Clinique Les Espérels

Soins Médicaux et de Réadaptation avec Balnéothérapie

LIVRET D'ACCUEIL
HOSPITALISATION COMPLÈTE



Médecin référent : Docteur

Votre n° de ligne directe est le : 04.98.10.38.

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 : contact@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 5
Les professionnels	Page 7
Votre arrivée	Page 8
Votre séjour	Page 10
Votre sortie	Page 13
Les droits et les devoirs du patients	Page 14
Les frais d'hospitalisation	Page 19

Bienvenue à 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 séjour, 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 séjour et vous permettre de découvrir votre nouvel environnement 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 un séjour aussi agréable que bénéfique, placé sous le signe de la confiance, du respect et du rétablissement.

La Direction

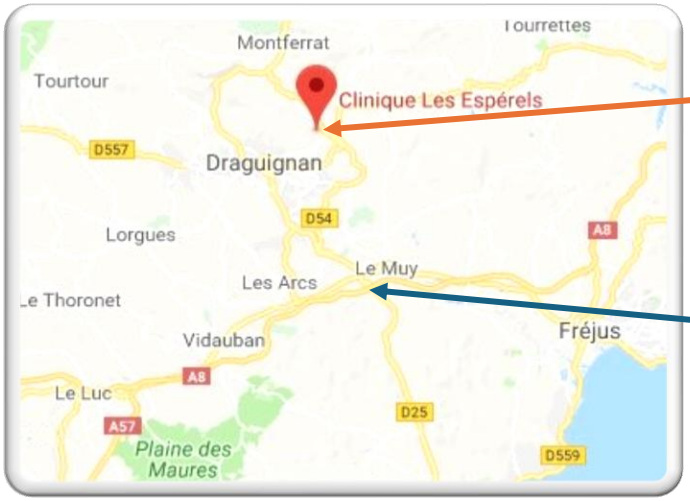


PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT

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 complète en SMR

L'hospitalisation en Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR) est une prise en charge globale et pluridisciplinaire, soutenue par l'expertise de professionnels et l'accès à des plateaux techniques spécialisés.

Les activités SMR permettent de prévenir ou de réduire les conséquences fonctionnelles, les déficiences et limitations d'activité, soit :

- Dans le cadre de la prise en charge de patients atteints de pathologies chroniques,
- En amont ou dans les suites d'épisodes de soins aigus, que ces conséquences soient physiques, cognitives, psychologiques ou sociales.

Cette activité comprend des actes à visée diagnostique et thérapeutique, des actions à visée préventive et d'éducation thérapeutique et de réinsertion dans le cadre du projet thérapeutique du patient.

Peuvent être pris en charge en SMR les patients :

- Dont la situation clinique le justifie et dont les conditions du retour à domicile ne sont pas réunies. La prise en charge médicale est proposée pour une durée limitée, s'intégrant dans un projet individualisé de retour à l'autonomie.
- Nécessitant un bilan d'expertise, des ajustements thérapeutiques ou encore un traitement de complications de maladie chronique ou handicap.
- Présentant des comorbidités associées à une affection médicale, ou chirurgicale complexifiant leur prise en charge, mais ne relevant pas d'une prise en charge en soins aigus.

Seul un Médecin, hospitalier ou Médecin traitant de ville, peut orienter une personne en SMR. Le patient a le libre choix de son établissement, même s'il est très souvent accompagné dans son orientation par le Médecin.

L'objectif principal d'une hospitalisation en SMR est de permettre au patient un retour sur son lieu de vie dans les meilleures conditions ou, le cas échéant, d'être orienté vers une prise en charge en Etablissement de santé du secteur sanitaire ou social / médico-social adaptée à son état de santé.











