

Le Règlement Intérieur (extraits)

POUR FACILITER VOTRE SEJOUR VOUS POUVEZ CONSULTER CETTE RUBRIQUE DE RENSEIGNEMENTS (classés par ordre alphabétique)

Dès l'admission dans l'Etablissement, le présent règlement oblige à la fois l'Etablissement, le patient, ses accompagnants, ses visiteurs. Le règlement intérieur complet de l'Etablissement est à la disposition des patients au bureau des entrées.

ACCOMPAGNANTS

Les lits pour accompagnants sont disponibles sur demande avant 18 h à la Surveillante (pour les chambres particulières seulement).

Tarifs ou réservations préférentiels, pour les accompagnants des malades de l'Institut Arnault Tzanck, auprès de l'hôtel :

● le NOVOTEL CAP 3000 :

Tél 04 93 19 55 55 (Réservations préférentielles auprès de l'hôtel)

● le GABIAN : Tél 04 93 31 24 95

AMBULANCES

Si l'état de santé du patient l'exige, il peut être transporté à sa sortie par une ambulance privée. Dans ce cas, il doit demander au médecin qui l'a suivi pendant son hospitalisation, un certificat médical attestant la nécessité de ce transport. Le choix de l'ambulance est laissé à sa discrétion.

AMBULATOIRE (CHIRURGIE)

Voir page 10 - 11.

ANIMAUX

Ils ne peuvent être admis dans l'Etablissement, même dans le hall d'entrée.

ASCENSEURS

Ils sont interdits aux enfants non accompagnés. Merci de n'utiliser que les ascenseurs «visiteurs».

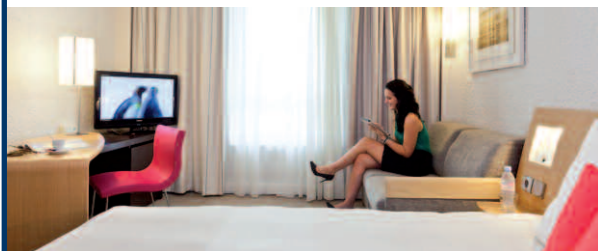
ASSISTANTE SOCIALE

Une assistante sociale se tient à la disposition des patients de l'Institut Arnault Tzanck au poste 3970 de 9h15 à 16h00 (lundi, mardi, jeudi et vendredi).



NICE AEROPORT CAP 3000

40, avenue de Verdun - 06700 Saint-Laurent du Var
Tél. 04 93 19 55 55 - Fax : 04 93 19 55 59
h0414@accor.com



103 CHAMBRES CLIMATISEES

A 15 mn à pied de l'Institut Arnault Tzanck
Restauration 24h/24 et 7J/7
Terrasse - Jardin - Piscine
Parking privé et gratuit
web corner et wifi gratuit
Navette Hôtel / Aéroport sur simple demande

Tarif Privilège pour accompagnants

HOTEL Le Gabian



à 500m. de Tzanck et à 200m. de la plage !

HOTEL LE GABIAN ***

932, route des Vespins - Quartier "Les Paluds"
06700 Saint-Laurent du Var

Tél. +33 (0)4 93 31 24 95

www.hotel-legabian.com

info@hotel-legabian.com

Le Règlement Intérieur (extraits)

ASSOCIATION DES USAGERS DE L'INSTITUT A. TZANCK

Le 18 décembre 2005 a été créée l'Association des Usagers dont le Président est Monsieur Lucien COCHETEUX (secrétariat : 04.92.27.37.70)

L'Association des Usagers a pour missions essentielles de :

- Représenter les Usagers dans les instances internes et externes aux Etablissements de Santé.
- Faire respecter les droits des patients, mais aussi leurs devoirs.
- Veiller à l'information des patients.
- Participer à l'évaluation de la satisfaction des patients.
- Représenter les Usagers dans les Commissions des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge (C.R.U.Q.P.C.).
- Participer à la démarche qualité de l'Etablissement.

BÉNÉVOLES

L'Etablissement géré par une Association Loi 1901, bénéficie d'une équipe de membres bénévoles qui tiennent le kiosque à journaux et sont à l'écoute des patients de 9h30 à 12h du lundi au vendredi (sauf week-end et jours fériés) et de 14h30 à 17h du lundi au samedi (sauf dimanche et jours fériés) (Poste 5096).

