou – Pôle Santé

C : Pôle Santé – Terradou – Hippodrome – Cove

D : Pôle Santé – Terradou – Marché Gare




# CONTACTS

**ACCUEIL :**
accueil.carpentras@clinique-synergia.com

**COMMUNICATION :**
communication.carpentras@clinique-synergia.com

**SERVICE QUALITÉ :**
qualite.carpentras@clinique-synergia.com

**COMPTABILITÉ PATIENTS :**
comptapatients.carpentras@clinique-synergia.com

Clinique Synergia VENTOUX

# CHARTE de bientraitance

- Prendre en considération la liberté de choix et de décision du patient.
- Identifier les besoins et capacités de chacun afin d'y apporter une réponse adaptée.
- Etre attentif à la qualité de communication verbale et non verbale ainsi qu'aux relations avec le patient.
- Favoriser les déplacements du patient en respectant son confort et son rythme, en tenant compte de ses désirs d'aller et venir et de sa pathologie.
- Prendre en compte les goûts, les habitudes et les capacités du patient pour la restauration.
- Identifier les moments de détresse du patient et chercher ensemble des solutions.
- Préserver la dignité et l'estime de soi du patient au travers de son apparence et en tenant compte de ses habitudes de vie.
- Respecter l'espace personnel et l'intimité du patient, en particulier au cours des soins.
- Accompagner le patient en fin de vie et veiller à son confort.
- Favoriser l'autonomie (privilégier le « faire faire » plutôt que le « faire à la place de »).

Clinique Synergia VENTOUX

26 rond-point de l'Amitié
84200 Carpentras
Tél : 04.32.85.85.85
carpentras.clinique-synergia.com

@groupesynergia
@cliniques-synergia
@cliniquesynergiaventoux