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 Guy FEUZ, Médecin Généraliste, Président CME et CLAN
  - Docteur Suleyman KURT, Médecin Généraliste, Médecin coordonnateur, Président CLUD / SP
  - Docteur Julien ANDOUARD, Médecin Généraliste, Médecin référent HDJ
  - Docteur Christophe POET, Médecin Généraliste
  - Docteur Jean-François CAMILLERI, Cardiologue
  - Docteur Jérôme BRAYER, Pharmacien gérant, Président CLIAS et COMEDIMS
  - Docteur Pierre PELEPOL, Médecin DIM
- **L'équipe de rééducation**
  - Mme Anne-Laure BROCART, M. Rémy CARILLET, Mme Anne GILLI, M. Loïc POULAT, Masseurs-Kinésithérapeutes Diplômés d'Etat
  - M. Rémi LUCCHINI, Enseignant en Activités Physiques Adaptées et santé
  - Mme Vanessa CASETTO, Diététicienne
  - Mme Emmanuelle MAZENC, Ergothérapeute
  - Mme Anne-Laure MEYERE, Orthophoniste
  - Mme Anne-Laure BROCART, Psychosomaticienne
- **Les autres professionnels**
  - Mme Christine FASSETTA, Assistante de service social
  - Mme Laurence HENIN, Psychologue clinicienne
  - Melle Morgane BERRY, Socio-esthéticienne
  - Infirmiers Diplômés d'Etat, Aides-soignants Diplômés d'Etat, Aides-kinésithérapeutes, personnels hôteliers, administratifs et techniques

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 ARRIVÉE

Votre admission ayant été programmée, vous serez accueilli(e) par une secrétaire administrative qui complétera votre dossier administratif au cours d'un entretien.

Les horaires d'accueil

Le bureau d'accueil est ouvert au public :

- Du lundi au vendredi (hors jours fériés) de **09h00 à 17h00**,
- Le samedi matin (hors jours fériés) de **09h00 à 12h00.**

Les documents administratifs

- 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 bon soin au bon patient

La bonne identification d'un patient est un facteur clé de la sécurité de son parcours de santé.

- **Bracelet d'identification** : Lors de votre admission, un bracelet d'identification comportant uniquement des informations liées à votre identification vous sera proposé. Vous avez la possibilité de refuser le port de ce bracelet.
  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.
- **Identité Nationale de Santé (INS)** : Toutes les personnes nées en France ainsi que celles non nées en France mais bénéficiaires de l'assurance-maladie, disposent d'un identifiant INS, qui doit obligatoirement apparaître sur tous les documents contenant des informations de santé. Seuls les acteurs de la santé et du médico-social impliqués dans la prise en charge de l'usager, du suivi médico-social de la personne ou menant des actions de prévention sont habilités à utiliser l'INS. L'usager ne dispose pas de droit d'opposition au référencement de ses données de santé avec l'INS.

La caution

A votre arrivée, il vous sera demandé de nous laisser une caution, en chèque ou en carte bleue, dont le montant varie en fonction des prestations hôtelières choisies. Cette caution n'est pas encaissée et vous sera restituée à la fin de votre séjour, en tout ou partie en fonction du reste à charge.

Les prothèses dentaires et auditives

Signaler au personnel soignant que vous portez un appareil dentaire ou auditif et pensez à vous munir d'une boite spéciale pour les ranger afin d'éviter les incidents (perte ou casse) pour lesquels l'établissement décline toute responsabilité.

Les valeurs et les biens mobiliers

Il est déconseillé de conserver avec vous des valeurs (sommes en espèces) et autres biens mobiliers de valeurs (chèques, bijoux, ordinateurs et chargeurs, clés, documents administratifs, etc.). Vous pouvez déposer ces valeurs et objets au coffre de la Clinique. Une plaquette de communication détaillant la marche à suivre est jointe au présent livret d'accueil.
A défaut, la Clinique ne pourra être déclarée responsable en cas de perte ou de vol.

Vos traitements personnels

Pour des raisons de sécurité (surdosage, contre-indication…), vous n'êtes pas autorisé(e) à conserver des médicaments dans votre chambre et /ou à prendre un médicament sans autorisation médicale formelle.
Si vous avez apporté vos médicaments personnels, ils seront confiés à notre Pharmacien et vous seront restitués à votre sortie de l'établissement à l'exception de ceux non prescrits ou périmés.