BOISSONS

Afin d'éviter la manipulation d'argent pendant le séjour, des carnets de tickets sont vendus au bureau des soins externes (CMC 2). Les tickets non utilisés en fin de séjour seront remboursés.

Des distributeurs de boissons chaudes et froides sont à la disposition des patients à la cafétéria (située au rez-de-chaussée du C.M.C. 2).

La Société de Service qui a mis ces appareils à la disposition du public est seule responsable de leur bon fonctionnement. Il est recommandé de ne pas apporter aux malades des boissons ou aliments sans avis du Médecin. **L'introduction dans l'Etablissement de boissons alcoolisées est formellement interdite.**

BRUIT

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

Pour le repos de tous, les patients doivent réduire le volume radio et télévision à partir de 21 heures. Les conversations dans les couloirs sont à éviter. Lorsqu'un malade ou un visiteur, dûment averti, cause des désordres persistants, le Directeur ou son représentant prend, si nécessaire, avec l'accord du médecin, toutes les mesures appropriées pouvant aller, éventuellement, jusqu'à l'exclusion de l'intéressé.

CERTIFICATION DES ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ

La Certification est une procédure d'évaluation externe aux Etablissements de santé, effectuée par des professionnels indépendants de l'Etablissement de santé et de ses organismes de Tutelle, concernant l'ensemble de son fonctionnement et de ses pratiques. Elle vise à s'assurer que les conditions de **sécurité, de qualité des soins et de prise en charge du patient** sont mises en œuvre dans l'Etablissement de santé. Cette procédure est

obligatoire et intervient périodiquement tous les 4 ans. L'Organisme chargé de mener la certification est la Haute Autorité de santé (H.A.S.).

Le Centre Médico-chirurgical de l'Institut Arnaud TZANCK a été certifié avec succès sans réserve ni recommandation par la Haute Autorité de Santé en novembre 2012 avec 80 % de notes en A (Vous pourrez trouver l'intégralité du compte rendu sur le site Internet de la H.A.S.: www.has-sante.fr).

CHAMBRES

Il est proposé des chambres à un ou deux lits, offrant le confort suivant :

- cabinet de toilette avec W.C. et douche dans toutes les chambres individuelles et la quasi totalité des chambres à deux lits,
- télévision,
- téléphone, wifi,
- interphone relié avec le personnel soignant,
- distribution oxygène et vide,
- climatisation.

Si le patient désire la présence d'une personne de son entourage auprès de lui, il peut demander une chambre particulière avec un lit d'accompagnant, qui sera accordée dans la mesure de nos disponibilités.

CIRCULATION

Les patients et visiteurs doivent respecter la signalisation. Le code de la route est applicable aux abords de nos Etablissements. Pas de stationnement devant les Unités de Réanimation ni dans les zones où celui-ci est interdit comme zones pompiers, zones urgences, zones réservée aux ambulances. En cas de stationnement illicite ou dangereux, la Direction peut être amenée à faire enlever les véhicules en infraction.



Le Règlement Intérieur (extraits)

C. L. A. N.

En référence à la circulaire DHOS / E1 n°2002-186 du 29 mars 2002, le Centre Médico Chirurgical de l'Institut Arnault TZANCK, a mis en place un Comité de Liaison en Alimentation et Nutrition (C.L.A.N.). Le C.L.A.N a pour mission de donner son avis ou faire des propositions pour l'amélioration de la prise en charge nutritionnelle des patients et de la qualité de l'ensemble de la prestation alimentation-nutrition, y compris, en ce qui concerne les projets d'aménagement pouvant avoir des incidences dans ce domaine.

CLIMATISATION

Toutes les chambres de nos Etablissements sont climatisées. Pour en assurer un bon fonctionnement, il est nécessaire de **maintenir fermées portes et fenêtres.**

(COMITÉ) DE LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES EQUIPE OPERATIONNELLE D'HYGIENE (E.O.H)

Toute hospitalisation dans un établissement de soins expose notre organisme aux bactéries de notre peau, de nos muqueuses et à celles de l'environnement. Tout acte invasif peut favoriser la pénétration de ces bactéries et augmenter ainsi le risque infectieux. Ce risque est donc inévitable. Pour le combattre, l'Institut Arnault Tzanck a développé une politique coordonnée de maîtrise du risque infectieux, avec l'existence d'une Equipe Opérationnelle d'hygiène (EOH) et la rédaction chaque année d'un programme prévisionnel ciblé de lutte contre les infections nosocomiales.

