Clinique Les Espérels

Soins Médicaux et de Réadaptation avec Balnéothérapie – Hôpital de jour

LIVRET D'ACCUEIL HÔPITAL DE JOUR



Médecin référent HDJ : Docteur Julien ANDOUARD

Infirmière HDJ : Elodie BARTHÉLÉMY

456 chemin des Espérels
83830 FIGANIERES (VAR)
Téléphone standard : 04 98 10 38 00
Fax : 04 98 10 38 10
Site internet : www.clinique-les-esperels.fr
Email : accueilHDJ@cliniquelesesperels.fr
Messagerie sécurisée : medecins@cliniquelesesperels.mssante.fr

Établissement de Santé Privé d'Intérêt Collectif
Siret : 312 456 221 000 18
Finess : 830016556

Certification HAS Avril 2026

HAS Qualité des soins confirmée Établissement certifié

SOMMAIRE

Présentation de l'Etablissement	Page 4
Les professionnels	Page 6
Votre prise en charge	Page 7
Les droits et les devoirs du patients	Page 11
Les frais de prise en charge	Page 15

Bienvenue à l'Hôpital De Jour (HDJ)
De la Clinique les Espérels

Madame, Monsieur,

La Direction, les Médecins et l'Ensemble du personnel de la Clinique les Espérels vous souhaitent la bienvenue.

Depuis 1961, notre établissement met son expérience et son savoir-faire au service des patients, en plaçant l'humain, l'écoute et la qualité des soins au centre de ses priorités.

Nous avons à cœur de vous accompagner tout au long de votre prise en charge, en vous proposant une prise en charge personnalisée, adaptée à vos besoins et à vos objectifs de rééducation / réadaptation.

Ce livret d'accueil a été conçu pour vous apporter les informations utiles au bon déroulement de votre prise en charge et vous permettre de découvrir les espaces dédiés à vos soins en toute sérénité.

L'ensemble de nos équipes se tient à votre disposition pour répondre à vos questions et vous accompagner avec bienveillance.

Nous vous souhaitons une prise en charge aussi agréable que bénéfique, placé sous le signe de la confiance, du respect et du rétablissement.

La Direction

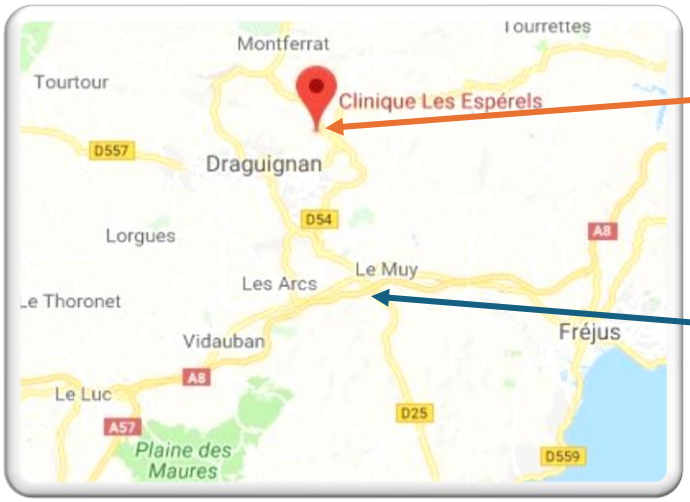


PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT

Une Clinique idéalement située

Implantée sur les hauteurs de Figanières dans le Var, en pleine campagne provençale, la Clinique les Espérels accueille ses patients dans un cadre calme et apaisant.

Elle est située à un quart d'heure de route de la ville de Draguignan et à une quinzaine de kilomètres de l'autoroute A8 (sortie Draguignan, Le Muy).



Coordonnées GPS
Latitude : 43.554302
Longitude : 6.509158

Sortie A8 N°36
Le Muy/Draguignan/St-Tropez

La Clinique les Espérels, Etablissement de Santé Privé d'Intérêt Collectif, assure une activité d'hospitalisation en Soins Médicaux et de Réadaptation (mention « Polyvalent »), soit en hospitalisation avec hébergement, soit en hospitalisation sans hébergement (séances en hôpital de jour).







Sa capacité d'accueil est de 66 lits d'hospitalisation complète, dont 6 lits identifiés soins palliatifs, et 10 places en hospitalisation de jour.

Elle dispose de :

- Trois plateaux de rééducation et de réadaptation,
- Deux bassins de balnéothérapie,
- Une salle d'Ergothérapie équipée d'une cuisine thérapeutique,
- Un parcours de santé en extérieur,
- Divers espaces de convivialité en intérieur et en extérieur.

