

Livret d'accueil du patient



*Bienvenue à la clinique Sainte-Thérèse,
établissement privé indépendant depuis 1973.*



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 les 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 de ce 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.

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

www.sante.gouv.fr

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

Sommaire

1	MOT DE BIENVENUE DU DIRECTEUR GENERAL	4		
2	PRESENTATION	5		
2.1	L'ETABLISSEMENT	5		
2.2	L'ACTIVITE DE SOINS MEDICAUX ET DE READAPTATION (SMR)	5		
2.2.1	LES SMR, C'EST QUOI ?	5		
2.2.2	TROIS MISSIONS PRINCIPALES POUR LES ETABLISSEMENTS SMR	5		
2.2.3	LA CLINIQUE SAINTE-THERESE UN ETABLISSEMENT POLYVALENT.	6		
2.3	PLAN PAR ETAGE	6		
2.3.1	LE REZ-DE-CHAUSSEE	7		
2.3.2	LE PREMIER ETAGE	8		
2.3.3	LE DEUXIEME ETAGE	9		
2.4	LES PROFESSIONNELS A VOTRE SERVICE	10		
2.4.1	L'EQUIPE MEDICALE ET PARAMEDICALE	11		
2.4.2	L'EQUIPE DE SERVICE ET ENTRETIEN	11		
2.4.3	L'EQUIPE ADMINISTRATIVE	11		
3	VOTRE ENTREE	12		
3.1	LES ETAPES DE VOTRE ARRIVEE	12		
3.2	VOTRE TROUSSEAU D'ARRIVEE	12		
3.3	DEMANDE DE CONFIDENTIALITE	12		
3.4	VOLS ET OBJETS DE VALEURS	12		
4	VOTRE SEJOUR	13		
4.1	LES REPAS	13		
4.2	PRISE EN CHARGE NUTRITIONNELLE	13		
4.3	LES PERMISSIONS DE SORTIES	13		
4.4	LE COURRIER	13		
4.5	LA MESSE	13		
4.6	LES VISITEURS	13		
4.7	ACCUEIL ET ACCOMPAGNEMENT DE L'ENTOURAGE	14		
4.7.1	PRENDRE RENDEZ-VOUS AVEC UN MEDECIN	14		
4.7.2	L'ASSISTANTE SOCIALE	14		
4.7.3	LA CADRE DE SANTE	14		
4.8	PASSAGES DE BENEVOLE	14		
4.9	LES EXAMENS A FAIRE A L'EXTERIEUR	14		
4.10	HYGIENE	14		
4.11	LES FRAIS DE SEJOUR	14		
4.12	LES SERVICES CONFORTS EN SUPPLEMENTS	15		
4.13	LES DISTRACTIONS	15		
5	VOTRE SORTIE	16		
5.1	FACTURATION ET PAIEMENT	16		
5.2	LE TRANSPORT DE SORTIE	16		
5.3	DOCUMENTS DE SORTIE ET SUIVI MEDICAL	16		
5.4	VOTRE AVIS NOUS INTERESSE	17		
6	VOS DROITS ET DEVOIRS	18		
6.1	LE RESPECT DU PATIENT	18		
6.2	SURVEILLANCE MEDICALE, HOSPITALISATION	18		
6.3	LA PRISE EN CHARGE MEDICAMENTEUSE	18		
6.4	INFORMATIQUE ET LIBERTE, PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES	20		
6.5	ACCES AU DOSSIER MEDICAL	20		
6.6	LES INFORMATIONS MEDICALES	20		
6.7	LA PERSONNE DE CONFIANCE	20		
6.8	LES DIRECTIVES ANTICIPEES	21		
6.9	EXTRAIT DU REGLEMENT INTERIEUR	21		
7	LA QUALITE ET LA GESTION DES RISQUES	22		
7.1	INFORMATIONS QUALITE ET CERTIFICATION	22		
7.2	LUTTE CONTRE LES INFECTIONS ASSOCIEES AUX SOINS (IAS)	22		
7.3	LUTTE CONTRE LA DOULEUR	23		
7.4	LE COMITE DE LIAISON ALIMENTATION-NUTRITION (CLAN)	23		
7.5	L'EDUCATION THERAPEUTIQUE	23		
7.6	L'IDENTITOVIGILANCE	24		
7.7	MATERIOVIGILANCE ET PHARMACOVIGILANCE	24		
7.8	LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)	24		
7.9	LES RECLAMATIONS : PERSONNES ET INSTANCES COMPETENTES	24		
7.10	SECURITE INCENDIE	25		
7.11	LE DISPOSITIF VIGIPRATE	26		
8	LES AUTRES ACTIVITES DE LA CLINIQUE	27		
8.1	CABINET DE KINESITHERAPIE	27		
8.2	CABINET D'ORTHOPHONIE	27		
8.3	LOCATION DE VILLA ET APPARTEMENT EN COURT SEJOUR	27		
9	LES NUMEROS UTILES	28		