Le programme prévisionnel comporte des actions de :

Prévention

- En rédigeant et en appliquant des règles de bonnes pratiques en hygiène,
- En utilisant les antibiotiques de façon raisonnée selon des protocoles validés en mettant en place des mesures spécifiques

lors de découverte de bactéries multi-résistantes,

- **En mettant à votre disposition des solutions hydro-alcooliques pour la désinfection des mains.**



Surveillance

- En réalisant des enquêtes d'incidence et de prévalence afin de surveiller le taux d'infections nosocomiales de notre établissement,
- En participant à des réseaux de surveillance multicentrique pour évaluer la qualité et l'efficacité des mesures prises,
- En participant à un INTERCLIN,
- En exerçant un suivi régulier des bactéries infectantes de l'environnement.

Evaluation

- En contrôlant le respect des règles de bonnes pratiques en hygiène,
- En participant aux évaluations nationales proposées par le Ministère de la santé.

Formation

- En formant régulièrement le personnel aux règles de bonnes pratiques en hygiène, à la prévention de la transmission des infections,
- En ayant des correspondants en hygiène dans chaque service.

Communication

- En diffusant sur le site internet du Minis-

tère des Affaires Sociales et de la Santé le résultat de l'Indice Composite des Activités de Lutte Contre les Infections Nosocomiales (ICALIN). www.platines.sante.gouv.fr
Notre établissement est classé A correspondant aux structures les plus en avance.

COMITÉ DU MÉDICAMENT ET DES DISPOSITIFS MÉDICAUX STÉRILES (COMEDIMS)

Ce comité est particulièrement chargé de veiller à la bonne utilisation des médicaments et des dispositifs médicaux stériles et au respect des recommandations en matière de prescription et de lutte contre la iatrogénie médicamenteuse.

COMITÉ DE PILOTAGE DU MANAGEMENT DE LA PRISE EN CHARGE MÉDICAMENTEUSE

Un comité de management de la prise en charge médicamenteuse constitué par des médecins des différents secteurs d'activité et de différentes spécialités a été créé. Il participe à l'amélioration de la qualité et de la sécurité de la prise en charge du circuit du médicament.

CONFÉRENCE MÉDICALE D'ETABLISSEMENT (CME)

Les médecins de l'Institut Arnault Tzanck sont tous réunis pour former la CME.

Tous les médecins ont élu, spécialité par spécialité, leur représentant qui siège au comité technique de la CME. Ces représentants ont à leur tour élu un bureau qui comprend 8 membres dont un président, deux vice-présidents et un secrétaire.

Son rôle est de :

- **veiller à l'indépendance professionnelle des praticiens,**
- **participer à l'évaluation des soins,**
- **donner son avis sur la politique médicale de l'Etablissement,**
- **donner son avis sur l'élaboration des prévisions annuelles d'activité de l'Etablissement.**

Le Règlement Intérieur (extraits)

CONTRAT PLURIANNUEL D'OBJECTIFS ET DE MOYENS (C.P.O.M)

L'établissement a signé un Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens avec l'Agence Régionale de Santé de Provence-Alpes-Côte d'Azur.

Ce contrat a pour objet en particulier :

- de déterminer les orientations stratégiques de l'établissement,
- de définir les objectifs en matière de qualité et de sécurité des soins,
- de favoriser la participation de l'établissement aux réseaux.

COURRIER

Le courrier est distribué chaque jour dans les Services. Une boîte aux lettres est située dans le Hall d'Accueil du Centre Médico Chirurgical pour le courrier départ. (La levée a lieu chaque jour au plus tard à 14 h sauf week-end).

COUVERTURE MALADIE UNIVERSELLE (C.M.U.)

L'établissement reçoit les bénéficiaires de la couverture maladie universelle et s'est engagé à apporter son concours aux personnes intéressées dans leur demande d'affiliation au régime général sur critère de résidence ou pour attribution de la protection complémentaire en matière de santé.

CULTE

Les Ministres du Culte des différentes confessions peuvent rendre visite aux patients s'ils en expriment le désir. Les surveillantes de chaque service disposent d'une liste avec les coordonnées des représentants locaux des principales confessions.