Hospitalisation de jour

En hospitalisation de jour, les patients sont accueillis durant une demi-journée plusieurs fois par semaine sur une durée déterminée avec le Médecin référent de l'HDJ afin de réaliser :

- Des séances de rééducation / réadaptation,
- Des séances d'activités physique,
- Des soins nécessitant la proximité avec un plateau technique de rééducation / réadaptation et / ou d'une balnéothérapie.

Les patients bénéficient d'une prise en charge globale, personnalisée et coordonnée par une équipe pluridisciplinaire.

Les objectifs poursuivis en hospitalisation de jour sont de :

- Favoriser le rétablissement précoce des capacités physiques des patients après une chirurgie,
- Aider les patients à reprendre confiance en leurs capacités et les développer,
- Acquérir les comportements bénéfiques à la santé,
- Contribuer à améliorer la qualité des conditions de vie,
- Prolonger autant que possible le maintien à domicile,
- Prendre en charge la douleur des patients,
- Eviter, retarder ou raccourcir une hospitalisation complète.

L'hospitalisation de jour est un parcours de soins adapté pour débuter ou poursuivre un accompagnement en soins de rééducation / réadaptation, entouré d'une équipe de professionnels médicaux et paramédicaux spécialisés.

Les profils de patients admis sont multiples :

- Orthopédie : pré et post opératoire,
- Douleur chronique de l'appareil locomoteur,
- Déformations du rachis et restauration fonctionnelle,
- Troubles de l'équilibre et de la marche,
- Perte d'autonomie / fragilité,
- Suites d'AVC,
- Maladie neurodégénérative,
- Prothèse du membre inférieur sur amputation,
- Accompagnement au cours et décours des pathologies cancéreuses,
- Reconditionnement physique toute pathologie,
- Guidance reprise d'activité physique adaptée,
- Lutte contre la sédentarité.








LES PROFESSIONNELS

Professionnels communs à l'ensemble des activités de la Clinique les Espérels

- L'équipe de direction
  - M. Laurent GAYRARD, Directeur
  - M. Jean-Pierre PISCHE, Président du Conseil d'Administration
  - M. Patrick NAUD, Directeur Adjoint, Directeur Administratif et Financier
  - M. Luc MARTINEAU, Directeur des Systèmes d'Information
- L'équipe d'encadrement
  - **Mme Alexandra RIVIERE, Cadre de santé**
  - Mme Mélissa PETRICIEN, Responsable Qualité et Gestionnaire des Risques
  - Mme Christine FASSETTA, Responsable des Admissions
  - Mme Françoise BLONDE, Responsable des Services Hôteliers
  - M. Frédéric GINIER, Responsable des Services Techniques
- L'équipe médicale
  - **Docteur Julien ANDOUARD, Médecin Généraliste, Médecin référent HDJ**
  - Docteur Guy FEUZ, Médecin Généraliste, Président CME et CLAN
  - Docteur Suleyman KURT, Médecin Généraliste, Médecin coordonnateur, Président CLUD / SP
  - Docteur Christophe POET, Médecin Généraliste
  - Docteur Jean-François CAMILLERI, Cardiologue
  - Docteur Jérôme BRAYER, Pharmacien gérant, Président CLIAS et COMEDIMS
  - Docteur Pierre PELEPOL, Médecin DIM

Professionnels dédiés à l'Hôpital de jour

- Mme Elodie BARTHELEMY, Infirmière diplômée d'Etat de l'HDJ
- M. Andy KAUMANNS EUVRARD, Masseur-kinésithérapeute diplômé d'Etat
- M. Antoine MAILLOT, Enseignant en Activité Physique Adaptée
- M. Rémi GAYRARD, Educateur Sportif en Sport Santé - Activité Physique Adaptée en milieu aquatique

Selon les besoins identifiés, d'autres professionnels peuvent intervenir : Diététicienne, Psychologue, Cardiologue, Orthophoniste, Assistante sociale, …

Des étudiants infirmiers et paramédicaux participent aux activités de la Clinique sous la responsabilité de la Cadre de santé et des personnels référents : les patients peuvent s'opposer à leur présence lors des actes de soins.

VOTRE PRISE EN CHARGE EN HDJ

Votre admission ayant été programmée, vous serez accueilli(e) par l'Infirmière de l'HDJ qui complétera votre dossier administratif au cours d'un entretien. S'ensuivront une consultation infirmière et une consultation médicale, afin de compléter votre dossier médical.

