



Saint

François

POLYCLINIQUE GÉRIATRIQUE
NANS LES PINS



3108 RDN 560 - 83860 - NANS LES PINS • Tél. : 04 94 72 81 16 • Fax : 04 94 72 81 17
E-mail : contact@clinique-saintfrancois.fr • Site : www.clinique-saintfrancois.fr



SOMMAIRE



ACCUEIL	4
LA POLYCLINIQUE SAINT FRANÇOIS	5
PLAN D'ACCÈS	6
LES MOYENS D'ACCÈS	7
LA MÉDECINE	8
LES SOINS DE SUITE ET LA RÉADAPTATION	9
L' ADMISSION	10
VOTRE SÉJOUR ET RECOMMANDATIONS	12
À VOTRE SERVICE	14
VOTRE SORTIE	18
INFORMATIONS ET DROITS DU PATIENT	19
LA QUALITÉ ET LA SÉCURITÉ DES SOINS / LES COMITÉS CLAN, CLUD, CLIN	31
LA SÉCURITÉ DE VOTRE SÉJOUR	35
QUESTIONNAIRE SUR LA QUALITÉ DU SÉJOUR	37
CHARTRE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE	39



BIENVENUE À SAINT FRANÇOIS

.....



Madame, Monsieur,

Ce livret de bienvenue a été rédigé à votre attention.

Il vous permettra de mieux faire connaissance avec notre établissement et de trouver tous les renseignements utiles à votre séjour. Toutes vos suggestions concernant l'amélioration de la qualité de nos services seront les bienvenues. À cet effet, nous vous prions de bien vouloir utiliser le questionnaire situé à la fin de cette brochure.

Nous vous remercions de votre confiance et vous souhaitons un prompt rétablissement.

La Direction

LA POLYCLINIQUE SAINT FRANÇOIS

Située dans un cadre exceptionnel, au pied de la Sainte Baume dans un parc de 15 hectares aménagés, la polyclinique est à proximité immédiate de grands centres urbains à 25 minutes de Marseille et à 45 minutes de Toulon par des accès routiers et autoroutiers rapides.

Dans cet établissement, toutes les spécialités médicales sont représentées au sein de deux unités. C'est un établissement qui répond aux dernières normes de qualité et de sécurité des soins et aux exigences des normes administratives les plus élevées.



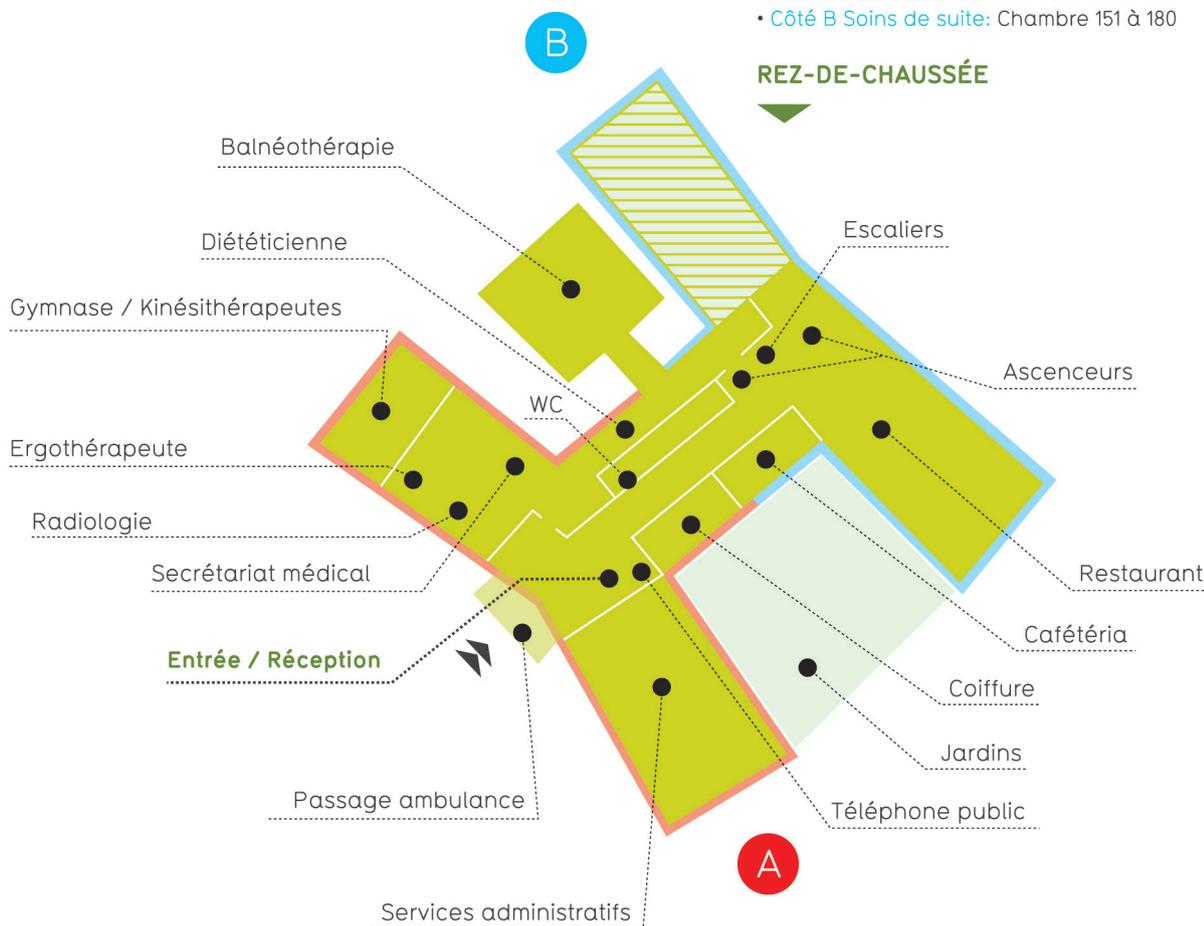
LA CAPACITÉ D'ACCUEIL EST DE :

- 36 lits de Médecine Gériatrique
 - 177 lits de Soins de Suite et de Réadaptation (S.S.R.) composés de :
 - 72 lits de SSR polyvalents dont 10 lits de Soins de Suite Lourds
 - 105 lits de Soins de Suite et de Réadaptation avec mention «affections des personnes âgées polypathologiques, dépendantes ou à risque de dépendance»
- > ADMISSION MIXTE À PARTIR DE 50 ANS.**
> CHAMBRES CLIMATISÉES.

Sélectionnée sur la base de critères qualité et conventionnée par la Mutualité Française avec dispense d'avance des frais pour les adhérents.

PLAN DE LA CLINIQUE

Parking
Visiteurs



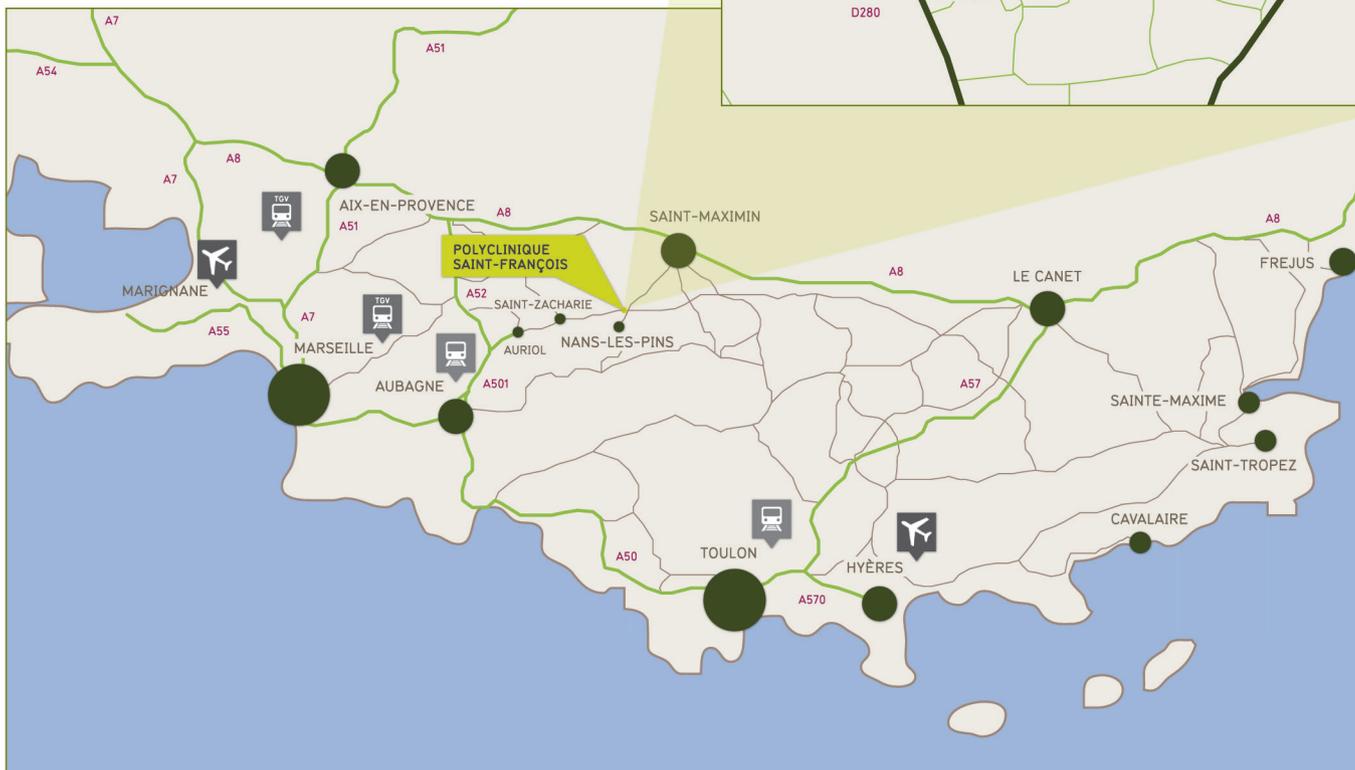
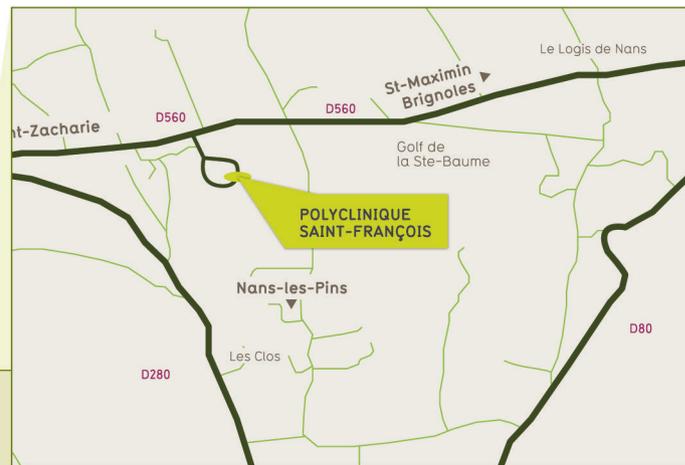
LES MOYENS D'ACCÈS