VOTRE SÉJOUR

Les évaluations et le projet de soins et de vie personnalisé

Dans la semaine suivant votre entrée, notre équipe médicale, paramédicale et rééducative 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. Votre participation active à l'élaboration de ces projets sera sollicitée et votre consentement recherché : aucun acte médical ou aucun traitement ne peut être pratiqué sans votre consentement libre et éclairé et ce consentement peut être retiré à tout moment.
Au cours de votre séjour, les membres de notre équipe (Médecins, Cadre de santé, Assistante sociale, Infirmier(e)s, Kinésithérapeutes, etc.), vous tiennent informés de l'évolution de votre projet de soins et de vie personnalisé, des consultations requises par l'équipe médicale, de votre traitement médicamenteux, etc.
Vous bénéficiez à minima d'une consultation hebdomadaire avec votre Médecin référent, ou son remplaçant. D'autres consultations peuvent vous être proposées soit avec professionnels de santé de notre Etablissement (Diététicienne, Psychologue, Assistante sociale, etc.), soit chez des professionnels de santé extérieurs (Chirurgien, spécialistes, etc.).

Les transports

Pour tout déplacement chez un professionnel de santé dans le cadre de votre prise en charge, votre Médecin référent au sein de la Clinique prescrit le mode de transport adapté à votre état de santé (ambulance, VSL / taxi). La Clinique les Espérels fait appel, en priorité, à la société des Ambulances du Soleil (Draguignan). Vous disposez cependant du libre choix du prestataire transport mais vous devez nous le signaler au plus vite. Vous êtes informé des modalités du transport la veille de votre consultation.

Les visites

Sauf contrordre de votre part ou situation sanitaire particulière, vos proches pourront vous rendre visite de **12h00 à 19h00** si votre état de santé le permet : il est cependant recommandé de respecter le repos des patients et le travail des équipes soignantes. Tout accompagnant ou visiteur doit quitter la chambre au moment des soins ou des visites médicales.
Pour leur sécurité, **la présence d'enfants de moins de 5 ans est déconseillée et celle d'enfants de moins de 1 an interdite**, sauf autorisation exceptionnelle du Médecin.
Les lieux de rééducation ainsi que les bureaux soignants sont interdits aux visiteurs.
Dans la mesure de nos possibilités d'hébergement, si votre état de santé le justifie, une personne de votre famille pourra être autorisée à passer la nuit auprès de vous (voir les modalités auprès de l'accueil).
A votre demande vous pouvez rencontrer des visiteurs bénévoles (vous renseigner auprès de l'équipe soignante).
Par mesure d'hygiène élémentaire les animaux sont interdits dans l'établissement.

Le parking et les voies de circulation

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.
Il vous est également demandé de ne pas stationner sur les emplacements réservés aux personnes en situation de handicap, ceux réservés aux professionnels et de laisser l'accès aux véhicules de transport (ambulances et taxis) devant l'accueil de l'établissement.
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.

La tenue et les équipements à prévoir

Prévoyez pour votre séjour vos effets personnels et le nécessaire de toilette, notamment des serviettes de bain et des gants de toilette en quantité nécessaire pour la durée de votre séjour.
Des tenues confortables et adaptées aux activités de rééducation / réadaptation et de pratique sportive sont également à prévoir. 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.

La restauration

Sous contrôle de la Direction de la Clinique, le personnel de la société Sodexo confectionne chaque jour dans les cuisines de l'établissement les repas qui vous sont destinés.
Le Responsable du service restauration Sodexo, se tient à votre disposition pour toute information.
Les menus sont réalisés à partir de produits de qualité et contrôlés par notre Diététicienne. Ils prennent en compte votre état de santé, vos allergies, vos aversions et les prescriptions de votre Médecin référent.
Les menus de la semaine et l'origine des viandes sont affichés en différents endroits, notamment à l'entrée des services de soins ou des salles de convivialité
(A noter : ces menus sont susceptibles d'être modifiés et / ou adaptés, tenant compte d'impératifs d'approvisionnement indépendants de notre volonté).
La Sodexo tient également à la disposition des consommateurs un livret recensant les allergènes éventuellement présents dans les plats servis. Ce livret est consultable au salon « Provençal » situé au rez-de-jardin de la Clinique.
Les repas sont servis en chambre : le petit déjeuner à partir de 07h30, les repas de midi à partir de 11h45 et les repas du soir à partir de 18h30.