Les horaires d'accueil

L'Hôpital De Jour (HDJ) est ouvert au public du lundi au vendredi (hors jours fériés), de 09h00 à 12h00 et de 13h30 à 16h30, **les séances étant planifiées soit le matin, soit l'après-midi.**

L'assiduité et la régularité des soins sont nécessaires pour optimiser de bons résultats. Nous vous remercions de bien vouloir penser à prévenir l'Infirmière de l'HDJ de toute absence. En cas de survenue de trois jours d'absence consécutifs, votre prise en charge en hospitalisation de jour sera clôturée.

Les documents administratifs

Vous sont demandés les documents suivants :

- Une pièce d'identité (CNI, passeport ou titre de séjour),
- Votre carte vitale d'assuré social,
- La carte de votre mutuelle ou toute autre assurance complémentaire à jour de vos droits,
- Si concerné, le justificatif d'une prise en charge à 100% des frais d'hospitalisation par l'Assurance Maladie :
    - Information transmise via la carte vitale ou l'attestation droits
    - Victime d'un accident du travail : le volet 2 du triptyque fourni par votre employeur,
- Pour les majeurs protégés : l'ordonnance de mise sous tutelle,
- Ressortissant de l'Union Européenne : la carte européenne d'assurance maladie,
- Non-ressortissant de l'Union Européenne ne travaillant pas en France : une demande de prise en charge délivrée par un organisme du pays ou de l'ambassade dont vous dépendez,
- Patient de nationalité étrangère travaillant en France : votre passeport.

Il vous est également demandé d'apporter :

- Vos courriers médicaux et comptes rendus de consultations,
- Votre compte rendu d'hospitalisation (CRH),
- Votre compte rendu opératoire (CRO),
- Vos derniers bilan biologiques et examens complémentaires,
- Vos ordonnances médicamenteuses,
- Tout autre document médical récent utile à votre prise en charge.

Le transport

Vous devez organiser votre transport. Pour vous aider, il vous sera remis une liste des différentes sociétés de transports et taxis Dracénois.

En fonction de votre état de santé et de votre pathologie, une prescription médicale de transport (VSL, ambulance, taxi conventionné, véhicule personnel) peut être faite par le Médecin de notre HDJ, lors de votre consultation d'entrée.

En cas d'absence vous empêchant de vous rendre à l'une de vos séances, pensez à prévenir votre société de transports, le cas échéant.

Le parking et les voies de circulation

Pour accéder au parking de l'HDJ suivre les panneaux « Accueil HDJ ».
Il vous est demandé de limiter votre vitesse au sein de l'enceinte de l'Etablissement, des patients pouvant se trouver sur les voies de circulation.
Une place de stationnement est réservée aux personnes à mobilité réduite.
Le parking n'est pas gardé : ne laissez aucun objet de valeur dans votre véhicule, la Clinique déclinant toute responsabilité en cas d'accident, de vol et / ou d'effraction.

Les bilans et les projets personnalisés

Dès votre arrivée, notre équipe médicale et paramédicale va procéder à une évaluation de votre état de santé, de vos besoins en soins et accompagnements. A l'issue de cette évaluation globale et pluridisciplinaire, vont pouvoir vous être proposés un projet thérapeutique ainsi qu'un projet de soins et de vie personnalisé.

- ### Bilan médical et paramédical initial

  Ce bilan est réalisé dans le cadre d'une consultation avec le Médecin référent HDJ pour la partie médicale et avec l'Infirmière de l'HDJ pour la partie paramédicale.

  Il s'agit d'un véritable moment d'échange permettant à notre équipe de :
  - Recueillir vos informations médicales et sociales (antécédents, pathologies associées, traitements, soins en cours, dernières biologies, degré d'autonomie, environnement à votre domicile, etc.).
  - Mettre en place une surveillance de votre état clinique à travers la prise de paramètres (tension artérielle, fréquence cardiaque, saturation en oxygène, glycémie capillaire, échelle de la douleur, etc.).

  A l'issu de ce bilan médical et paramédical initial vont pouvoir être déterminées la durée et la fréquence de votre prise en charge au sein de notre HDJ. Il est à noter que ces modalités de prise en charge pourront être réévaluées en fonction de votre état de santé, de vos besoins, et des objectifs de soins et de réadaptation identifiés tout au long de votre prise en charge.