1 Mot de bienvenue du directeur général

Madame, Mademoiselle, Monsieur,

Bienvenue à la clinique Sainte-Thérèse. Nous vous remercions d'avoir choisi notre établissement pour vos soins médicaux et votre réadaptation.

Nous souhaitons que votre séjour dans notre clinique soit le meilleur possible grâce à la compétence de nos médecins, la qualité de notre personnel, ainsi que la situation et le climat du Beausset.

Nous vous prions de prendre connaissance de ce livret d'accueil qui vous donne renseignements et conseils afin de faciliter vos démarches, votre séjour et l'accueil de vos visiteurs.

Toutes suggestions concernant l'amélioration de la qualité de nos services seront les bienvenues. A cet effet, nous vous prions de bien vouloir utiliser le questionnaire de satisfaction situé dans votre dossier d'accueil.

En espérant vous offrir la meilleure qualité de soins et de services, nos équipes se joignent à moi pour vous souhaiter un bon séjour et un prompt rétablissement.

Alexis Farsy

Directeur général de la clinique Sainte-Thérèse



If you do not speak or do not understand french, ask the nurse to put you in touch you with an interpreter

2 Présentation

2.1 L'établissement

La clinique Sainte-Thérèse est autorisée pour une activité de soins de suite et réadaptation polyvalent adulte en hospitalisation complète. Sa capacité de 86 lits est composée de 36 lits en chambre double et 50 lits en chambres particulières. La clinique reçoit des personnes adultes, couvertes ou non par la sécurité sociale et les diverses mutuelles ou assurances.

L'établissement est encadré d'un parc de 2ha, ce qui permet aux chambres de bénéficier de belles vues sur les arbres et jardins.

A sa création en 1973, l'établissement était une maison de repos et de convalescence spécialisée en

gériatrie mixte à partir de 50 ans, agréée selon l'annexe XIX. L'établissement a fait évoluer son nom en parallèle de l'évolution de son activité. C'est ainsi que « Centre de Gériatrie Sainte Thérèse » a succédé à « Maison de repos » et qu'aujourd'hui « Clinique de Soins de Suite et Réadaptation Sainte Thérèse » succède à « Centre de gériatrie ». Le concept de soins de suite a été substitué à celui de moyen séjour. En 2023, les établissements de Soins de Suite et Réadaptation (SSR) deviennent des établissements de Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR). Cette nouvelle appellation permet d'insister sur le caractère médical de l'offre de réadaptation.

2.2 L'activité de soins médicaux et de réadaptation (SMR)

2.2.1 Les SMR, c'est quoi ?

L'activité de Soins Médicaux et de Réadaptation (anciennement activité de Soins de Suite et Réadaptation) a pour objet de prévenir ou de réduire les conséquences fonctionnelles, physiques, cognitives, psychologiques ou sociales des déficiences et des limitations de capacité des patients et de promouvoir leur réadaptation et leur réinsertion.

Une structure autorisée en SMR assure les missions suivantes : des soins médicaux, curatifs et palliatifs ; de la rééducation et réadaptation ; des actions de prévention et d'éducation thérapeutique ; la préparation et l'accompagnement à la réinsertion familiale, sociale, scolaire ou professionnelle.