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.
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 un rétablissement dans les meilleures conditions. Il convient de préserver le repos et la tranquillité de tous. A cet effet, nous vous remercions d'user modérément des appareils de télévision et de radio plus particulièrement entre 20h00 et 07h00 du matin (possibilité d'acheter un casque audio auprès de l'accueil). Nous vous invitons également à parler à voix modérée et à éviter les conversations bruyantes, notamment dans les espaces communs.

Le téléphone et l'accès au Wifi

Chaque chambre est équipée d'un téléphone avec appel direct vers l'extérieur. L'ouverture de la ligne est payante (voir tarifs page 21). Un numéro personnel vous est attribué pour permettre à votre entourage de vous joindre directement. Les personnes désirant vous joindre par téléphone peuvent appeler le standard au 04-98-10-38-00, puis composer le 1 pour accéder à l'hospitalisation complète, puis de nouveau le 1 avant de composer votre n°

de chambre. Les patients ne peuvent pas être appelés entre 21h00 et 07h30 afin de ne pas déranger le repos des autres patients.
Une connexion Internet est possible grâce au réseau Wifi « Esperels_Patients » Vous devez en faire la demande à l'accueil et une participation aux frais sera sollicitée (voir tarifs page 21).

La télévision

Chaque chambre est équipée d'un téléviseur que vous pouvez louer à l'accueil (voir tarifs page 21).
Vous avez accès aux différentes chaines du bouquet CanalSat.
Des postes de télévisions sont également disponibles en accès gratuit de 09h00 à 20h00 dans les deux salons de convivialité situés au rez-de chaussée (salon « Rose des vents » entre les chambres 100 et les chambres 300) et au rez-de-jardin (salon « Provençal » entre la balnéothérapie et les chambres 200), ainsi que dans la cafétéria du hall principal.

Le journal et la cafétériat

Le journal local peut être consulté (hors weekend et jour férié) sur place à la cafétéria climatisée du hall d'accueil où vous pouvez vous réunir avec vos visiteurs autour de distributeurs de boissons chaudes ou froides et de confiseries.
Une machine à boissons et snacking, ainsi qu'une fontaine à eau (plate), sont disponibles à la cafétéria du hall d'accueil. Une autre machine de boissons chaudes ainsi qu'une fontaine à eau (plate ou gazeuse) sont situées au salon « Provençal » au rez-de-jardin. Une troisième fontaine à eau plate est à votre disposition à l'entrée des chambres 300, une quatrième se situe au milieu du secteur des chambres 400, entre les chambres 414 et 416.

Les jeux et les livres

Des jeux de société et des livres sont disponibles au sein des deux salons de convivialité.

Le courrier

Vous pourrez remettre votre courrier affranchi par vos soins directement dans la boîte à lettres située dans le hall d'entrée.
Le courrier qui vous est adressé vous sera remis par le personnel.

Le coiffeur

Vous pouvez vous rapprocher du secrétariat de l'accueil pour un rendez-vous. Cette prestation est à votre charge et est à payer directement à l'intervenant.

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, hormis les rasoirs. 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.

VOTRE SORTIE

La date de fin de prise en charge est déterminée par le Médecin qui vous a suivi pendant votre séjour. Elle pourra être modifiée en cours de prise en charge en fonction de votre évolution et de vos besoins. Vous pourrez interrompre votre séjour à tout moment soit avec l'accord de votre Médecin référent au sein de la Clinique, soit en signant une décharge de responsabilité, reconnaissant avoir été informé(e) des risques encourus : cette sortie sera déclarée « contre avis médical ».

Les formalités administratives

N'oubliez pas de passer à l'accueil pour :

- Régler vos frais annexes de séjour (chambre particulière, téléphone, télévision, etc.) et recevoir les factures afférentes. Votre caution vous sera restituée le cas échéant,
- Récupérer les objets et/ou valeurs éventuellement confiés,
- Obtenir un bulletin de séjour,
- Rendre la télécommande de la télévision et la clé de votre chambre

Les documents de sortie

Votre Médecin traitant et/ou le médecin qui vous a adressé à la Clinique 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 sortie, 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 ordonnances nécessaires à la poursuite de votre traitement : elles vous seront remises par le personnel soignant, à votre disposition pour tout éclaircissement, et envoyées sur votre messagerie MSSanté ainsi que sur celle de votre Médecin traitant (s'il en dispose une).