- ### Bilan de rééducation / réadaptation initial

  Ce bilan est réalisé par le Kinésithérapeute et / ou l'Enseignant en Activité Physique Adaptée (EAPA) de l'HDJ.

  Ce bilan permet à notre équipe de rééducation / réadaptation :
  - D'évaluer vos capacités physiques et fonctionnelles.
  - D'identifier vos éventuelles difficultés.
  - De déterminer vos besoins en matière de rééducation et d'activité physique adaptée.

- ### Votre projet de soins et votre planning personnalisés

  A l'issue de votre première demi-journée de prise en charge, un planning personnalisé vous sera remis. Il précisera les différentes séances et activités prévues au cours de votre séjour en Hôpital de jour.

  Dans la semaine suivant le début de votre prise en charge, une réunion pluridisciplinaire permettra à l'équipe de faire le point sur vos besoins, vos capacités et vos objectifs. A l'issue de cette réunion, un projet de soins et de vie personnalisé sera élaboré.

  Il vous sera présenté afin que vous puissiez en prendre connaissance, en discuter avec l'équipe et le signer.

  Il sera réévalué régulièrement au cours de votre séjour en HDJ.

- **Bilans intermédiaires**

  En cours de prise en charge des bilans intermédiaires (médical, paramédical, rééducation / réadaptation) seront réalisés afin d'évaluer vos progrès, de faire le point sur les objectifs fixés et, si nécessaire, d'adapter votre prise en charge.

- **La fin de la prise en charge**

  La date de fin de prise en charge est déterminée par le Médecin de l'HDJ dès votre admission. Elle pourra être modifiée en cours de prise en charge en fonction de votre évolution et de vos besoins.

  Vous pourrez interrompre votre prise en charge à tout moment soit avec l'accord du Médecin de l'HDJ, soit en signant une décharge de responsabilité, reconnaissant avoir été informé(e) des risques encourus : cette fin de prise en charge sera déclarée « contre avis médical ».

  Votre Médecin traitant et/ou le Médecin qui vous a adressé à l'HDJ seront informés par courrier (« lettre de liaison ») des soins qui vous ont été dispensés et de la suite à leur donner. Une copie leur est également envoyée sur la messagerie professionnelle MSSanté (s'ils en disposent d'une).

  Le jour de votre fin de prise en charge, une copie de cette lettre de liaison vous est à la fois remise en main propre, envoyée sur votre messagerie citoyenne MSSanté et dans votre DMP.

  Il en est de même en ce qui concerne les éventuelles ordonnances nécessaires à la poursuite de la prise en charge : elles vous seront remises par l'Infirmière de l'HDJ, à votre disposition pour tout éclaircissement, et envoyées dans votre DMP, sur votre messagerie MSSanté ainsi que sur celle de votre Médecin traitant (s'il en dispose d'une).

La tenue et les équipements à prévoir

Prévoyez pour votre prise en charge en HDJ une tenue confortable et adaptée aux activités de rééducation / réadaptation et de pratique sportive. Il est recommandé de porter des vêtements souples et permettant une bonne liberté de mouvement.
Pour votre sécurité et pour des raisons d'hygiène, une paire de chaussures de type baskets, propres, réservées à une utilisation en intérieur, fermées et adaptées à la pratique sportive est demandée pour les séances en plateau de rééducation / réadaptation.
Pour les séances de balnéothérapie, prévoyez un maillot de bain, un bonnet de bain, un peignoir, une serviette ainsi qu'une paire de chaussures anti-dérapantes adaptées à la piscine.

Les clés de casier et les badges d'identification

Lors de votre admission, un badge d'identification comportant uniquement des informations liées à votre identification vous sera remis.

Ne soyez pas étonné(e) d'être régulièrement interrogé(e) sur votre identité, cela fait partie de la vigilance demandée aux professionnels au cours de votre séjour.

Des casiers fermant à clé sont à votre disposition, au sein des vestiaires de l'HDJ, afin de déposer vos effets personnels pendant votre prise en charge.

Nous vous déconseillons d'apporter avec vous et de conserver des objets de valeurs au sein de votre casier. En tout état de cause, l'établissement décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol des effets personnels.

Pour des raisons de sécurité et de bonne organisation, la clé du casier et le badge devront être restitués à l'Infirmière de l'HDJ à la fin de chacune de vos venues. Ils vous seront remis les jours suivants, lors de vos arrivées.

Votre traitement personnel

Votre Médecin traitant reste votre Médecin prescripteur. Pensez à le contacter pour le renouvellement de vos ordonnances.