DÉCHETS

Des corbeilles sont à la disposition des patients dans les salles de bain et dans les chambres. Il est interdit de jeter quoi que ce soit dans les W.C.

DIÉTÉTICIENNE

La diététicienne de l'Etablissement tient compte des régimes particuliers dans la préparation des repas. Elle rend visite aux patients qui en expriment le désir et à ceux dont l'état de santé le nécessite.

DIRECTION

● Conseil d'Administration de l'association:

Président :

Monsieur Jean-Pierre MASCARELLI

Vice-présidents :

Docteur Bernard GAUTHIER
et Professeur Patrice KREITMANN

● Direction Générale :

Directeur Général :

Docteur Jean-Marie SALVADORI

Directeur : Monsieur Patrick GAILLET

● Directions Opérationnelles :

Pharmacie :

Madame Marie GANDOIN

Ressources Humaines :

Madame Nancy ROUX
(Centre Médico Chirurgical)
Madame Nathalie MORALDO
(Centre d'Hémodialyse)

Soins et Plateaux Techniques :

Madame Linda MASCOLO

Hémodialyse :

Madame Colette GROLLIER

Services Économiques :

Madame Agnès JEAUFFROY

Comptabilité Centre Médico Chirurgical :

Monsieur Lucien FRANCO

Facturation Centre Médico Chirurgical :

Monsieur Jean-Marc SAULI

Services Techniques :

Monsieur Bertrand ROULANT

Service Informatique :

Monsieur Claude JANSEN

Assurance Qualité :

Madame Chantal SALARD

DIRECTIVES ANTICIPÉES

voir «Droits du patient» page 30

DOCUMENTS ADMINISTRATIFS

Responsable de l'accès aux documents administratifs :

Mr Lucien FRANCO

Téléphone : 04 92 27 39 35

Télécopie : 04 92 27 39 37

Email : l.franco@tzanck.org

Adresse : Centre technico Administratif - Avenue du Commandant Cahuzac - 06721 St Laurent du Var Cedex.

DOMMAGES MATÉRIELS

Il est rappelé au patient qu'il est responsable des dégâts ou accidents qui pourraient être occasionnés par le matériel personnel qu'il utiliserait au sein de la Clinique. Il lui appartient donc de vérifier qu'il est garanti par son assurance pour cette utilisation qui, en aucun cas, ne peut être faite sans l'accord de la Direction ou de ses représentants autorisés. Cette obligation est valable pour tous les appareils, y compris pour les ordinateurs.

DOSSIER DU PATIENT

voir «Droits du patient»
page 27.

DOULEUR

voir «Droits du patient»
page 28.

ELECTRICITÉ

Pour éviter éventuellement des perturbations dans l'installation électrique et une gêne aux malades voisins, il est interdit, sans autorisation spéciale de la Direction, de brancher des appareils électriques, de radio, de télévision, des ordinateurs etc.

ENFANTS

En application de la législation actuelle et pour leur sécurité, les visites des enfants sont interdites dans les étages.



Le Règlement Intérieur (extraits)

FLEURS

Par souci d'hygiène :

- Les fleurs en pot sont interdites,
- Les fleurs coupées sont tolérées hormis dans les unités de soins à risque.

FUMEURS

Il est interdit de fumer dans l'établissement.

HÉLIPORT

Il permet l'accueil des hélicoptères de la Gendarmerie et de la Sécurité Civile.

HYGIÈNE

Dès l'admission dans l'Etablissement, toutes les règles et recommandations concernant l'hygiène obligent à la fois l'Etablissement, le malade, ses accompagnants et ses visiteurs.

IDENTITOVIGILANCE

voir «Droits du patient» page 26.

INCENDIE

Les consignes sont affichées à chaque étage. Par mesures d'hygiène et de sécurité et en application de la loi n° 91-32 du 10.01.1991, du décret du 12.09.1977 et du décret 2006-1386 du 15.11.2006, il est strictement interdit à toute personne, y compris malades et visiteurs, de fumer dans l'Etablissement. Toute personne qui enfreindra cette interdiction de fumer et provoquera un incendie en supportera les conséquences devant les diverses juridictions.

INDICE COMPOSITE DES ACTIVITÉS DE LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES (ICALIN)

Le Ministère de la Santé et des Solidarités publie sur son site Internet le résultat de l'Indice Composite des Activités de Lutte Contre les Infections Nosocomiales (ICALIN).