- Aéroport > Marseille Provence ou Toulon Hyères
- Gare SNCF / TGV > Marseille Saint Charles ou Toulon
- Cars > Départs de Marseille Gare Routière SAINT CHARLES direction NANS

Horaires se renseigner au 04 91 08 16 40

> Départs de NANS Autocar Blanc BRIGNOLES

Horaires se renseigner au 04 94 69 08 28



LA MÉDECINE

LA POLYCLINIQUE GÉRIATRIQUE SAINT FRANÇOIS dispose de 36 lits de MÉDECINE GÉRIATRIQUE



- Accueil des patients au sortir des "Services d'Urgences Hospitaliers, Publics et Privés" ou en admission directe en provenance du domicile.
- Syndrome de glissement au cours d'épisodes aigus médicaux ou chirurgicaux ne pouvant être admis directement en "Soins de suite" du fait de la lourdeur de leurs pathologies.
- Malades au sortir de SUSI et de réanimation après discussion et accord de deux médecins des établissements.
- Néoplasie à tous les stades.
- Traitement d'escarres.
- Durée moyenne de séjour : le service de Médecine Gériatrique étant un service de court séjour, la durée moyenne du séjour est d'environ 8 jours et est liée à la pathologie du patient. Celle-ci correspond à la durée moyenne nationale des établissements de court séjour

L'équipe médicale est formée de médecins généralistes, gériatres, algologue, neurologues, cardiologues, pneumologues, radiologue, angiologue, ophtalmologue, rhumatologue, pharmacien, psychiatres, néphrologue...

L'équipe paramédicale est formée d'infirmières diplômées d'état, de Kinésithérapeutes, d'une diététicienne, d'une orthophoniste, d'aides soignantes qualifiées, d'un pédicure podologue, d'une ergothérapeute, d'un qualicien, d'une assistance sociale, de biologistes et d'une psychologue.

LA POLYCLINIQUE SAINT FRANÇOIS s'est dotée des équipements nécessaires pour assurer le traitement et le suivi de ces pathologies, matériel et salle d'urgence, échographie, électromyographie, électrocardiogramme, scope, lits électriques pour toutes les chambres, matelas dynamiques pour la prévention des escarres, extracteurs à oxygène, aérosols, pompe alimentation parentérale, pousse seringue, respirateur mobile, salle de radiologie numérisée, bladderscan, verticalisateurs.

SOINS DE SUITE ET RÉADAPTATION



Les Soins de Suite et Réadaptation recouvrent trois activités de soins distinctes au sein de la Polyclinique:

- les Soins de Suite polyvalents - 62 lits
- les Soins de Suite spécialisés en Gériatrie :
« affections des personnes âgées polypathologiques, dépendantes ou à risque de dépendance » - 105 lits
- les Soins de Suite Lourds - 10 lits

En « Soins de Suite » et Réadaptation - balnéothérapie, l'établissement accueille:

- Tous les opérés récents
- Les suites des pathologies médicales : Pulmonaires, Rhumatismales, Cardiaques, Neurologiques, Métaboliques, Diabètes...
- Toutes les rééducations fonctionnelles de fractures (col du fémur, membre supérieur, bassin...)
- Les rééducations de maladies neurologiques (hémipariés, accidents vasculaires cérébraux...)
- Les maladies néoplastiques
- Rééducation et prise en charge post-opératoire des artéritiques
- Les affections des personnes âgées polypathologiques, dépendantes ou à risque de dépendance

La durée moyenne de séjour en Soins de Suite et de Réadaptation est de 30 jours.

LA BALNÉOTHÉRAPIE

Dans un environnement protégé des regards donnant sur le parc et superbement décoré, cet équipement est devenu le nouveau cœur de la clinique. Des soins en piscine vous sont proposés sous réserve d'une prescription médicale. Une tenue de bain, une serviette, un peignoir, un bonnet et des sandales en caoutchouc sont obligatoires. (Vente possible au standard : de peignoirs, bonnets, tenues de bains)

LE GYMNASSE

La rééducation et les séances de massage s'effectuent les matins de 11h à 12h30 et l'après-midi de 13h30 à 15h30. Les salles de rééducation et de massages se trouvent au rez-de-chaussée. Une prise en charge en kinésithérapie peut-être effectuée en chambre chaque fois que l'état de santé du patient le nécessite.

L'ADMISSION

1 • LES DOCUMENTS À FOURNIR

> LES ENTRÉES SE FONT DE 9 HEURES À 17 HEURES.
VOUS SEREZ REÇU(E) AU BUREAU DES ADMISSIONS.

IL VOUS SERA DEMANDÉ (selon votre cas) :

- Les coordonnées de votre médecin traitant et de votre personne de confiance
- Votre carte Vitale et l'attestation carte Vitale en cours de validité
- Votre carte de mutuelle à jour de vos cotisations
- Votre feuille d'accident du travail ou de maladie professionnelle
- Votre carte nationale d'identité, passeport ou carte de séjour

POUR LES BÉNÉFICIAIRES DE LA C.M.U. (Couverture Maladie Universelle) :

- La carte de notification en cours de validité

POUR LES TRAVAILLEURS NON SALARIÉS :

- La carte d'immatriculation à jour des cotisations

POUR LES ANCIENS COMBATTANTS (article 115) :

- Le carnet de soins gratuits

LORS DE VOTRE ADMISSION, VOUS DEVEZ AVOIR :

- Une lettre d'entrée de votre médecin mentionnant votre état de santé, les motifs de votre admission et votre traitement en cours
- Un thermomètre médical (les thermomètres à mercure ne sont plus autorisés, achat possible au bureau des admissions)
- Votre linge personnel et vos objets de toilette

> CONTACTEZ LE SERVICE DES ADMISSIONS / TÉLÉPHONE : 04 94 72 81 09

Le secrétariat est à votre disposition pour vous communiquer les informations concernant le montant, la prise en charge et les règlements des frais de séjours et de transport sanitaire.

2 • LES FORMALITÉS D'ADMISSION

› ADMISSION ET DURÉE DE VOTRE SÉJOUR SONT SOUMISES À L'AGRÉMENT DU MÉDECIN DE L'ÉTABLISSEMENT.

a › VOUS ÊTES ASSURÉ(E) SOCIAL(E) ?

La clinique étant conventionnée, les frais liés à l'hospitalisation sont pris en charge par tous les organismes d'assurance maladie, exceptés :

LE FORFAIT JOURNALIER :

Il vous est demandé par la clinique à l'admission.
Vous en êtes exempté(e) :

- Si vous bénéficiez de l'article 115 (pensionnés de guerre)
- Si votre hospitalisation fait suite à un accident du travail
- Si le contrat d'adhésion à votre mutuelle le prévoit.

LE TICKET MODÉRATEUR :

Il correspond à la partie des frais médicaux non remboursés par la Sécurité Sociale quand le séjour n'est pas pris en charge à 100 %.

CHAMBRE PARTICULIÈRE :

Si vous souhaitez être hospitalisé(e) en chambre particulière, vous devez en faire la demande auprès du secrétariat dès connaissance de votre date d'hospitalisation.

Les demandes seront honorées en fonction des disponibilités lors de votre admission. Dans le cas où votre mutuelle ne couvre pas cette prestation vous aurez à en acquitter le montant le jour de votre admission.

b › VOUS ADHÉREZ À UNE MUTUELLE COMPLÉMENTAIRE ?