Notre Médecin et notre Infirmière de l'HDJ se tiennent à votre disposition pour tout conseil et toute information relative à la prise de votre traitement.

Pour des raisons de sécurité (surdosage, contre-indication…), vous n'êtes pas autorisé(e) à amener vos traitements avec vous lors de vos séances et /ou à prendre un médicament sans autorisation médicale formelle.

Si vous avez apporté vos médicaments personnels, ils seront confiés à l'Infirmière de l'HDJ et vous seront restitués lors de votre départ, à l'exception de ceux périmés.

L'hygiène

Durant votre prise en charge, il est important de respecter les règles d'hygiène personnelles et collectives.

L'hygiène personnelle est la première action de prévention contre le risque infectieux. Votre implication personnelle ainsi que celle de votre entourage est indispensable pour réaliser, ensemble, une prévention efficace.

L'établissement est doté d'un Comité de Lutte contre les Infections Associées aux Soins (CLIAS), et d'une Equipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH).

Le personnel hôtelier de la Clinique se charge de l'entretien et de l'hygiène des locaux.

Les nuisances sonores

Le respect du calme contribue au bien-être de tous et permet à chacun de bénéficier de sa prise en charge dans les meilleures conditions. Nous vous remercions de mettre votre téléphone portable en silencieux ou de l'éteindre. Les communications téléphoniques doivent être réalisées à l'extérieur des espaces de soins. Nous vous invitons également à parler à voix modérée et à éviter les conversations bruyantes, notamment dans les espaces communs.

Les consignes de sécurité incendie

Les consignes d'évacuation des locaux en cas d'incendie sont affichées dans tous les lieux de circulation. Si l'alarme incendie sonne gardez votre calme et suivez les indications du personnel formé à la conduite à tenir en cas d'incendie.

- Si vous constatez un départ de feu, informez immédiatement le personnel.
- En cas d'évacuation, suivez les consignes du personnel, n'utilisez pas les ascenseurs, ne revenez jamais en arrière sans y avoir été invité.
- En cas de fumée, déplacez-vous le plus près possible du sol. Sauf autorisation spéciale, il est interdit d'introduire dans l'enceinte de la Clinique tout matériel électrique. A défaut, les dommages occasionnés engageront votre responsabilité.

Signalez au personnel toutes défectuosités des installations ou matériels électriques. *Conformément aux Décret n° 2006-1386 du 15/11/2006 et Décret n° 2017- 633 du 25/04/2017, il est interdit de fumer et de vapoter au sein de l'établissement.*

LES DROITS ET DEVOIRS DU PATIENT



Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Ministère de la Santé et des Solidarités

Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

www.sante.gouv.fr

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

Éditions Sicom 06042 - Direction de l'hospitalisation et de l'organisation des soins - Direction générale de la santé - Avril 2006

Cette charte traduite dans différentes langues est disponible auprès de l'accueil ou du personnel soignant (allemand, anglais, arabe, chinois, espagnol, italien, portugais). Elle est également disponible en braille.

D'autres chartes, notamment la Charte Romain Jacob pour l'accès aux soins des personnes en situation de handicap, sont également affichées au sein des locaux en différents endroits.

La Commission des usagers (CDU)

Cette commission a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge de personnes hospitalisées et de leurs proches.

NOM ET PRÉNOM	QUALITE	FONCTIONS EXERCÉES AU SEIN DE LA CDU
M. Laurent GAYRARD	Directeur	Président Responsable légal de l'établissement
Dr Guy FEUZ	Médecin Généraliste, Président de la CME	Vice-Président - Médiateur médical (membre titulaire)
M. Patrick NAUD	Directeur Administratif et Financier, Directeur Adjoint	Médiateur non médical (membre titulaire)
Mme Christine FASSETTA	Assistante de Service Social	Médiateur non médical (membre suppléant)
Mme Carole DELEIGNIES	Ligue contre le cancer	Représentant des usagers (membre titulaire)
En attente de désignation		Représentant des usagers (membre titulaire)
Mme Alexandra RIVIERE	Cadre de santé	Membre consultatif
Mme Mélissa PETRICIEN	Responsable Qualité et Gestionnaire des risques	Membre consultatif

Vous pouvez contacter nos représentants des usagers par téléphone au **06-73-97-69-90** ou à l'adresse mail suivante : **ru.cliniquelesesperels@gmail.com**

Les plaintes et les réclamations

Vous avez la possibilité d'exprimer à tout moment, par tout moyen et auprès de tout professionnel de la Clinique une plainte ou une réclamation.
Votre plainte ou réclamation sera consignée par écrit par le Directeur de l'Etablissement, qui sera amené à vous répondre dans les meilleurs délais.