La poursuite de votre traitement

Les traitements personnels que vous nous avez remis lors de votre admission vous seront restitués par le personnel infirmier à l'exception de ceux non prescrits ou périmés.

Le retour à domicile

Il s'effectuera soit :

- Par vos propres moyens,
- En VSL ou en taxi conventionné (nécessite une prescription médicale),
- En ambulance (nécessite une prescription médicale).

N.B : Un transport en ambulance se justifie seulement si votre état de santé le nécessite (un brancardage ou un portage / d'être en position allongée ou semi-assise / une surveillance par une personne qualifiée ou l'administration d'oxygène / un transport dans des conditions d'asepsie). Si votre état de santé ne justifie pas la prescription d'un transport, vous conservez la liberté de faire appel au professionnel de votre choix, à vos frais.

En cas de décès

Nous vous informons que l'établissement ne dispose pas de chambre mortuaire.
Le choix de l'entreprise funéraire demeure libre. Cependant, nous vous recommandons d'en informer le personnel soignant au plus tôt afin de pouvoir respecter les délais réglementaires de levée de corps.
L'ensemble des équipes accompagnera la famille dans cette épreuve, l'informera et l'aidera à accomplir les différentes démarches.

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 des 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'accueil ou le déposer dans la boîte aux lettres blanche située dans le hall d'accueil à côté de l'ascenseur. 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. Cette mesure s'accompagne du filtrage des appels téléphoniques et des visites.

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).

Permission de sortie et autorisation d'absence

Une permission de sortie pourra vous être accordée pour une journée de 10h à 18h avec retour obligatoire le soir à l'heure du repas. Une permission pour un « week-end thérapeutique » pourra également vous être accordée le week-end précédent votre sortie, du samedi 10h au dimanche 18h. **Ces permissions sont autorisées après avis médical favorable et doivent être demandées au personnel infirmier au moins 48 heures à l'avance en semaine et avant le jeudi soir pour le week-end.**
La Clinique décline toute responsabilité si ces formalités ne sont pas remplies et les horaires non respectés de même que pour les incidents ou accidents pouvant survenir au cours de ces permissions. **En cas de sortie non autorisée ou de non-respect des horaires de permission le patient est considéré en sortie à l'insu (fugue). Une interruption disciplinaire du séjour pourra alors être prononcée.**
Pour un motif non directement lié à votre hospitalisation une autorisation d'absence pourra vous être donnée pour quelques heures en journée après avis médical favorable. En cas de non-respect des horaires fixés les conséquences seront les mêmes que pour les permissions de sortie ci-dessus décrites. Hormis pour les permissions « thérapeutiques », l'organisation et le coût du transport vous incomberont.

Culte

La liberté du culte de chacun est respectée. Sur votre demande les ministres des cultes des différentes confessions peuvent vous visiter (coordonnées affichées à l'accueil).

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

Le règlement intérieur de notre Etablissement est affiché dans votre chambre.

Nous vous demandons de bien vouloir en prendre connaissance dès votre arrivée afin de respecter nos différentes consignes et obligations.
Différents messages vous sont également adressés par voie d'affichage, nous vous prions d'en prendre bon acte.

LES FRAIS D'HOSPITALISATION

Les frais de séjour

Les frais de séjour sont calculés sur la base d'un prix 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.
Si vous ne disposez pas d'une couverture sociale, ces frais de séjour sont à votre charge.

Le forfait journalier hospitalier

Le forfait journalier hospitalier est fixé par arrêté ministériel.
Dans quelques cas particuliers (voir tableau ci-dessous) ce forfait est pris en charge à hauteur de 100% par l'Assurance Maladie. Hormis ces exceptions, le forfait journalier reste votre charge ou à celle de votre mutuelle selon le contrat souscrit.