Notre établissement est classé A correspondant aux structures les plus en avance et ayant l'organisation de la prévention du risque infectieux la plus élaborée. (voir Annexe IPAQSS)

INFIRMIÈRE D'ANNONCE

Une infirmière d'annonce intervient dans le cadre du dispositif mis en place dans le Plan Cancer au poste 3778. Elle vous accompagne dans la phase de mise en œuvre du traitement proposé par le médecin.

INFIRMIÈRE HYGIÉNISTE

Une infirmière hygiéniste a pour mission de promouvoir et de mettre en place les actions de prévention et de maîtrise du risque infectieux au sein de l'établissement.

INTERNET

L'Institut A. TZANCK dispose de son propre site INTERNET.

Il peut être consulté à l'adresse suivante :

www.tzanck.org

l'e-mail de l'Etablissement est :

direction@tzanck.org

Les principaux services disposent de leur propre adresse.

Il est mis à disposition des patients de l'Institut A. TZANCK un réseau Internet wifi dédié. Pour en bénéficier, il suffit de demander le code au Bureau des Entrées du Centre Médico-chirurgical qui vous fera signer une charte stipulant les conditions générales d'utilisation. Il est précisé que ce réseau spécifique n'est pas sécurisé et que l'Etablissement n'est pas assuré pour les vols des ordinateurs des patients.

ISO 9001 V 2000 (NORMES)

L'Institut A. TZANCK développe, avec ses principaux fournisseurs partenaires, une démarche de qualité et de certification aux normes ISO 9001 V 2000 en particulier avec la société de nettoyage industriel Groupe Service France (GSF), et la Société

qui prend en charge le nettoyage et la désinfection du linge tissé Initial BTB.

JOURNAUX

Le quotidien «**Nice-Matin**» est disponible au Bureau des Entrées. Des hebdomadaires sont vendus à la cafétéria, située au rez de chaussée du Centre Médico Chirurgical, **de 9h30 à 12h00 du lundi au vendredi (sauf week-end et jours fériés) et de 14h30 à 17h du lundi au samedi (sauf dimanche et jours fériés).**

Les malades immobilisés et sans accompagnant peuvent, pendant les heures d'ouverture du kiosque à journaux, acheter et se faire apporter ces journaux par l'équipe des bénévoles en téléphonant au poste 5096.

LABORATOIRE

En application de l'arrêté du 30 juin 1985, certains examens de laboratoire dits « hors nomenclature » ne sont pas remboursés par la Caisse d'Assurance Maladie. Le Médecin qui vous prend en charge pendant votre hospitalisation peut vous prescrire ce type d'examen nécessaires à votre suivi médical ; ces examens vous seront alors facturés directement par notre Etablissement pour le compte des Laboratoires qui les auront effectués. Nous vous conseillons de prendre contact avec votre mutuelle ou avec votre organisme complémentaire, qui vous indiquera s'il prend en charge ou non ces examens hors nomenclature. Bien entendu si vous êtes bénéficiaire de l'aide sociale, aucun examen hors nomenclature ne vous sera facturé.

LINGE

Le linge personnel n'est ni fourni ni entretenu. Les malades doivent apporter le nécessaire dès leur entrée. Il est interdit de laver du gros linge dans les lavabos.

Le Règlement Intérieur (extraits)

MAISON DE CONVALESCENCE

Sur **certificat médical**, l'infirmière prend contact avec le Service Administratif chargé des placements en Maison de Convalescence. Les patients doivent évoquer leur orientation éventuelle en secteur de soins de suite, avec le médecin responsable de leur hospitalisation, dès leur admission et en informer la surveillante aussitôt.

MÉDICAMENTS

L'Etablissement étant responsable de la thérapie prescrite par le médecin responsable de l'hospitalisation, il est formellement interdit de fournir au malade des médicaments non prescrits.

Aucun médicament personnel ne doit être amené et pris par le patient hospitalisé, l'établissement fournissant tous les médicaments prescrits nécessaires.

N'oubliez pas d'apporter une copie de votre ordonnance à remettre à l'infirmière le jour de l'arrivée et d'indiquer tous les médicaments que vous utilisez y compris ceux que vous prenez éventuellement sans ordonnance et ceux que vous avez arrêtés. Précisez si vous avez des allergies.