Un médiateur médical et / ou non médical, membres de notre Commission des usagers (CDU), pourront être saisis, le cas échéant, par le Directeur de l'Etablissement ou vous-même :

- Le médiateur médical est saisi dans la mesure où la plainte ou réclamation met exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical.
- Le médiateur non-médical est saisi si la plainte ou réclamation est étrangère à ces questions.

Vous serez reçu par le médiateur ou les médiateurs concerné(s) dans les 8 jours suivant la saisine ou, dans la mesure du possible, avant le terme de votre hospitalisation si votre plainte ou réclamation est formulée alors que vous êtes encore hospitalisé(e).
A leur demande ou si le médiateur l'estime utile, vos proches pourront rencontrer ce dernier.

Le Président de la CDU vous transmettra sans délai le compte-rendu rédigé par le médiateur dans les 8 jours suivant votre demande.

Au vu de ce compte-rendu et après vous avoir rencontré si elle le juge utile, notre CDU pourra formuler selon le cas :

- Des recommandations en vue d'apporter une solution à votre litige,
- Des recommandations tendant à ce que vous soyez informé(e) des voies de conciliation ou de recours dont vous disposez,

- Un avis motivé en faveur du classement de votre dossier.

Dans le délai de 8 jours suivant la réunion de la CDU, le Directeur de l'établissement répondra par écrit à votre plainte ou réclamation et y joindra l'avis émis par elle ; ce courrier sera transmis aux membres de la CDU.

Votre satisfaction

L'écoute de nos patients est primordiale pour la dynamique permanente d'amélioration.
Aussi, nous vous remercions de bien vouloir répondre le jour de votre sortie au **questionnaire de satisfaction de la Clinique les Espérels**, ci-joint au présent livret d'accueil, et de le remettre à l'Infirmière de l'HDJ. Au-delà de votre satisfaction, les quelques minutes que vous y consacrerez nous permettront d'ajuster nos prestations, d'optimiser la qualité de nos soins et de notre service.
La Haute Autorité de Santé (HAS) vous propose également de répondre à une enquête permettant de mesurer la satisfaction des patients hospitalisés (e-Satis/HAS). Cette enquête vous sera envoyée, avec votre accord, sur votre adresse mail quelques jours après votre sortie.

Le signalement des événements indésirables associés aux soins

Vous avez la possibilité de signaler tout événement indésirable associé aux soins, à tout moment et par tout moyen auprès de tout professionnel de la Clinique.

Il est également possible d'effectuer un signalement via :

- Le questionnaire de sortie de la Clinique,
- Le portail national dédié aux événements sanitaires indésirables (signalement.social-sante.gouv.fr).

Politique de Protection de Données Personnelles

La Clinique les Espérels accorde une importance particulière à la protection des données à caractère personnel (DCP) et au respect de la confidentialité des informations concernant les patients, leurs proches, les professionnels et les autres personnes avec lesquelles elle est en relation.
Elle s'engage à traiter ces données personnelles conformément au Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 (RGPD), à la loi Informatique et Libertés modifiée et aux règles applicables aux établissements de santé.
Le responsable du traitement des données personnelles est la personne morale « Association Clinique Les Esperels » située au 456 chemin des Esperels 83830 Figanières et représentée par son Directeur.
Pour toute question relative à la protection des données personnelles et accéder à la Politique de protection des données personnelles en sa version complète, vous pouvez contacter le Délégué à la Protection des Données (DPO) : dpo@cliniquelesesperels.fr.
Si vous estimez, après avoir contacté la clinique, que vos droits ne sont pas respectés ou que le traitement de vos données n'est pas conforme à la réglementation, vous pouvez adresser une réclamation à la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) : https://www.cnil.fr/.

Droit d'accès au dossier patient

Vous pouvez consulter votre dossier sur place, accompagné, si vous le souhaitez, du médecin de votre choix, ou en demander une copie, pour laquelle une participation aux frais sera demandée. Ce droit s'exerce auprès de la Direction de l'Établissement en remplissant un formulaire disponible sur notre site internet ou auprès du secrétariat. Le dossier vous sera communiqué dans un délai de 2 à 8 jours à compter de votre demande.
Si le séjour a plus de 5 ans, le délai est porté à 2 mois.