Le secteur des SMR connaît un développement continu, compte tenu des besoins de soins liés aux

maladies chroniques, aux événements de santé invalidants et au vieillissement de la population. Cette offre est également de plus en plus sollicitée du fait de la diminution des durées moyennes de séjour en médecine et en chirurgie.

Les missions de ce secteur, de nature sanitaire, sont axées sur le retour du patient vers son lieu de vie ou de travail. C'est pourquoi il représente un secteur stratégique de l'offre de soins en raison de sa position, entre soins de courte durée et retour à domicile, unités de soins de longue durée (USLD) ou secteur médico-social. Les SMR constituent donc aujourd'hui les pivots des filières de prise en charge, dont ils assurent la fluidité.



2.2.2 Trois missions principales pour les établissements SMR

À travers la **rééducation**, les SMR aident le patient à recouvrer le meilleur potentiel de ses moyens physiques, cognitifs et psychologiques. L'objectif est, autant que possible, la restitution intégrale de l'organe lésé ou le retour optimal à sa fonction.

Si les limitations des capacités du patient s'avèrent irréversibles, les SMR assurent la **réadaptation** du

patient. Le but est de lui permettre de s'adapter au mieux à ses limitations et à pouvoir les contourner autant que possible.

Au-delà des soins médicaux et après stabilisation de l'état de santé du patient, les SMR ont pour objectif final d'assurer sa **réinsertion**. Pour lui garantir une réelle autonomie, dans sa vie familiale et professionnelle, les

établissements vont le rapprocher au maximum des conditions de vie qui précédaient son séjour hospitalier.

La réinsertion représente donc l'aboutissement d'une prise en charge totalement personnalisée du patient.

2.2.3 La clinique Sainte-Thérèse un établissement polyvalent.

Les SMR adultes polyvalents assurent une prise en charge globale du patient, autour d'une équipe pluridisciplinaire, afin d'assurer son retour à l'autonomie.

2.3 Plan par étage

L'établissement s'organise sur 4 niveaux :

- Le sous-sol avec la pharmacie, la cuisine, et les locaux techniques. Son accès est interdit aux patients et au public.
- Le RDC est composé de l'accueil, bureaux, restaurants et office, gymnase de rééducation, salle de cinéma et de conférence (salon divertissement), salle de réunion, chambres, tisanerie.
- Deux étages où se trouvent les chambres, infirmeries, salles de soins et de visite ainsi que des tisaneries.