FRAIS DE SEJOUR **FORFAIT JOURNALIER HOSPITALIER**	**Cas général**		**Cas particuliers**	
	Prise en charge par l'Assurance Maladie	**Prise en charge par l'Assuré ou sa mutuelle**	**Cas particuliers**	**Prise en charge par l'Assurance Maladie**
FRAIS DE SEJOUR (prix de journée)	**80%**	**20%** **Il peut être pris en charge par votre mutuelle en fonction de votre contrat**	Vous êtes hospitalisé depuis plus de 30 jours consécutifs ==> à partir du 31° jour	**100%**
			Vous bénéficiez de l'Aide Médicale d'Etat (AME) OU de la CMU Complémentaire	
			Vous dépendez du régime d'Alsace-Moselle	
			Vous êtes hospitalisé en raison d'une affection de longue durée	
			Vous êtes hospitalisé en raison d'un accident du travail ou d'une maladie professionnelle	
			Vous êtes titulaire d'une pension d'invalidité ou d'une pension de veuf ou veuve invalide	
			Vous êtes titulaire d'une pension vieillesse qui a remplacé une pension d'invalidité	
			Vous êtes titulaire d'une pension militaire	
			Vous percevez une rente pour un accident du travail ou une maladie professionnelle avec un taux d'incapacité >= à 66,6%	
			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	
FORFAIT JOURNALIER HOSPITALIER (23€) Participation aux frais d'hôtellerie et de restauration	**0%**	**100%** **Le forfait peut être pris en charge par votre mutuelle en fonction de votre contrat**	Vous bénéficiez de l'Aide Médicale d'Etat (AME) OU de la CMU Complémentaire	**100%**
			Vous dépendez du régime d'Alsace-Moselle	
			Vous êtes hospitalisé en raison d'un accident du travail ou d'une maladie professionnelle	
			Vous êtes titulaire d'une pension militaire	
			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	

Les prestations proposées par la Clinique les Espérels

Chambre particulière : Si vous souhaitez être hospitalisé en chambre particulière, vous devez en faire la demande et signer un document auprès de l'accueil*.
Elle vous sera attribuée en fonction des disponibilités et des changements de chambre pourront être imposés en fonction de l'évolution de la pathologie et des besoins du service.
La prise en charge de la chambre particulière par les mutuelles est très variable tant sur le montant que sur le nombre de jours. Vous devrez acquitter le montant qui ne sera pas couvert par votre mutuelle.

Pension accompagnant : La présence d'un accompagnant peut être autorisée contre paiement de l'hébergement et de la restauration afférents.

Ligne téléphonique : Une ligne téléphonique dotée d'un numéro d'appel direct peut être mise à votre disposition dans votre chambre. Les frais d'ouverture de ligne ainsi que les consommations téléphoniques vous seront facturés (demande auprès de l'accueil)*.

Télévision : Toutes nos chambres sont équipées d'une télévision avec un accès aux chaînes du bouquet CanalSat. Pour accéder à la télévision vous devez en faire la demande auprès de l'accueil*. La location de la télévision vous sera facturée.

Internet : L'établissement est équipé d'un réseau wifi destiné aux patients, payant selon les tarifs ci-dessous. Pour bénéficier de ce réseau vous devez en faire la demande à l'accueil. Un code personnel vous sera remis en contrepartie de votre règlement.

Produits divers : Les changes et protections sont facturés par l'établissement. Vous restez libre d'apporter vos propres références.
D'autres produits d'hygiène peuvent être achetés auprès de l'accueil : dentifrice, brosse à dents…