La non divulgation de présence

Vous pouvez demander que votre présence dans l'établissement ne soit pas divulguée à des tiers extérieurs.

Désignation d'une personne de confiance et rédaction de vos directives anticipées

Il vous sera proposé de désigner par écrit une personne de confiance. Cette personne de confiance sera consultée au cas où vous n'auriez plus la capacité d'exprimer votre volonté ; elle pourra également vous accompagner dans vos démarches, assister aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions. Cette désignation est révocable à tout moment.

Il vous sera également proposé de rédiger vos directives anticipées dans le cas où vous ne seriez plus en mesure d'exprimer votre volonté sur les décisions médicales à prendre.

Nos professionnels sont à votre écoute et disposition pour répondre à vos questions.

Les formulaires et textes règlementaires associés sont également téléchargeables sur le site internet de la Clinique les Espérels (http://clinique-les-esperels.fr).

Démarche qualité et sécurité des soins

La Clinique les Espérels développe depuis plusieurs années, une politique d'amélioration continue de la qualité qui fait partie intégrante de la culture d'établissement. Sa démarche qualité est orientée vers la sécurité des soins et le respect des droits des patients.

La Haute Autorité de Santé (HAS) a plusieurs fois certifié notre établissement au niveau le plus élevé ; la dernière décision de la HAS (avril 2026) nous confère un taux de satisfaction aux attendus du référentiel national de 91.02%, avec dans le détail : 91% pour le chapitre « Le patient », 96% pour le chapitre « Les équipes de soins » et 86% pour le chapitre « L'établissement » (rapport consultable ainsi que divers indicateurs sur le site Qualiscope).

Notre démarche d'amélioration continue de la Qualité et de la Sécurité des Soins s'appuie sur l'action conjointe de nos différents comités et commissions :

- Comité de Lutte contre la Douleur / Soins Palliatifs (CLUD / SP)
- Comité de Lutte contre les Infections Associées aux Soins (CLIAS)
- Comité de Liaison Alimentation – Nutrition (CLAN)
- Comité Qualité et Gestion des Risques (CQGR)
- Commission du Médicament et des Dispositifs Médicaux Stériles (COMEDIMS)
- Comité d'Identitovigilance (CIV)
- Comité Développement Durable (CoDD)
- Comité de Retour d'Expérience (CREX)
- Comité d'Ethique (CE)
- Conférence Médicale d'Etablissement (CME)
- Commission Des Usagers (CDU)

Vos devoirs

Vous trouverez ci-joint **le règlement intérieur de l'HDJ**. Nous vous remercions d'en prendre connaissance et de le ramener signé à l'Infirmière de l'HDJ.

Différents messages vous sont également adressés par voie d'affichage, nous vous prions d'en prendre bon acte.

LES FRAIS DE PRISE EN CHARGE

Les frais de séjour sont calculés sur la base d'un prix national de journée défini par arrêté de l'Agence Régionale de Santé.

Si vous disposez d'une couverture sociale, ces frais de séjour sont pris en charge par l'Assurance Maladie à hauteur de 80%, à l'exception de quelques cas spécifiques pour lesquels ils sont pris en charge à hauteur de 100% (voir tableau ci-dessous).

Lorsque la prise en charge de l'Assurance Maladie est de 80%, le complément, appelé « ticket modérateur », reste à votre charge ou à celle de votre mutuelle selon le contrat souscrit.