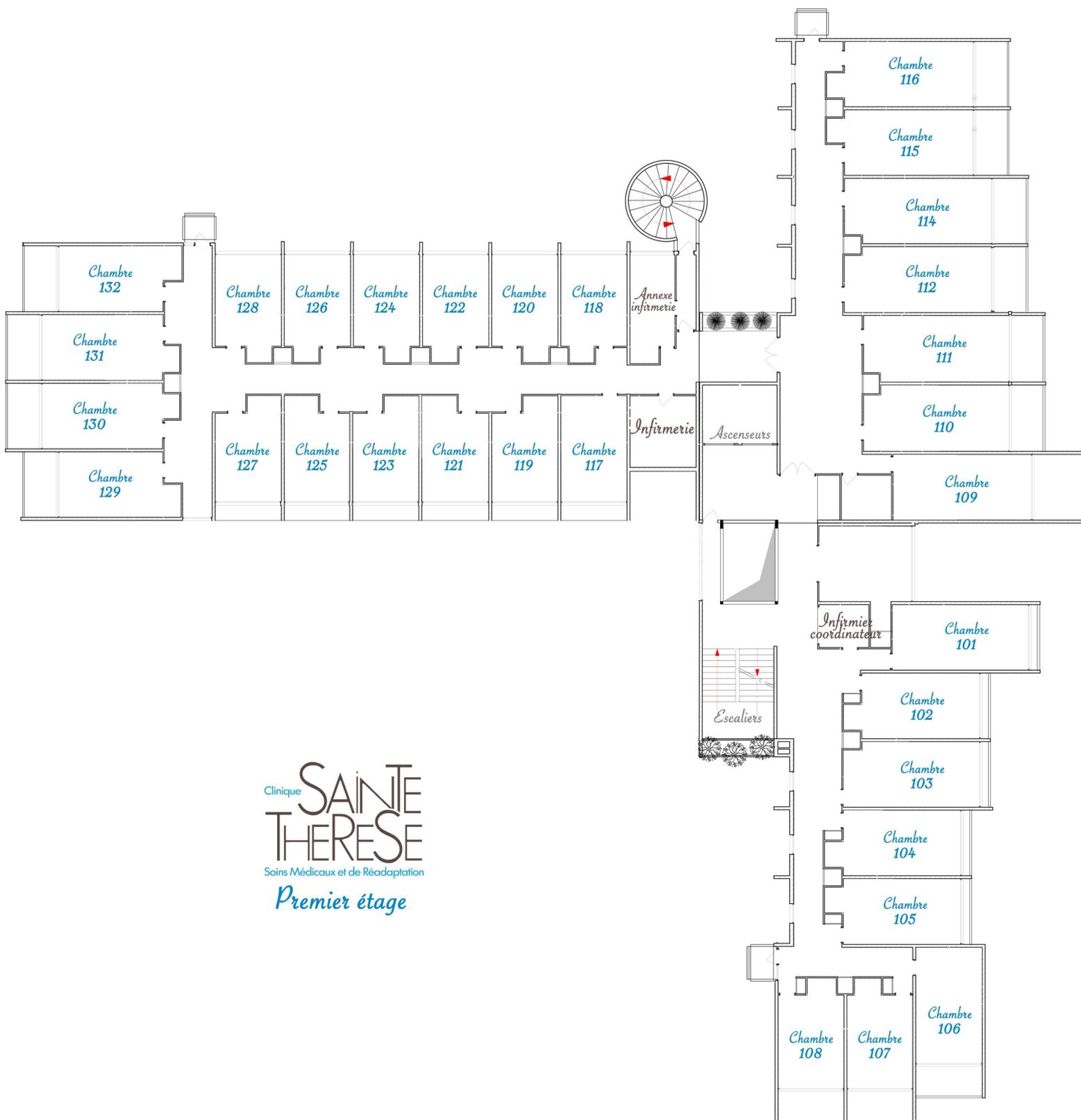


2.3.1 Le Rez-de-chaussée



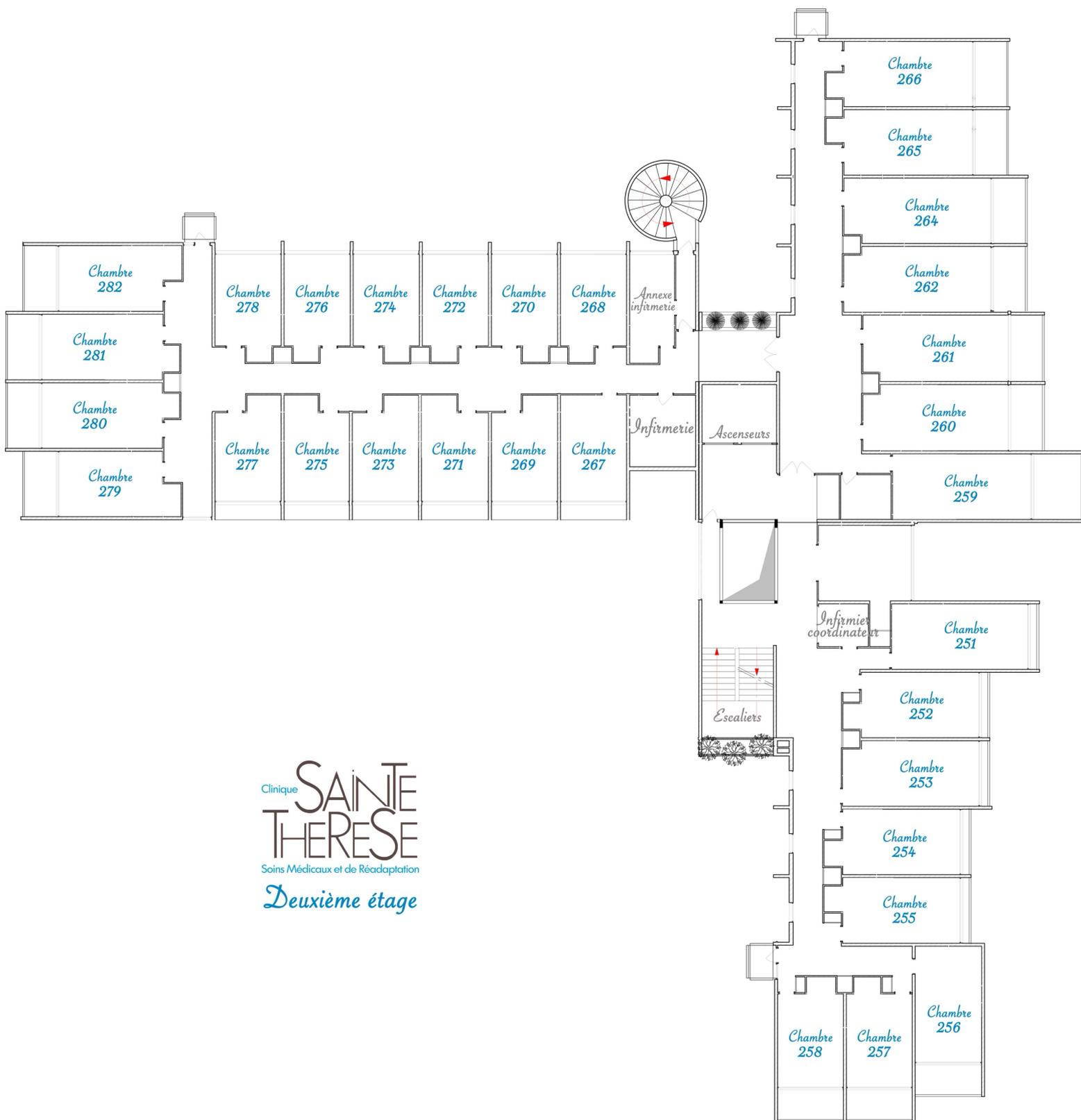
Clinique **SAINTE
THERÈSE**
Soins Médicaux et de Réadaptation
Rez-de-chaussée

2.3.2 Le premier étage



Clinique **SAINTE
THERESE**