Consultez-la avant votre hospitalisation pour connaître l'étendue de vos droits au remboursement de certains suppléments (ticket modérateur, chambre particulière, forfait hospitalier) et éventuellement une prise en charge. Certaines mutuelles demandent à leurs adhérents de faire l'avance à l'établissement.

3 • LES PRESTATIONS HÔTELIÈRES

A votre demande, la clinique peut vous fournir diverses prestations qui restent à votre charge. Les tarifs sont communiqués à l'accueil et concernent notamment :

- la chambre particulière
- le lit accompagnant sur avis médical
- le téléphone
- le repas visiteur
- le téléviseur
- frais liés aux fournitures pour incontinence
- le linge personnel
- accès internet par wifi

VOTRE SÉJOUR : RECOMMANDATIONS



HYGIÈNE ET TENUE

La clinique met à votre disposition des locaux propres et entretenus qui doivent être respectés par la personne hospitalisée et les visiteurs. Durant votre séjour, il est important de respecter les règles d'hygiène personnelles et collectives. Vous ne devez pas circuler en dehors de votre service en pyjama ou robe de chambre. La clinique ne prend pas en charge le nettoyage de votre linge.



ENTRETIEN DE VOTRE LINGE PERSONNEL

Vous avez la possibilité de faire entretenir votre linge par un prestataire extérieur selon un tarif affiché à l'accueil. Veuillez vous adresser à l'aide-soignante du service ou au service administratif.



MÉDICAMENTS

Toute médication en cours et tous médicaments en votre possession devront être signalés à l'équipe médicale à votre arrivée et remis à l'infirmier(e) pour un meilleur suivi médical. Les médicaments vous seront fournis et distribués par le personnel soignant sous l'autorité du médecin de votre service.



PROTHÈSES DENTAIRES, AUDITIVES ET LUNETTES

Nous vous demandons de veiller à ne pas égarer vos objets personnels, et plus particulièrement vos prothèses auditives, dentaires, lunettes et verres de contact. Vous pouvez les confier à un membre de votre famille durant les périodes où ils ne vous sont pas indispensables. Si vous souhaitez garder vos prothèses et/ou lunettes durant votre séjour, pensez à apporter une boîte de rangement. Nous vous déconseillons fortement de les déposer dans un mouchoir, une compresse ou tous autres supports susceptibles d'être jetés.

La responsabilité de la Clinique ne pourra en aucun cas être mise en cause en cas de perte ou de détérioration de vos prothèses auditives, dentaires, lunettes et verres de contact durant votre séjour compte tenu de cette information.



ARGENT ET OBJETS DE VALEUR

Vous avez la possibilité de déposer vos objets de valeur (bijoux, argent, chéquier, papiers importants) dans le coffre de votre chambre ou de l'établissement. La direction décline toute responsabilité pour les objets de valeur qui ne nous ont pas été confiés contre un reçu.



ANIMAUX

Compte tenu des risques d'infections, la présence d'animaux est interdite dans l'établissement.



RECOMMANDATIONS À VOS PROCHES ET AMIS

- Respecter les horaires de visites de 13h à 20h.
- Eviter les visites en groupe, longues, fréquentes qui risquent de vous fatiguer et de retarder votre rétablissement.
- S'abstenir de stationner dans les couloirs et de faire du bruit.
- Sortir de votre chambre si les médecins, infirmiers ont des soins ou examens médicaux à réaliser.
- Ne pas apporter de boissons alcoolisées.
- Ne pas venir accompagné(e) par des enfants de moins de 14 ans.
- L'étendage du linge sur les fenêtres est interdit.
- Respecter les mesures d'hygiène et d'isolement.
- Intégrer l'établissement avec un pass sanitaire dans le cadre de la pandémie.



DENRÉES ALIMENTAIRES - ALCOOL - TABAC

Vous ne devez pas apporter de nourriture sans accord du médecin ou de l'infirmière de votre service, certains patients nécessitant un régime approprié. Il est strictement interdit d'apporter des boissons alcoolisées. Conformément au décret n°2006-1386 du 15 novembre 2006, il est strictement interdit de fumer dans un établissement de santé y compris les chambres. Le non respect de cette interdiction peut, le cas échéant, conduire à prononcer votre sortie par mesure disciplinaire. Pour un sevrage tabagique, des brochures sont à votre disposition et le médecin de votre service est à votre écoute.



REPAS ET CHOIX DES MENUS

L'établissement dispose d'une cuisine qui prépare et conditionne vos repas. Les horaires de repas sont : Petit déjeuner à 7 h 30 dans votre chambre. Déjeuner à 12 h20 en salle à manger au rez-de-chaussée ou 12 h en chambre. Dîner à 18 h en salle à manger ou à 18 h 30 en chambre.

Les repas se prennent en salle à manger : seuls les patients dont le médecin du service en fait la demande seront servis en chambre.

Si vous souhaitez respecter votre régime alimentaire selon vos croyances religieuses, vous devez le signaler lors de votre admission. Nous essaierons de satisfaire votre demande. Un questionnaire d'entrée vous sera remis par le personnel afin de prendre connaissance de vos préférences alimentaires. Les régimes médicaux sont élaborés par la diététicienne qui vous donnera des conseils adaptés à votre cas (diabète, insuffisance rénale...)

VOTRE SÉJOUR : À VOTRE SERVICE



LE PERSONNEL - TENUES

L'ensemble du personnel est facilement identifiable grâce à un badge mentionnant le nom, le prénom et la fonction.

Il est chargé de vous éviter toutes difficultés et tous soucis superflus. Il a pour mission de vous prodiguer les soins les plus dévoués et vous apporter constamment l'aide, l'appui et le réconfort dont vous pouvez avoir besoin. N'hésitez donc pas à faire appel à lui.



INFORMATIONS LÉGALES

L'ensemble du personnel est soumis au devoir de discrétion, de réserve et de secret professionnel sur les informations dont il a connaissance dans le cadre de son travail.

Le droit des personnes hospitalisées et les informations les concernant sont également encadrés par un dispositif légal, par la charte du patient hospitalisé et de confidentialité.



LES ANIMATIONS

Des projections vidéos peuvent être planifiées en salle de cinéma située au deuxième étage.



LE CULTE

Vous pouvez demander durant votre séjour l'assistance d'un représentant de votre religion dont vous trouverez le nom à l'accueil et dans les infirmeries. Un service religieux catholique est assuré régulièrement. Une salle oecuménique peut être mise à votre disposition.



LE SALON DE COIFFURE MIXTE

Le salon de coiffure se situe au rez-de-chaussée. Vous pouvez prendre rendez-vous en téléphonant au 06 02 55 64 51. Pour les patients alités, le coiffeur joignable le midi, peut se rendre dans leur chambre.



LA PÉDICURE

Les rendez-vous sont pris auprès des hôtesse d'accueil au standard et la prestation reste à votre charge.



TÉLÉVISION

Dans toutes les chambres, vous pouvez disposer d'une télévision moyennant une redevance. Les chaînes nationales TNT sont accessibles. Vous pouvez en faire la demande au secrétariat sous réserve de versement d'une provision et d'une caution pour la télécommande (caution qui vous sera rendue le jour de votre sortie contre la remise de la télécommande). Pour des raisons de sécurité, il est interdit d'installer dans l'établissement votre téléviseur personnel ou tout autre appareil électrique.



LE TÉLÉPHONE

Nous préconisons aux familles de téléphoner aux médecins ou personnel soignant l'après-midi, le matin étant réservé aux soins. Chaque chambre est équipée d'un appareil téléphonique vous permettant de recevoir les communications de l'extérieur.

Si vous désirez appeler de votre chambre un correspondant extérieur, une ligne personnelle peut être ouverte à l'accueil et soumise à paiement par avance. En raison de risques d'interférences avec les appareils médicaux, les téléphones portables sont interdits dans l'établissement. L'utilisation des téléphones mobiles est interdit dans l'enceinte des établissements de soins, en raison de perturbation des dispositifs médicaux. (Cirulaire du Ministère de la santé : réf. DH:EM1 N°40 du 9/10/1995). Une cabine téléphonique se trouve au rez-de-chaussée à droite de l'accueil (plan page 6).



LE SERVICE POSTAL

Des timbres et des cartes postales sont en vente à l'accueil. Les boîtes aux lettres sont situées à l'accueil. La levée est faite tous les jours à midi. Les lettres qui vous sont destinées sont distribuées dans votre chambre en début d'après-midi par le personnel soignant.



UNE CAFÉTÉRIA

Un salon équipé de distributeurs de boissons chaudes et froides, d'eaux minérales et de viennoiseries est à votre disposition jusqu'à 20 h. L'accès à la cafétéria est autorisé aux personnes correctement vêtues. Les patients, familles et visiteurs peuvent s'y retrouver.



ACCOMPAGNANTS

Vous avez la possibilité de prendre des repas avec le pensionnaire en salle à manger ou, dans la limite d'une personne accompagnante, en chambre. Les accompagnants ne sont pas autorisés la nuit auprès du malade sauf autorisation du médecin du service. Nous vous proposons des studios en location au Mont Aurélien situé à 100 m. de l'établissement. (Se renseigner à l'accueil ou au 04 94 37 04 04).