MUTUELLES

L'Etablissement est conventionné avec les principales mutuelles (se renseigner au Bureau des Entrées).

En outre, il est agréé par de nombreuses organisations internationales comme PPP Health Care (G.B.) AXA, Clini Services, Sanitas Card, Casino San Remo, Mondial Assistance et ses filiales (Italie), A.E.A. (Japon) et Blue Shield-Blue Cross (U.S.A.). Des accords préférentiels ont été passés avec la MFP et la CEGEMA.

PARKINGS

Quatre grands parkings sont à la disposition des visiteurs de l'Institut Arnauld TZANCK :

- Un parking payant de 59 places en face du Centre de Consultations, avenue du Commandant Cahuzac > **P3**
- Un parking payant de 170 places, avenue Pierre Ziller > **P5**
- Un parking payant de 29 places, avenue du Docteur Maurice Donat > **P7**
- Un parking gratuit de 120 places, rue du Commandant Cahuzac **P2**

Il convient de respecter les plates-bandes et les arbres ainsi que l'alignement prévu. Laisser impérativement libres les emplacements réservés (Corps Médical, Direction, Pompiers, Urgences, Ambulances). Il en va du bon fonctionnement et de la sécurité de l'Etablissement. Les parkings ne sont pas gardés. L'Etablissement ne peut être tenu pour responsable des dégradations et vols pouvant intervenir sur ces aires de stationnement. Le règlement de ces parkings s'effectue à la sortie des véhicules grâce à un système de jetons dont les distributeurs sont situés dans le hall du Centre Médico-chirurgical, du Centre de Consultation et au Centre d'Imagerie Médicale.

PERMISSIONS DE SORTIE

Elles sont autorisées à titre exceptionnel et au maximum de 10 h à 18 h après accord du Médecin et visa de la Direction. Le départ est soumis au dépôt préalable de l'autorisation (effectué par l'infirmière responsable) au Bureau des Entrées. L'Etablissement décline toute responsabilité si les formalités administratives ne sont pas remplies. Il se déclare également non responsable des incidents ou accidents survenus au cours de ces permissions. L'utilisation d'un véhicule personnel est interdite pendant le séjour. Lorsqu'un malade

qui a été autorisé à quitter l'Etablissement, ne rentre pas dans les délais qui lui ont été impartis, l'Administration le porte sortant et il ne peut être admis à nouveau que dans la limite des places disponibles.

PERSONNE DE CONFIANCE

voir «Droits du patient» page 30.

PERSONNEL

Pendant votre séjour, un personnel dévoué et compétent sera à votre service.

Chaque service de soins comprend :

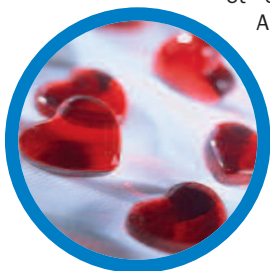
- Une Surveillante qui a un rôle d'encadrement du service,
- Des Infirmières diplômées d'Etat (tenue blanche avec badge à lisière rouge),
- Des aides soignantes (tenue blanche avec badge à lisière rose),
- Des agents hôteliers (tunique bleue rayée, pantalon bleu ciel avec badge à lisière bleue),
- Des brancardiers (tenue verte).

PORTES

Les patients doivent garder fermée la porte de leur chambre.

PROTHÈSES DENTAIRES ET AUDITIVES

Seules les prothèses dentaires et auditives remises au responsable d'étage avant la descente au bloc opératoire, dans leur étui spécifique, pourront en cas de perte, engager la responsabilité de l'Etablissement. Dans tous les autres cas, et en particulier dès que la prothèse a été rendue, la Direction ne peut être tenue responsable de sa perte éventuelle. Il est recommandé aux porteurs de ces prothèses de **se munir de leur étui et de l'utiliser**, de ne surtout pas envelopper ces prothèses dans des mouchoirs en papier ou équivalent afin d'éviter, à titre de précaution, toute confusion avec le linge jetable. Si vous devez déposer votre prothèse et ne possédez pas d'étui spécifique, vous pouvez en faire la demande auprès de la surveillante de votre service.