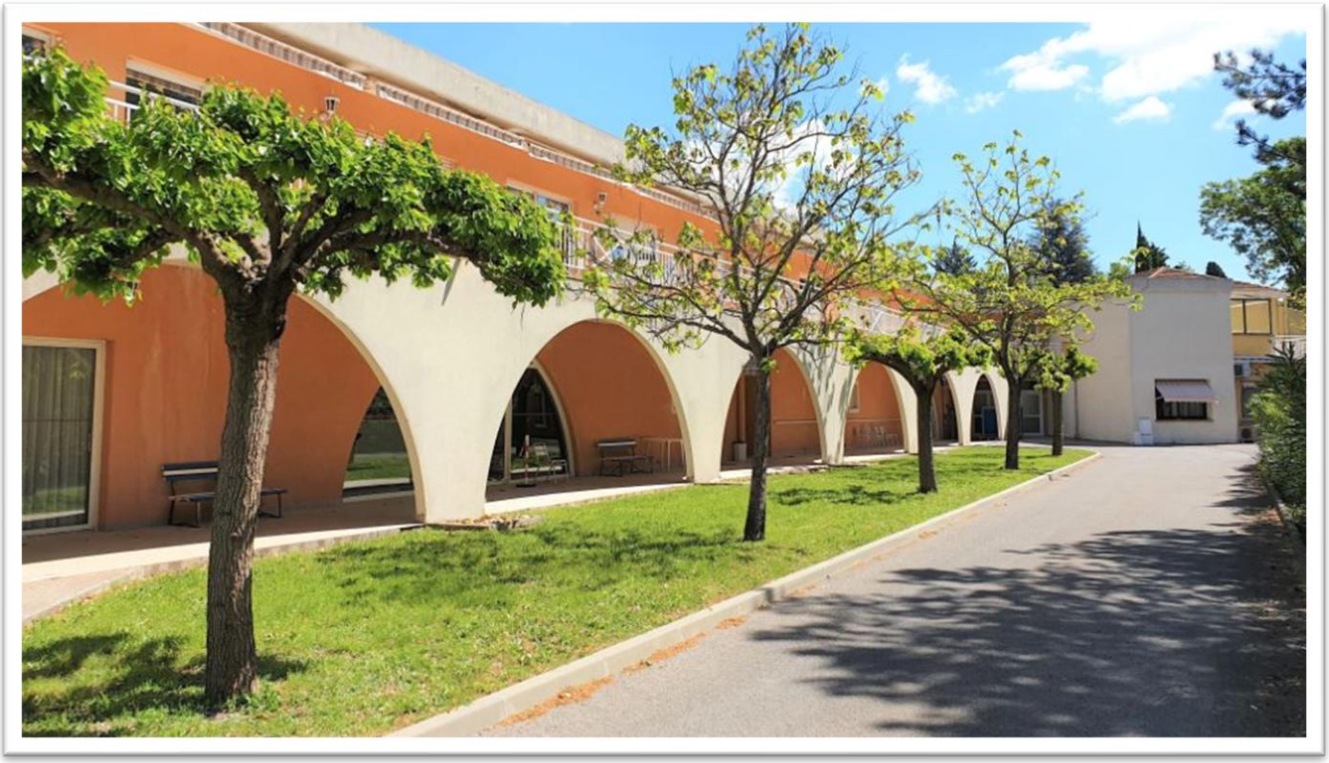
Caution : Le patient est tenu de laisser une caution (chèque, CB) dont le montant varie en fonction des prestations hôtelières choisies.

** Formulaire d'acceptation des prestations hôtelières.*

Tarifs au 1er janvier 2026 (actualisés au 1er octobre 2026)

PRIX DE JOURNEE 300,83 € (au 01/01/2026)		
CHAMBRES PARTICULIERES		
102, 104, 106, 108, 110, 112, 114	Rez-de-chaussée	100 € / jour
203 à 212	Rez-de-jardin	65 € / jour
214, 215, 216, 217, 218, 219	Rez-de-jardin	85 € / jour
301 à 312	Rez-de-chaussée	90 € / jour
401 à 415	Rez-de-chaussée	90 € / jour
416 à 422	Rez-de-chaussée	110 € / jour
423	Rez-de-chaussée	120 € / jour
100-101, 116-117, 201-202, 412-413, 424-425	Chambres couples	95 € / jour
AUTRES PRESTATIONS		
PENSION ACCOMPAGNANT	-	75 € / jour
LOCATION TELEVISION	-	5 € / jour
CONNEXION TELEPHONE	Pour le séjour	7 €
CONNEXION INTERNET	Pour 30 jours	40 €
FRAIS DE REPRODUCTION	-	0,30 € la feuille

Clinique Les Espérels



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