PERMISSIONS

Les permissions sont limitées à la journée avec retour obligatoire le soir à l'heure du repas. Elles sont accordées par le médecin de votre service présent en semaine et avec visa de la Direction. La clinique décline toute responsabilité si les formalités administratives ne sont pas remplies. Elle se déclare également non responsable des incidents ou accidents pouvant survenir au cours de ces permissions.



LE STATIONNEMENT

Un parking à l'entrée de l'établissement est à la disposition des visiteurs et des patients. La responsabilité de la clinique ne peut être engagée en cas de dégradations, vols, accidents pouvant éventuellement y survenir.



INTERNET

Un accès à internet par wifi est possible. Pour tous renseignements veuillez vous rapprocher des hôtesses d'accueil.



SÉCURITÉ INCENDIE

Toutes les dispositions règlementaires ont été prises en matière de sécurité incendie. Les consignes d'évacuation sont affichées dans les couloirs et les lieux communs. En toute situation, restez calme et suivez les indications du personnel formé à ce type d'incident.



LES LANGUES ÉTRANGÈRES

Une liste de personnes pratiquant les langues étrangères est disponible à l'accueil. Un elenco di persone che praticano le lingue straniere è disponibile all'accoglienza. Para traducir en español, informarse a la recepción. For an usual English translation, you can ask for it at the welcoming office.



ANONYMAT

Si vous souhaitez que votre présence ne soit pas divulguée, signalez-le au secrétariat et à l'infirmerie de votre service. Le nécessaire sera fait pour préserver votre anonymat.



DÉTENTIONS ILLICITES

La détention d'armes blanches ou à feu, de substances illicites, d'alcool, ou de tout autre matière dangereuse est interdite. Il vous sera demandé de remettre au personnel tout produit inflammable.

> NOUS DEMANDONS AUX PENSIONNAIRES DE NE PAS RESTER SOUS LE PORCHE DE L'ENTRÉE PAR MESURE DE SÉCURITÉ.

VOTRE SORTIE

> LA DATE DE VOTRE SORTIE EST FIXÉE PAR LE MÉDECIN DE L'ÉTABLISSEMENT. VOTRE SORTIE EST EFFECTIVE LE MATIN À 10 HEURES.



LES FORMALITÉS DE SORTIE :

- La veille de votre départ, vous devez vous rendre impérativement au secrétariat.
- Le matin de votre départ, votre compte-rendu médical, vos radios, vos résultats d'examens et le bon de transport vous seront remis par l'infirmière de votre service.
- Le bulletin d'hospitalisation et une lettre pour votre médecin traitant vous seront remis à l'accueil ou envoyés dans les meilleurs délais à votre médecin traitant.
- Veuillez déposer dans l'urne à l'accueil le questionnaire de sortie.

Nous vous informons qu'en cas de demande de sortie contre avis médical, une fiche vous sera remise par l'infirmière de votre service pour signature dégageant l'établissement de toute responsabilité.

INFORMATIONS ET DROITS DU PATIENT

DROITS FONDAMENTAUX

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

ÉTAT DE SANTÉ

L'ensemble des informations concernant votre état de santé vous sera délivré au cours d'un entretien individuel avec votre praticien sauf en cas d'urgence ou d'impossibilité (état d'inconscience, coma, ou handicap mental) qui donnerait lieu à l'information de vos proches. Vous prenez, avec les professionnels de santé, et suivant les informations qui vous ont été fournies, les décisions concernant votre santé. Votre consentement est fondamental, vous pouvez le retirer ou revenir sur une éventuelle décision de refus de soins à tout moment.

UNITÉ DE PRISE EN CHARGE SOCIALE

Il existe au sein de la clinique un service de relation sociale composé d'un membre de la direction et d'une assistante sociale qui gèrent les difficultés liées à des placements à la sortie des patients et ce sur demande expresse des médecins de service. Le service social reçoit sur rendez-vous.

RENDEZ-VOUS MÉDECINS: PROCHES, FAMILLE

Veuillez prendre rendez-vous auprès des infirmier(e)s du service.

LA PERSONNE DE CONFIANCE

Vous êtes majeur(e) : vous pouvez, si vous le souhaitez, désigner une "personne de confiance" que vous choisirez librement dans votre entourage. (article L.1111-6 du code de la santé publique)

En quoi la personne de confiance peut m'être utile ?

Votre personne de confiance peut être très utile au cours de votre hospitalisation : si vous en faites la demande, elle pourra vous **accompagner dans vos démarches et assister à vos entretiens médicaux**, ainsi pourra-t-elle éventuellement vous aider à prendre des décisions. Dans le cas où au cours de votre hospitalisation, **votre état de santé ne vous permettrait pas de donner votre avis ou de faire part de vos décisions** aux personnes qui vous soignent, l'équipe qui vous prend en charge consultera en priorité la personne de confiance que vous aurez désignée.

Vous pouvez en outre confier vos directives anticipées à votre personne de confiance.

Quelles sont les limites d'intervention de ma personne de confiance ?

La personne de confiance ne pourra pas obtenir communication de votre dossier médical (à moins que vous lui fassiez une procuration exprès en ce sens). De plus, si vous souhaitez que certaines informations ne lui soient pas communiquées, elles demeureront confidentielles, quelles que soient les circonstances.

En revanche, si votre personne de confiance doit être consultée parce que vous n'êtes pas en mesure de vous exprimer, les informations jugées suffisantes pour exprimer ce que vous auriez souhaité lui seront communiquées.

Son avis sera pris en compte pas l'équipe médicale mais, **en dernier lieu, c'est au médecin qu'il reviendra de prendre la décision.**

Qui puis-je désigner ?

Toute personne de votre entourage en qui vous avez confiance et qui est d'accord pour assumer cette mission : un de vos parents, votre conjoint, votre compagnon ou votre compagne, un de vos proches, votre médecin traitant...

La personne que vous désignez comme personne de confiance peut être aussi celle que vous avez désignée comme "personne à prévenir" en cas de nécessité : **personne de confiance et personne à prévenir peuvent ou non être la même personne.**

Comment désigner ma personne de confiance ?

La désignation doit se faire **par écrit**. Vous pouvez changer d'avis à tout moment et, soit annuler votre désignation, soit remplacer la désignation d'une personne par une autre. Dans tous les cas, il est préférable de le faire par écrit et de prendre toutes les mesures qui vous semblent utiles pour vous assurer la prise en compte de ces changements.

Quand désigner ma personne de confiance ?

Vous pouvez désigner votre personne de confiance **au moment de votre admission** mais vous pouvez le faire également **avant votre hospitalisation ou au cours de votre hospitalisation**. Ce qui importe, c'est d'avoir bien réfléchi et de vous être assuré de l'accord de la personne que vous souhaitez désigner avant de vous décider.

La désignation n'est valable que pour toute la durée de l'hospitalisation. **Si vous souhaitez que cette validité soit prolongée**, il suffit que vous le précisiez (par écrit, de préférence).

Toutes les informations que vous aurez données à propos de votre personne de confiance seront conservées au sein de votre dossier médical.

Dans quel cas ne puis-je pas désigner une personne de confiance ?

Si vous êtes protégé(e) par une mesure de tutelle, vous ne pouvez pas désigner une personne de confiance. En revanche, si lors d'une précédente hospitalisation antérieure à la mesure de tutelle, vous avez désigné quelqu'un, le juge des tutelles peut soit confirmer la mission de cette personne, soit révoquer sa désignation.



LES DIRECTIVES ANTICIPÉES

(Arrêté du 3 août 2016 relatif au modèle de directives anticipées prévu à l'article L. 1111-11 du code de la santé publique.)

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

À quoi servent les directives anticipées ?

Toute personne majeure peut rédiger ses directives anticipées concernant sa fin de vie. C'est une possibilité qui vous est donnée. Il s'agit pour vous d'exprimer vos volontés par écrit sur les décisions médicales à prendre lorsque vous serez en fin de vie, sur les traitements ou actes médicaux qui seront ou ne seront pas engagés, limités ou arrêtés.

On considère qu'une personne est "en fin de vie" lorsqu'elle est atteinte d'une affection grave et incurable, en phase avancée ou terminale.

Quelles sont les conditions pour que mes directives anticipées soient prises en compte au moment voulu ?

- **Condition d'âge**

Vous ne pouvez rédiger des directives anticipées que si vous êtes majeur(e).

- **Conditions de forme**

Le document doit être écrit et authentifiable. Vous devez **écrire vous-même** vos directives. Elles doivent être datées et signées et vous devez préciser vos noms, prénoms, date et lieu de naissance.

Si vous ne pouvez pas écrire et signer vous-même vos directives, **vous pouvez faire appel à deux témoins** - dont votre personne de confiance, si vous en avez désigné une, qui attesteront que le document exprime bien votre volonté libre et éclairée. Ces témoins doivent indiquer leur nom et qualité et leur attestation est jointe aux directives.

- **Conditions de fond**

L'auteur du document doit être en état d'exprimer sa volonté libre et éclairée au moment de sa rédaction.

Si vous le souhaitez, **vous pouvez demander au médecin**, à qui vous confiez vos directives pour les insérer dans votre dossier, d'y joindre une annexe attestant que vous êtes en état d'exprimer votre volonté et qu'il vous a donné les informations appropriées.

Puis-je changer d'avis après avoir rédigé des directives anticipées ?