Le Règlement Intérieur (extraits)

QUALITÉ

L'Institut Arnault Tzanck a depuis longtemps adopté une démarche continue d'amélioration de la qualité, il a formalisé cette démarche dès l'année 2000 en y faisant participer les médecins et toutes les catégories de personnel de l'établissement. Ainsi ont été créés des groupes «**QUALITE**» qui se réunissent régulièrement, analysent les prestations fournies aux patients et proposent des améliorations.

Cette participation de tous : médecins, soignants, administratifs, techniciens, employés de service est un gage de la volonté qu'ont tous les personnels qui vous prennent en charge d'être de plus en plus efficaces et performants.

RECLAMATIONS ET PLAINTES

voir «Droits du patient» page 27

RENCONTRE AVEC VOTRE MÉDECIN

Si vous souhaitez rencontrer le médecin responsable de votre hospitalisation, veuillez vous adresser soit à la surveillante soit à l'infirmière du service.

RENSEIGNEMENTS

Le personnel du Bureau des Entrées répond à tout renseignement d'ordre administratif concernant les admissions en hospitalisation

Téléphone : 04 92 27 39 12

REPAS

Les repas sont servis dans les chambres et les heures de service seront les plus proches possibles des horaires suivants :

- **Petit déjeuner : 7h30**
- **Déjeuner : 12h00**
- **Dîner : 18h30**



Les repas sont préparés en tenant compte du régime prescrit par le médecin et dans la mesure du possible de vos préférences.

En cas de régime particulier ou d'allergie, il est demandé au patient de le signaler à l'équipe soignante dès l'arrivée dans le service.

SÉCURITÉ - SURVEILLANCE

La clinique dispose d'un système de vidéo-surveillance et d'alarme pour assurer la quiétude à l'intérieur des bâtiments et aux abords extérieurs immédiats de la clinique.

STANDARD TÉLÉPHONIQUE

Il fonctionne 24 h. sur 24, mais les communications sont réglementées la nuit. Pas de communication, sauf urgence ou en cas de force majeure, après 22 h. dans les chambres.

TÉLÉPHONE

Nos Etablissements sont équipés d'un autocommutateur ASTRA qui permet d'améliorer l'écoulement des nombreuses communications téléphoniques reçues ou données chaque jour. Notre installation est pourvue d'une sélection directe à l'arrivée qui autorise l'acheminement direct des communications extérieures au poste concerné sans transiter par le standard.

En conséquence, pour être appelé directement dans votre chambre, communiquez, dès que possible à vos correspondants, le numéro de téléphone qui vous a été attribué.

Pour appeler l'extérieur, un numéro de code confidentiel est remis au patient au moment de son entrée.

Ce numéro à 4 chiffres permet de téléphoner directement de la chambre, suivant le processus ci-après :

- a) décrocher le combiné,**
- b) Composer le 0 sur le clavier,**
- c) Composer les 4 chiffres du code confidentiel,**
- d) Composer les chiffres du correspondant.**

Ce système permet d'imputer directement les communications demandées. En conséquence, il appartient au patient de ne pas diffuser son code confidentiel et de le ranger avec ses affaires personnelles. Le standard et les services ne sont pas habilités à composer les numéros personnels extérieurs des patients. Les frais de téléphone sont à la charge des patients, un acompte sera demandé pour bénéficier de ce service.

Conformément à la réglementation en vigueur, le prix de la prestation de service téléphonique comporte deux éléments :

- Un forfait correspondant à la mise à disposition à titre privatif de l'installation et du terminal d'accès du service téléphonique,
- La refacturation des unités téléphoniques.

TÉLÉPHONE MOBILE

En application de la Circulaire du Ministère de la Santé n° 40 du 9 octobre 1995, ils sont interdits dans les Etablissements de soins. Les conserver en position éteinte. Pour éviter éventuellement des perturbations dans l'installation électrique et une gêne aux malades voisins, il est interdit, sans autorisation spéciale de la Direction, de brancher des appareils électriques, de radio, de télévision et d'utiliser des téléphones portables etc.

Le Règlement Intérieur (extraits)

TÉLÉVISION

L'Institut A.TZANCK met à la disposition des patients des téléviseurs munis des derniers perfectionnements. Une antenne satellite parabolique permet de recevoir des programmes complémentaires en langue française, italienne, anglaise et allemande. Un casque à usage unique vous sera remis sur votre demande lors de l'admission. Le tarif de cette prestation est affiché dans le hall d'entrée.