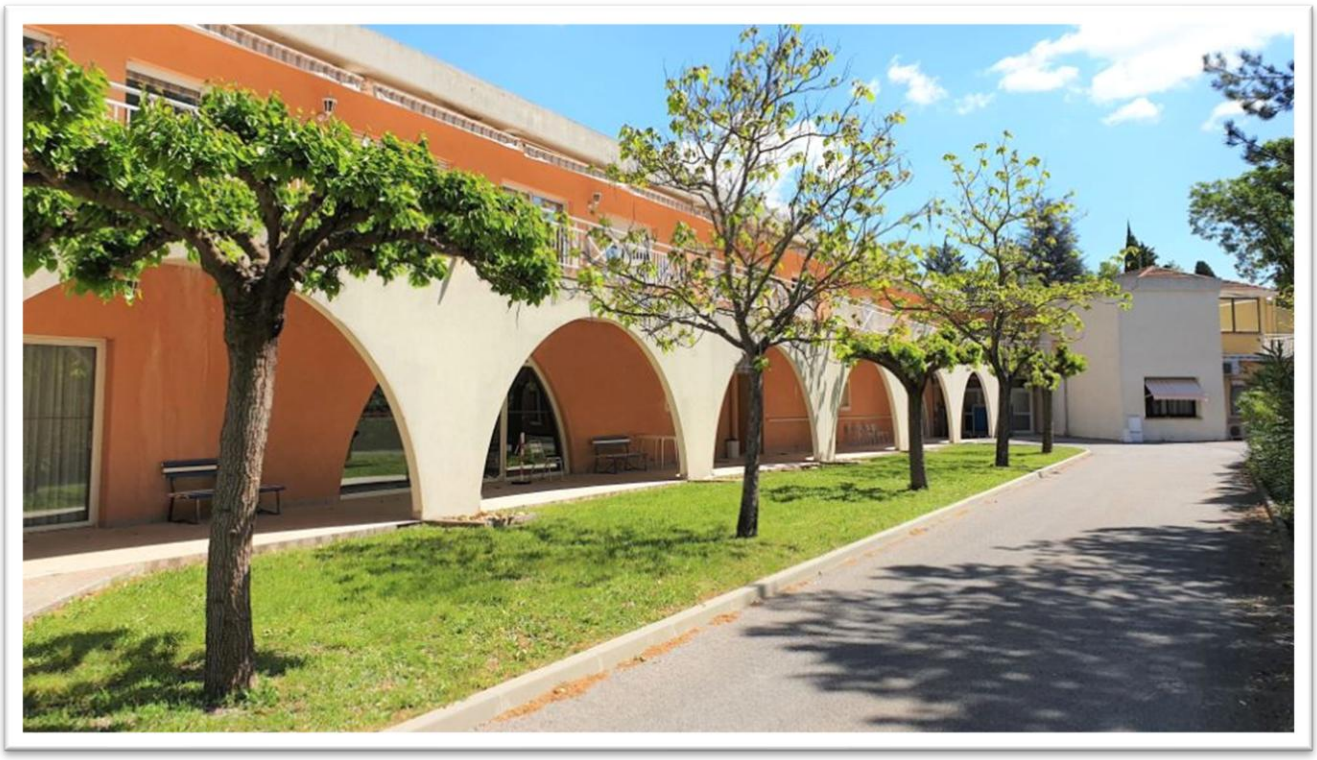
<table>
<tr><th rowspan="2">FRAIS DE SEJOUR

FORFAIT JOURNALIER HOSPITALIER</th><th colspan="2">Cas général</th><th colspan="2">Cas particuliers</th></tr>
<tr><th>Prise en charge par l'Assurance Maladie</th><th>Prise en charge par l'Assuré ou sa mutuelle</th><th>Cas particuliers</th><th>Prise en charge par l'Assurance Maladie</th></tr>
<tr><td rowspan="11">FRAIS DE SEJOUR (prix de journée)</td><td rowspan="11">80%</td><td rowspan="11">20%

Il peut être pris en charge par votre mutuelle en fonction de votre contrat</td><td>Vous êtes hospitalisé depuis plus de 30 jours consécutifs ==> à partir du 31° jour</td><td rowspan="11">100%</td></tr>
<tr><td>Vous bénéficiez de l'Aide Médicale d'Etat (AME) OU de la CMU Complémentaire</td></tr>
<tr><td>Vous dépendez du régime d'Alsace-Moselle</td></tr>
<tr><td>Vous êtes hospitalisé en raison d'une affection de longue durée</td></tr>
<tr><td>Vous êtes hospitalisé en raison d'un accident du travail ou d'une maladie professionnelle</td></tr>
<tr><td>Vous êtes titulaire d'une pension d'invalidité ou d'une pension de veuf ou veuve invalide</td></tr>
<tr><td>Vous êtes titulaire d'une pension vieillesse qui a remplacé une pension d'invalidité</td></tr>
<tr><td>Vous êtes titulaire d'une pension militaire</td></tr>
<tr><td>Vous percevez une rente pour un accident du travail ou une maladie professionnelle avec un taux d'incapacité >= à 66,6%</td></tr>
<tr><td>Vous êtes victime d'un acte de terrorisme et bénéficiez d'une prise en charge intégrale pour les soins en rapport avec cet évènement dès lors que vous possédez une attestation en cours de validité</td></tr>
</table>

Tarif du frais de journée applicable au 01.01.2026 : **269.44€.**

Clinique Les Espérels



Nous vous souhaitons la bienvenue et un agréable séjour au sein de notre Etablissement.