Les directives anticipées sont révocables à tout moment: vous pouvez modifier, quand vous le souhaitez, totalement ou partiellement le contenu de vos directives.

Si vous n'êtes pas en mesure d'écrire, le renouvellement ou la modification de vos directives s'effectue selon la même procédure que celle décrite précédemment (cf. supra "conditions de forme").

Vous pouvez également annuler vos directives et pour cela, il n'est pas obligatoire de le faire par écrit mais cela peut être préférable, surtout si cette décision intervient pendant la période de validité des trois ans.

Quel est le poids de mes directives anticipées dans la décision médicale?

Si vous avez rédigé des directives, le médecin doit en tenir compte. Dans la mesure où elles témoignent de votre volonté alors que vous étiez encore apte à l'exprimer et en état de le faire, elles constituent un document essentiel pour la prise de décision médicale. **Leur contenu prévaut sur tout avis non médical**, y compris sur celui de votre personne de confiance. **Toutefois, les directives anticipées n'ont pas de valeur contraignante pour le médecin.** Celui-ci reste libre d'apprécier les conditions dans lesquelles il convient d'appliquer les orientations que vous aurez exprimées, compte tenu de la situation concrète de l'éventuelle évolution des connaissances médicales.

Que puis-je faire pour m'assurer que mes directives anticipées seront prises en compte au moment voulu?

Puisqu'au moment où vos directives seront utiles, vous ne serez plus en état d'exprimer votre volonté, il est important que vous preniez, tant que vous le pouvez, toutes les mesures pour que le médecin qui devra décider d'une limitation ou d'un arrêt de traitement puisse les consulter facilement. Si vos directives ne sont pas insérées ou mentionnées dans le dossier qu'il détient, le médecin cherchera à savoir si vous avez rédigé des directives et auprès de qui vous les avez confiées: il s'adressera alors à votre personne de confiance, votre famille, vos proches, votre médecin traitant ou le médecin qui vous a adressé.

Pour faciliter ces démarches, plusieurs possibilités s'offrent à vous:

Le mieux, en cas d'hospitalisation, **est de confier vos directives anticipées au médecin qui vous prend en charge.** Vous pouvez aussi les confier au médecin de ville de votre choix. Dans tous les cas, vos directives seront conservées dans le dossier comportant les informations médicales vous concernant.

Vous pouvez enfin **conserver vous-même vos directives ou les confier à toute personne de votre choix** (en particulier votre personne de confiance, si vous en avez une). Dans ce cas, il est souhaitable que vous communiquiez au médecin qui vous prend en charge les coordonnées de la personne qui détient vos directives afin qu'il les mentionne dans votre dossier.

LE MANDAT DE PROTECTION FUTURE

Toute personne majeure ou mineure émancipée (mandant) ne faisant pas l'objet d'une mesure de tutelle ou d'une habilitation familiale peut désigner à l'avance une ou plusieurs personnes (mandataire) pour la représenter. Le jour où le mandant ne sera plus en état physique ou mental, de pourvoir seul à ses intérêts, le mandataire pourra protéger les intérêts personnels et/ou patrimoniaux du mandant. Pour tous renseignements complémentaires n'hésitez pas à vous rapprocher de notre service social.



LES RÈGLES D'ACCESSIBILITÉ AUX INFORMATIONS PERSONNELLES

(Article L.1110-4, L.1111-7, R.1111-1 à R.1111-16 et R.1112-9 du code de la santé publique, arrêté du 5 mars 2004 – modifié par arrêté du 3 janvier 2007 – portant homologation des recommandations des bonnes pratiques relatives à l'accès aux informations concernant la santé d'une personne, instruction interministérielle n°DHOS:DPACI/2007/322 (et n° DAF/DPACI/RES/2007/014) du 14 août 2007 relative à la conservation du dossier médical.)

Quelles formalités dois-je remplir pour obtenir la communication d'un dossier médical ?

Vous devez faire votre demande auprès de la direction de l'établissement.

Celle-ci se chargera, avec le médecin responsable de votre prise en charge, de vous faire parvenir la copie de votre dossier médical. Nous vous conseillons de faire votre demande par écrit. Nous vous proposons un formulaire que vous pouvez solliciter au secrétariat médical. Il vous aidera à faire une demande précise et complète qui nous permettra de mieux vous satisfaire.

Vous pouvez formuler votre demande sur papier libre. Dans ce cas, pensez :

- **à préciser si vous souhaitez tout ou partie du dossier**

Vous pouvez demander l'intégralité du dossier ou simplement une partie (compte-rendu d'hospitalisation, ...). Dans la mesure où la communication de la copie des éléments du dossier est payante, nous vous conseillons de limiter votre demande à la communication des seules pièces utiles.

- **à accompagner votre demande de documents justifiant votre identité et votre qualité**

Si vous demandez un dossier dont les informations vous concernent, la photocopie recto-verso d'une pièce d'identité suffit.

Si vous demandez un dossier dont les informations ne vous concernent pas, vous devez en outre fournir les documents attestant votre qualité (cf. infra "dans tous les cas vous devez justifier de votre qualité").

- **à préciser si vous souhaitez que le dossier soit envoyé ou soit adressé à un médecin**

Le dossier peut être communiqué directement, mais vous pouvez également préférer qu'il soit communiqué à un médecin de votre choix. Vous devez nous en indiquer les coordonnées. Sachez qu'aucun élément d'information concernant la santé d'une personne ne peut être communiqué, sans son accord, à un médecin n'ayant pas participé à sa prise en charge.

Si vous ne donnez pas de précisions, le dossier vous sera communiqué directement.

- **que vous pouvez demander à consulter le dossier médical sur place**

Cette consultation est gratuite. Sachez que dans ce cas, l'établissement met à votre disposition un médecin qui peut vous accompagner dans la lecture du dossier. Vous pouvez refuser cet accompagnement. La consultation sur place est souhaitable dans l'hypothèse où le dossier est particulièrement volumineux, elle permet d'opérer un tri et de choisir parmi les éléments, seulement ceux dont la communication est utile.

Puis-je obtenir la communication d'un dossier médical dont les informations ne me concernent pas directement ?

Vous pouvez obtenir le dossier d'une personne dont vous êtes le représentant légal.

Si vous êtes titulaire de l'autorité parentale d'un enfant mineur ou tuteur d'un majeur sous tutelle, vous pouvez demander la communication des informations de la personne majeure que vous protégez.

Vous pouvez obtenir des éléments du dossier d'une personne décédée dont vous êtes l'ayant droit.

Vous êtes l'ayant droit d'une personne défunte si vous êtes son successeur légal. Dans ce cas, si le défunt ne s'y est pas opposé de son vivant, vous pouvez accéder à des informations médicales le concernant. Pour cela, vous devez motiver votre demande et indiquer si vous la faites :

- soit pour connaître les causes du décès
- soit pour défendre la mémoire du défunt
- soit pour faire valoir vos droits

Nous ne pourrions alors vous communiquer que les éléments répondant au motif invoqué.

Vous pouvez obtenir le dossier d'une personne qui vous a mandaté pour le faire.

La personne ou ses représentants légaux (s'il s'agit d'un mineur ou d'un majeur sous tutelle), peuvent donner procuration à une autre personne pour demander le dossier à sa place.

La procuration doit être écrite et la personne qui demande le dossier ne doit pas avoir de conflit d'intérêt avec la personne qui lui a donné la procuration.

Dans tous les cas, vous devez justifier de votre qualité.

Il vous faut préciser à quel titre vous formulez la demande. Pour cela vous devez produire, en plus de la copie d'une pièce d'identité, celle des pièces justificatives suivantes :

- si vous êtes tuteur d'un incapable majeur: le jugement de tutelle
- si vous êtes un ayant droit: un certificat d'hérédité (que la mairie ou le notaire peuvent établir) ou le livret de famille (si votre lien de parenté avec le défunt suffit à établir votre qualité d'ayant droit)
- si vous avez été mandaté par la personne malade, vous devez produire l'original du mandat exprès.

Peut-on m'imposer la présence d'une tierce personne ou d'un médecin ?

La présence d'une tierce personne :

Si vous sollicitez la communication de votre dossier, le médecin qui vous le communiquera peut vous recommander de le consulter en présence d'une tierce personne que vous choisirez librement. Il ne s'agit que d'un conseil et vous n'êtes pas obligé(e) de le suivre.

La présence d'un médecin :

En cas de consultation du dossier sur place, comme indiqué avant, l'accompagnement gratuit d'un médecin vous sera proposé. Vous pouvez le refuser.



Dans quels délais mon dossier médical peut-il m'être communiqué ?

Si les informations que vous demandez ont été constituées depuis moins de cinq ans, nous vous les communiquerons dans les huit jours suivant votre demande.

Si les informations que vous demandez ont été constituées depuis plus de cinq ans, nous vous les communiquerons dans les deux mois suivant votre demande.

Dans tous les cas, il vous faudra attendre 48 heures après votre demande.

C'est un délai de réflexion imposé par la loi qui nous interdit de vous transmettre les informations immédiatement après votre demande. Sachez donc que si vous vous déplacez pour demander et obtenir la communication de votre dossier, vous ne pourrez l'obtenir immédiatement.

Pour nous permettre de respecter ces délais de communication, soyez attentif(ve) à formuler une demande complète, précise et accompagnée des documents justificatifs nécessaires.