TÉLÉCOPIE

Une télécopie est à la disposition des patients. En cas de besoin, s'adresser au Service Accueil dans le Hall de 8 h 30 à 17 h. Fax n° 04.92.27.37.22.

TENUE

Une tenue vestimentaire convenable est exigée de la part des malades. Il est interdit de se promener en maillot de bain ou torse nu dans les couloirs et le hall de la clinique.

TRANSPORTS

● AUTOBUS :

Réseau Urbain de Saint-Laurent du Var
BUS Ligne d'Azur :

Ligne 42 Station Arnault Tzanck, service régulier toutes les 30mn (horaires affichés à la Station).

Ligne 53 Station Arnault Tzanck, service régulier toutes les 45mn (horaires affichés à la Station). Ne circulent pas les dimanches et jours fériés.

Venant de Nice

● **Cars Nice-Cannes :**
arrêt gare de St Laurent du Var

● Lignes TN n°10

Venant de Cannes

● **Cars Cannes-Nice :** arrêt «la Belle Etoile» ou Gare de St Laurent

● **TAXIS** Ligne groupée taxis de Saint Laurent du Var : 04.93.14.92.92

● **TRAINS** Gare SNCF de St Laurent du Var

USAGE UNIQUE

- Tout le linge utilisé pour les interventions est à usage unique.
- Beaucoup de dispositifs médicaux stériles utilisés dans l'établissement sont à usage unique, tous les autres sont stérilisés par la chaleur humide (autoclave à 134° pendant 18 minutes). Tout ce matériel bénéficie d'une traçabilité informatique.

VÉHICULE PERSONNEL

L'usage d'un véhicule personnel est interdit pendant le séjour et après une intervention réalisée à titre externe.

VOLS

La direction du Centre Médico Chirurgical de l'Institut Arnault Tzanck **vous informe que l'établissement ne peut être tenu responsable** des pertes, vols ou destruction des valeurs, espèces ou objets précieux que dans la mesure où ils sont déposés au coffre de l'établissement. **Il est donc déconseillé de les conserver auprès de vous durant votre hospitalisation. Vous pouvez les déposer au coffre du Centre Médico Chirurgical.**

Votre dépôt vous sera rendu à votre sortie contre remise du reçu. Loi du 6 juillet 1992 - Décret du 27 mars 1993. Les sommes d'argent, effets de valeurs... ainsi que les autres biens dont la nature justifie la détention (clés, papiers d'identité...) peuvent être déposés dans le coffre de l'Etablissement. En aucun cas le dépôt n'est obligatoire mais la responsabilité de l'Etablissement ne peut être engagée que pour les biens ayant fait l'objet d'un dépôt sauf pour les personnes incapables d'effectuer ou de faire effectuer ce dépôt lors de leur admission. Les objets abandonnés (retrait non effectué ou objets non déposés seront remis après une période d'un an à la Caisse de Dépôts et Consignations pour les valeurs et au Service des Domaines pour y être mis en vente pour les autres biens).

L'Etablissement ne peut être rendu responsable des dépôts confiés à son insu au personnel.

VISITES

Sauf cas particulier justifié par l'état du patient, les visites sont autorisées tous les jours de 10h à 20h.

Pendant le séjour en réanimation, les visites sont autorisées :

- en réanimation médicale : de 13h à 14h et de 18h à 19h
- en soins intensifs de cardiologie, au 3ème étage : de 14h à 18h
- en réanimation cardiaque : de 15h à 17h

Pour leur sécurité, les visites des enfants sont interdites dans les étages.

Le nombre des visiteurs par patient est limité à 2 personnes dans les chambres qui ne sont pas des chambres particulières. Les visiteurs ne doivent pas troubler le repos des malades ni gêner le fonctionnement des services; lorsque cette obligation n'est pas respectée, l'expulsion du visiteur et l'interdiction de visite pourront être décidées par la Direction. La limitation des horaires des visites est indispensable à la qualité des soins prodigués aux malades, aussi toutes explications utiles seront fournies par la responsable du service. Les journalistes, photographes, démarcheurs et représentants n'ont pas accès auprès des malades, sauf accord de ceux-ci et autorisation écrite donnée par la Direction. Les Associations et Organismes qui envoient auprès des malades des visiteurs bénévoles, doivent préalablement, obtenir l'agrément de la Direction.