La communication d'un dossier médical est-elle payante ?

Si vous consultez le dossier au sein de l'établissement :

La consultation du dossier ainsi que l'accompagnement médical qui vous sont proposés sont gratuits.

Si vous demandez que le dossier vous soit adressé par voie postale :

Nous sommes obligés par la loi de conserver les éléments originaux du dossier médical.

Vous ne pourrez donc obtenir que des copies qui sont payantes. Toutefois, seul le coût de reproduction et de l'envoi (à l'exclusion des charges de personnel) sont facturables.

Pendant combien de temps le dossier sera t-il conservé dans l'établissement ?

Votre dossier est conservé pendant un délai de 20 ans.

Ce délai court à partir de la date de votre premier séjour ou de votre dernière consultation externe. Il concerne l'ensemble des informations, tant que votre dernier passage ne remonte pas à plus de vingt ans.

Si le dossier comporte des informations concernant une personne décédée moins de dix ans après son dernier passage dans l'établissement, le dossier ne sera conservé que pendant une durée de dix ans à compter de la date du décès.

La mention des actes transfusionnels et, le cas échéant, la copie de la fiche d'incident transfusionnel sont conservés pendant trente ans.

Votre dossier est conservé au sein de l'établissement.

INFORMATIQUE ET LIBERTÉ

Dans le strict respect du secret médical et dans les conditions fixées par la loi, la clinique gère un fichier informatisé des données médicales et administratives des patients pris en charge. Ces données sont transmises au médecin responsable de l'information médicale dans l'établissement et sont protégées par le secret médical. Sauf opposition motivée de votre part, certains renseignements vous concernant recueillis au cours de votre hospitalisation ou de votre consultation pourront faire l'objet d'un enregistrement informatique réservé à l'usage exclusif de votre médecin. Vous pouvez exercer vos droits d'accès et de rectification auprès du médecin responsable de l'information médicale par l'intermédiaire d'un médecin désigné par lui à cet effet ou par l'intermédiaire du praticien ayant constitué votre dossier dans les conditions de l'article 38 de la loi du 6 janvier 1978 code de la Santé Publique R 710-5-7. Le droit d'opposition de la personne ne peut s'exercer que pour autant que le traitement des données nominatives soit mis en cause en ne répondant pas à une obligation légale.

RÈGLES RELATIVES À LA PROTECTION JURIDIQUE DES MAJEURS PROTÉGÉS

Si un patient hospitalisé n'est plus en mesure d'assurer la gestion de ses biens, il est nécessaire qu'il soit représenté ou assisté afin de sauvegarder ses intérêts conformément à la loi du 3 janvier 1968 sur la protection des incapables majeurs. Un juge de tutelles peut dans ce cas, décider sur la demande du médecin ou de la famille une mesure de protection. Veuillez faire appel à l'unité de prise en charge sociale.

L'INSTRUCTION DES RÉCLAMATIONS - LA COMMISSION DES USAGERS

(Article 183 de la loi du 26 janvier 2016)

Toutes vos réclamations sont prises en compte par l'établissement. Ce document a pour objet de vous préciser les différentes étapes de l'examen de vos réclamations ainsi que l'importance qu'elles présentent pour permettre à la CDU de remplir ses missions.

Quelles sont les différentes étapes de l'examen d'une réclamation ?

(Article R. 1112-91 à R. 1112-94 du code de la santé publique)

Ces étapes sont les suivantes :

1. Vous vous exprimez par oral

Il est souhaitable, dans un premier temps, que vous exprimiez oralement votre mécontentement à un des responsables du pôle (ou service, ou unité ...) qui vous prend en charge.

2. Vous pouvez aussi vous exprimer par écrit

Vous pouvez écrire à la direction de l'établissement ou demander que votre réclamation soit consignée par écrit.

3. Vous recevez une réponse

Toutes les réclamations écrites sont transmises à la direction. Vous recevrez une réponse.

Il se peut que cette réponse ne soit pas définitive, l'examen de votre réclamation nécessitant de recueillir des informations auprès du pôle (service, unité...) concerné.

4. Vous pouvez être mis en relation avec un médiateur

Dès cette première réponse, il sera précisé que vous pouvez, si vous le souhaitez, demander à avoir un entretien avec un médiateur. Selon les circonstances, la direction peut souhaiter d'elle-même faire appel à un médiateur. Dans ce cas, elle vous préviendra qu'elle a demandé au médiateur de se rendre disponible pour vous recevoir.

5. Votre rencontre avec le médiateur a lieu dans les huit jours

Si vous êtes d'accord, lorsque la décision est prise de rencontrer un médiateur, la rencontre a lieu dans les huit jours après que le médiateur ait été avisé. Si vous êtes encore hospitalisé(e) au moment de votre réclamation, toutes les mesures seront prises pour que vous puissiez vous entretenir avec le médiateur avant votre départ.

Qui sont les médiateurs?

Il existe deux médiateurs : le médiateur médecin et le médiateur non médecin.

L'un et l'autre sont chargés de vous écouter, de vous accompagner dans votre réflexion et d'essayer de rétablir une relation de confiance entre vous-même et l'établissement ou l'un de ses personnels.

Si votre mécontentement concerne l'organisation des soins ou le fonctionnement médical du pôle (service ou unité...) dans lequel vous avez été pris en charge, le médiateur médecin sera compétent. Dans tous les autres cas, ce sera le médiateur non médecin. Si votre réclamation concerne tous types de questions, vous pouvez vous entretenir avec les deux médiateurs.

Pensez à donner, sans attendre, votre accord pour que votre dossier médical soit consulté par le médiateur médecin.

Si votre réclamation relève de la compétence du médiateur médecin, il ne pourra le plus souvent vous aider, que s'il peut prendre connaissance des informations contenues dans votre dossier médical. Toutefois, il ne pourra accéder à ces informations que si vous lui en avez donné préalablement l'autorisation par écrit. Aussi, pour ne pas perdre de temps, il peut être utile de vous mettre en relation avec le médiateur médecin et de fournir en même temps cette autorisation écrite.

6. La commission des relations avec les usagers (CDU) se réunit pour examiner votre réclamation

Le médiateur fait un compte-rendu de l'entretien destiné à tous les membres de la CDU. Là encore, si des éléments concernant votre santé doivent figurer dans le compte-rendu parce qu'ils sont utiles pour examiner votre réclamation, il vous sera demandé de donner votre accord par écrit pour que l'ensemble des membres de la CDU puisse prendre connaissance de ces éléments. Les membres de la CDU sont, bien sûr, tenus au secret professionnel.

7. Vous serez informé(e) par écrit de la suite donnée à votre réclamation sous huit jours

Il se peut que l'entretien que vous avez eu avec le ou les médiateurs vous ait apporté satisfaction : la commission décidera alors le classement de votre réclamation.

La commission des usagers et de la qualité de la prise en charge (CDU)

À quoi sert la CDU ?

La CDU permet de faire le lien entre l'établissement et les usagers. Elle joue un rôle essentiel dans la mise en œuvre des mesures contribuant à améliorer votre accueil et celui de vos proches ainsi que votre prise en charge. Elle doit en outre veiller au respect de vos droits.

Quelles sont les missions de la CDU?

- **Participer** à l'élaboration de la politique menée dans l'établissement en ce qui concerne l'accueil, la prise en charge, l'information et les droits des usagers
- **Être associée** à l'organisation des parcours de soins ainsi qu'à la politique de qualité et de sécurité élaborée par la commission ou la conférence médicale d'établissement
- **Se saisir** de tout sujet portant sur la politique de qualité et de sécurité, faire des propositions et être informée des suites qui leurs sont données
- **Être informée** des événements indésirables graves et des actions menées par l'établissement pour y remédier
- **Recueillir** les observations des associations de bénévoles dans l'établissement
- **Proposer** un projet des usagers exprimant leurs attentes et leurs propositions après consultation des représentants des usagers

Quels sont les membres de la CDU?

La CDU est composée au moins :

- du directeur de l'établissement (ou de son représentant)
- de deux représentants des usagers
- du médiateur médecin ou du médiateur non médecin

De quelle façon la CDU accomplit-elle ses missions ?

L'établissement consulte la CDU sur la politique qu'il convient de mener sur le droit des usagers et la qualité de l'accueil et de la prise en charge. Pour être en mesure de répondre à cette consultation, **la CDU élabore, chaque année, un rapport** dont le contenu est discuté au sein du conseil d'administration (ou de l'organe qui en tient lieu).

Pour rédiger ce rapport, **la CDU s'appuie sur un très grand nombre d'informations**. Une partie de ces informations **provient de l'établissement lui-même**. L'autre partie provient de l'expression même des personnes hospitalisées : en effet toutes les réclamations, les éloges, les propositions ou observations des usagers, les questionnaires de sortie, les enquêtes de satisfaction... sont mises à la disposition de la CDU.

La CDU **fait l'analyse de ces informations** et dresse un tableau des pratiques existantes. Chaque fois qu'elle juge une amélioration souhaitable dans un domaine donné, **elle formule des recommandations** aux instances compétentes.

Ces instances décident, parmi ces recommandations, celles que l'établissement a lieu de retenir et, chaque année, la CDU **fait une évaluation de l'impact des mesures prises au cours de l'année écoulée**.

Le rapport (qui fait état des pratiques existantes, des recommandations proposées et retenues et de l'évaluation de ces dernières) est ensuite transmis aux instances régionales (Agence Régionale de l'Hospitalisation et conférence régionale de santé) qui **l'utiliseront pour définir la politique régionale de santé**.

Ce n'est qu'au travers de ce que vous exprimez que l'établissement peut véritablement connaître vos besoins et vos attentes et décider des mesures qui pourront y répondre. Que vous soyez satisfait(e) ou non, il est donc très important que nous le sachions. Aidez-nous à progresser.

LA QUALITÉ ET LA SÉCURITÉ DES SOINS



CCOVIGÉRIS : Commission de COordination des VIGilances et de GEstion des RISques

Un programme de gestion globale des risques coordonne les différentes vigilances sanitaires réglementaires. Cette organisation s'articule pour la Gestion des risques, au travers d'une cellule d'analyses des risques, et pour les vigilances au travers de l'organisation mise en place par les référents nommés par l'établissement. Cette politique veille sur les domaines suivants :

- la commission du médicament et des dispositifs médicaux stériles,
- les transfusions sanguines avec l'hémovigilance
- les matériels médicaux avec la matériovigilance,
- l'analyse des évènements indésirables liés à l'activité des soins (EIAS).

QUALITÉ

La Démarche Qualité fait partie intégrante du management de la Clinique. Elle s'inscrit dans le cadre de la certification par La Haute Autorité de Santé (ministère de la Santé). Les indicateurs de qualité et de sécurité des soins de l'établissement sont consultables à l'accueil ainsi que sur le site internet. Afin de nous aider dans cette démarche, il vous sera remis lors de votre admission un questionnaire de sortie portant sur des éléments essentiels de votre séjour à remettre le jour de votre sortie au bureau des admissions. Chaque questionnaire fait l'objet d'une exploitation minutieuse et la moindre de vos observations, suggestions ou félicitations sont prises en considération.

L'analyse de ces questionnaires est régulière et présentée tous les trimestres en CDU. Nous espérons ainsi, grâce à votre concours, améliorer la qualité de nos prestations et notre efficacité.

CLAN : Comité de Liaison en Alimentation et Nutrition

Le Comité a pour objet de réunir au sein d'une même instance consultative toutes les parties prenantes de la clinique en matière d'alimentation nutrition avec pour mission de définir la politique d'amélioration de la prise en charge de l'alimentation et de la nutrition au sein de l'établissement. Une démarche qualité est assurée en cuisine : HACCP.

CONTRAT D'ENGAGEMENT POUR LUTTER CONTRE LA DOULEUR (C.L.U.D)

Une équipe pluridisciplinaire s'engage à prendre en charge votre douleur.

› AVOIR MOINS MAL, NE PLUS AVOIR MAL, C'EST POSSIBLE.

Vous avez peur d'avoir mal... prévenir, traiter ou soulager votre douleur c'est possible.

PRÉVENIR

Les douleurs provoquées par certains soins ou examens : piqûres, pansements, pose de sondes, de perfusion, retrait de drains...

Les douleurs parfois liées à un geste quotidien comme une toilette ou un simple déplacement...

TRAITER OU SOULAGER

- Les douleurs aiguës comme les coliques néphrétiques, celles de fractures...
- Les douleurs après une intervention chirurgicale.
- Les douleurs chroniques comme le mal de dos, la migraine, et également les douleurs du cancer qui nécessitent une prise en charge spécifique.

VOUS AVEZ MAL... VOTRE DOULEUR, PARLONS-EN

Tout le monde ne réagit pas de la même manière devant la douleur. Il est possible d'en mesurer l'intensité. Pour nous aider à mieux adapter votre traitement, vous pouvez nous indiquer "combien" vous avez mal en notant votre douleur de 0 à 10 ou en vous aidant d'une réglette.

NOUS ALLONS VOUS AIDER À NE PLUS AVOIR MAL OU À AVOIR MOINS MAL

En répondant à vos questions, en vous expliquant les soins que nous allons vous faire et leur déroulement, en utilisant le ou les moyens les mieux adaptés.

Les antalgiques sont des médicaments qui soulagent la douleur. Il en existe de différentes puissances. La morphine est l'un des plus puissants. Mais certaines douleurs, même sévères, nécessitent un autre traitement.

VOTRE PARTICIPATION EST ESSENTIELLE, NOUS SOMMES LÀ POUR VOUS ÉCOUTER, VOUS SOUTENIR, VOUS AIDER :

Article L.1110-5 du code de la santé publique > "...toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée..."
L'évolution des connaissances nous donne aujourd'hui des moyens importants nous permettant de réduire la douleur des patients. Avoir mal n'est plus aujourd'hui une fatalité. Pour prendre en charge la douleur de nos patients, l'ensemble de notre équipe s'est attaché à développer une politique de prise en charge qui s'articule autour de 3 grands axes :

- **INFORMER** : Une information individualisée est réalisée de façon régulière par du personnel compétent auprès de nos patients.
- **ADAPTER** : notre programme de prise en charge de la douleur est adapté à chaque patient hospitalisé. Il résulte d'une approche globale centrée sur les besoins de la personne.
- **EVALUER** : des outils d'évaluation existent afin de mesurer la qualité de la prise en charge.

PRÉVENTION ET LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES (EOH/CLIN)

L'EQUIPE OPERATIONNELLE D'HYGIENE EST UNE INSTANCE OFFICIELLE DE LA POLYCLINIQUE SAINT FRANÇOIS CHARGÉE DE L'ORGANISATION DE LA LUTTE CONTRE LES ÉVÈNEMENTS INDÉSIRABLES ASSOCIÉS AUX SOINS (EIAS).

LE ROLE DE L'EOH. (Équipe opérationnelle d'hygiène) :

Il consiste à organiser, planifier et animer la lutte contre les infections nosocomiales. Il a défini une politique d'hygiène hospitalière s'appliquant à tous les secteurs d'activité :

- hygiène des soins,
- hygiène du personnel,
- hygiène des services techniques,
- hygiène alimentaire,
- hygiène des locaux...



LA PRÉVENTION

Elle est faite par la mise en place de protocoles validés par l'EOH/CLIN. Ces protocoles sont spécifiques et adaptés à chaque secteur d'activités (Soins et techniques de soins, entretien des locaux, vigilance infectieuse). Une surveillance continue est établie dans l'établissement (évaluation des protocoles, actions correctrices, recensement des infections nosocomiales). Nous vous informons que 5 enquêtes annuelles visant à surveiller le taux d'infections nosocomiales sont effectuées. Si vous souhaitez vous y opposer, vous devez en informer un membre de l'équipe de l'EOH. Si vous souhaitez plus de renseignements, adressez-vous à votre infirmière qui vous dirigera vers un membre de l'équipe de l'EOH.

EN RESPECTANT QUELQUES RÈGLES ÉLÉMENTAIRES, VOUS PARTICIPEZ À MAINTENIR UN BON NIVEAU D'HYGIÈNE DANS L'ÉTABLISSEMENT

- **Lavez-vous les mains** pour limiter les infections et la transmission de maladies, 2 minutes avec de l'eau et du savon et 30 secondes en friction avec une solution hydroalcoolique.
- **Renoncez provisoirement aux visites de vos proches s'ils sont grippés ou enrhumés.**
Évitez de recevoir les enfants de moins de 14 ans. Ils peuvent incuber une maladie infantile dangereuse pour vous-même et les patients hospitalisés et sont plus sensibles aux infections.
- **L'hygiène corporelle quotidienne est indispensable** ainsi que l'hygiène bucco-dentaire.
La douche est à privilégier (éviter l'eau trop chaude).
En dehors de la toilette, le lavage des mains est à réaliser plusieurs fois par jour.
- **Respectez les règles d'isolement.**
Vous êtes momentanément porteur d'un germe, un isolement provisoire sera mis en place afin de protéger votre entourage familial, les autres patients et le personnel soignant.
- **Évitez toute manipulation** si vous êtes porteur d'un drain, d'une sonde vésicale, d'un cathéter veineux, d'une plaie. Vous observez une rougeur, une tuméfaction, une sensibilité, une douleur, dans tous les cas, faites appel au personnel soignant.

➤ NOUS VOUS RAPPELONS QUE POUR LES PROCHES COMME POUR LES PATIENTS, LES RÈGLES ET RECOMMANDATIONS CONCERNANT L'HYGIÈNE SONT À RESPECTER OBLIGATOIREMENT.

LA SÉCURITÉ DE VOTRE SÉJOUR EST NOTRE PRIORITÉ

Vous trouverez dans ce livret quelques unes des nombreuses mesures que nous prenons pour nous assurer que vous receviez les soins appropriés, et ce, en toute sécurité durant votre séjour à la Clinique.

Le référent qualité et le gestionnaire des risques de la Clinique analysent les questionnaires de sortie et les préoccupations liés à la sécurité signalés par les patients, les membres de leur famille, le corps médical ou le personnel. Ils étudient chaque question soulevée et mettent en place un suivi des actions d'amélioration.

› COMMENT POUVEZ-VOUS FAIRE POUR PARTICIPER ?

Nous encourageons et nous soutenons une communication ouverte entre vous, votre famille et votre équipe soignante. Nous souhaitons que vous, votre famille ou vos amis, n'hésitez pas à nous signaler le moindre problème de sécurité. Il est souvent utile d'avoir un membre de votre famille ou un ami à vos côtés. Il peut être votre intermédiaire.

- **Lors de l'entretien d'accueil**, nous vous avons demandé votre carte d'identité pour noter l'orthographe de votre nom avec précision. Il est important que vous vérifiez l'exactitude de l'orthographe de votre nom sur votre bracelet et de nous informer d'une éventuelle rectification.
- **Le personnel soignant vérifie votre identité**, ce qui consiste à demander votre nom et votre date de naissance avant qu'elle n'administre un médicament ou un traitement. Soyez prêt(e) à répéter votre nom et votre date de naissance plusieurs fois par jour, éventuellement à la même personne, même si vous la connaissez et qu'elle vous connaît.
- **Lors de votre admission**, nous vous demanderons l'autorisation d'effectuer une photo afin de l'insérer dans votre dossier médical.

› AMÉLIORONS ENSEMBLE LA RELATION SOIGNANT-PATIENT

En devenant un membre informé et impliqué dans votre prise en charge, vous pouvez participer à la prévention des erreurs. Les professionnels sont formés au signalement lorsqu'un événement indésirable survient au cours de la prise en charge liée à vos soins. Un dispositif est en place dans la Clinique pour accompagner et informer les patients lors d'un dommage subi lors d'un accident ou d'une erreur au cours d'un soin.

Rappelez-vous que vous avez le droit de poser des questions à toute personne participant à vos soins.

› LA SÉCURITÉ EN MATIÈRE DE MÉDICAMENT

Il est important que vous connaissiez les médicaments que vous allez prendre et pourquoi ils vous ont été prescrits.

- **Ne conservez aucun médicament personnel** dans votre chambre. Transmettez tous les médicaments en votre possession à l'infirmière lors de votre admission (ils vous seront restitués au départ) et déclarez la totalité de vos traitements habituels lors de l'entretien d'accueil avec l'infirmière.
- **Demandez à votre médecin des informations** sur les médicaments qu'il vous prescrit, notamment les noms commerciaux et les noms génériques. Signalez si vous avez des allergies ou si des médicaments ont provoqué des effets indésirables.
- **Demandez au médecin** s'il n'y a pas de danger à associer vos médicaments habituels avec les nouveaux traitements qu'il vous prescrit. Ceci inclut les vitamines, les suppléments à base de plantes ainsi que les médicaments en vente libre.
- **Si vous ne reconnaissez pas un médicament**, signalez-le. Ne prenez aucun autre médicament que ceux donnés par l'équipe soignante.
- **La DOULEUR peut être traitée**, mais votre participation est essentielle. Vous seul(e) pouvez décrire ce que vous ressentez. Lorsque vous souffrez, merci de le signaler au médecin ou à l'infirmière. Des évaluations seront effectuées au cours de votre séjour.

› SOYEZ MEMBRE ACTIF DE VOTRE PRISE EN CHARGE

- **Le lavage des mains** : Le personnel médico-soignant sait qu'il est primordial de se laver les mains au savon ou avec une solution hydro-alcoolisée avant tout geste de soins. C'est dans ce but que les flacons de ce produit ont été installés dans votre chambre.
- **Plan thérapeutique** : Demandez à l'infirmière ou au médecin de vous expliquer les examens, les traitements qui vous sont prescrits et n'hésitez pas à poser des questions quand quelque chose ne vous paraît pas clair.
- **Instructions** : Assurez-vous de recevoir les instructions relatives aux soins à prodiguer et que vous puissiez les comprendre.

› IDENTITOVIGILANCE

Pour votre sécurité

La vérification de votre identité est indispensable tout au long de votre hospitalisation.

Le port d'un bracelet personnalisé dès votre arrivée dans les services de soins jusqu'à votre sortie limite les erreurs d'identification.

Le bracelet ne doit être enlevé en aucun cas et conservé jusqu'à votre sortie.

Merci de nous aider à prendre soin de vous.

Pour votre sécurité, merci de présenter :

- une pièce d'identité avec photographie
- votre carte vitale

et de vérifier l'exactitude des informations enregistrées.

QUESTIONNAIRE

Questionnaire sur la qualité de votre séjour à la Polyclinique
Gériatrique Saint-François
Cochez la case choisie. À remettre à l'accueil.

Nom (facultatif):

Chambre:

< Très satisfaisant

< Satisfaisant

< Non satisfaisant

ACCUEIL

- Attente lors de votre admission
- Amabilité du personnel d'accueil
- Information sur la qualité du livret d'accueil
- Infomédia (information du patient sur la télé)
- Animation
- Prise en charge de votre éventuel handicap (infrastructure et soins)

QUALITÉ DES SOINS

- Avez-vous reçu lors de votre examen d'entrée une information satisfaisante sur votre traitement et votre pathologie par le médecin de l'établissement?
- Satisfaction de la prise en charge de la douleur
- Qualité des soins infirmiers
- Qualité relationnelle avec votre médecin
- Qualité des soins des aides-soignants (toilette, aide au confort)
- Qualité des soins du kinésithérapeute
- Qualité du service de nuit
- Respect de votre intimité et de la confidentialité

QUALITÉ DU SERVICE RESTAURATION

- Qualité des repas



- | | | | | | |
|--------------------------------|-----------------------|--|-----------------------|--|-----------------------|
| | < Très satisfaisant | | < Satisfaisant | | < Non satisfaisant |
| • Respect du régime | <input type="radio"/> | | <input type="radio"/> | | <input type="radio"/> |
| • Température des repas | <input type="radio"/> | | <input type="radio"/> | | <input type="radio"/> |
| • Amabilité du personnel | <input type="radio"/> | | <input type="radio"/> | | <input type="radio"/> |
| • Aide aux repas | <input type="radio"/> | | <input type="radio"/> | | <input type="radio"/> |

QUALITÉ DU SERVICE HÔTELIER

- | | | | |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| • Confort et aspect généraux des locaux | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| • Propreté des chambres | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| • Qualité du personnel hôtelier | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

POURQUOI AVEZ-VOUS CHOISI LA CLINIQUE SAINT FRANÇOIS ?

- | | | |
|--|---------------------------|---------------------------|
| • En raison d'un séjour antérieur satisfaisant..... | oui <input type="radio"/> | non <input type="radio"/> |
| • Sur décision de votre médecin traitant..... | oui <input type="radio"/> | non <input type="radio"/> |
| • Sur conseil de votre entourage | oui <input type="radio"/> | non <input type="radio"/> |
| • Sur conseil d'une assistante sociale de l'hôpital ou de la clinique..... | oui <input type="radio"/> | non <input type="radio"/> |
| • En raison d'une proximité géographique..... | oui <input type="radio"/> | non <input type="radio"/> |

SI VOUS DEVIEZ ÊTRE À NOUVEAU HOSPITALISÉ

- | | | |
|--|---------------------------|---------------------------|
| • Reviendrez-vous à la clinique Saint-François? | oui <input type="radio"/> | non <input type="radio"/> |
| • Avez-vous des remarques ou des suggestions à nous faire? | | |

.....

.....

CHARTRE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE

La charte de la personne hospitalisée est à votre disposition en plusieurs langues et en braille au standard.



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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

"**Vous écouter pour mieux vous soigner**", la direction est à votre disposition pour recueillir toutes vos observations sur la qualité des soins et de l'accueil. La présente charte fait référence aux principaux textes législatifs et réglementaires relatifs aux droits du patient. Le texte intégral peut être consulté sur demande au bureau des entrées.

Polyclinique LA PHOCÉANNE



- Médecine polyvalente
- Centre agréé de traitement de la douleur
- Chirurgie ambulatoire
- Convalescence, soins de suite et réadaptation fonctionnelle

143 Route des Trois Lucs - 13012 - MARSEILLE

Tél: 04 91 18 08 08 • Fax: 04 91 93 83 61

www.clinique-laphoceanne.fr

LE MONT D'AZUR

Unité de Soins Longue Durée (USLD) privée pour personnes âgées dépendantes physiques et cérébrales



- Etablissement sanitaire délivrant une surveillance et des soins médicaux constants
- Equipe médicale et paramédicale spécialisée et renforcée 24^h/24
- Accueille les patients non admissibles en EHPAD

3108 RDN 560 - 83860 - NANS LES PINS

Tél: 04 94 78 60 28

www.long-sejour-montdazur.fr

CENTRE PHOCÉEN

Unité de Soins Longue Durée (USLD) privée pour personnes âgées semi dépendantes et dépendantes

Etablissement habilité aide sociale



- Equipe médicale et paramédicale spécialisée et renforcée 24^h/24
- Cadre chaleureux et de standing.

3108 RDN 560 - 83860 - NANS LES PINS

Tél: 04 94 37 12 50 • Fax: 04 94 37 12 51

www.centre-phocean-long-sejour.com

Résidence retraite LE MONT AURÉLIEN

Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD)

Etablissement habilité aide sociale



- Accueille les personnes valides, semi-valides ou invalides dans un cadre de verdure incomparable sur les contreforts du massif de la Saint Baume.

3108 RDN 560 - 83860 - NANS LES PINS

Tél: 04 94 37 04 04 • Fax: 04 94 37 04 05

www.maison-retraite-montaurelien.fr