Soins Médicaux et de Réadaptation
Premier étage

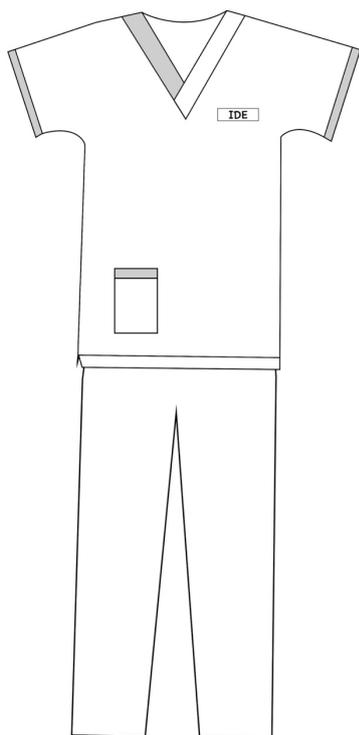
2.3.3 Le deuxième étage



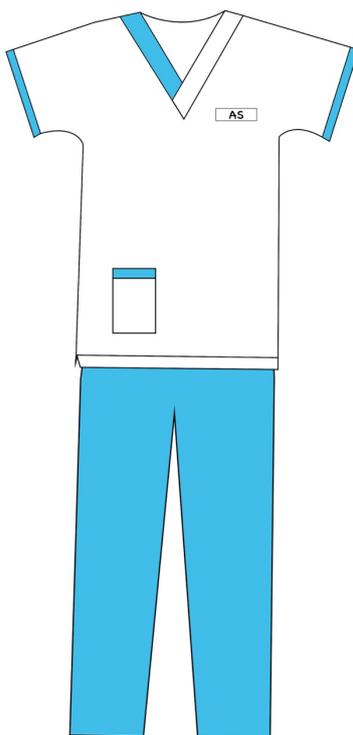
Clinique **SAINTE
THERESE**
Soins Médicaux et de Réadaptation
Deuxième étage

2.4 Les professionnels à votre service

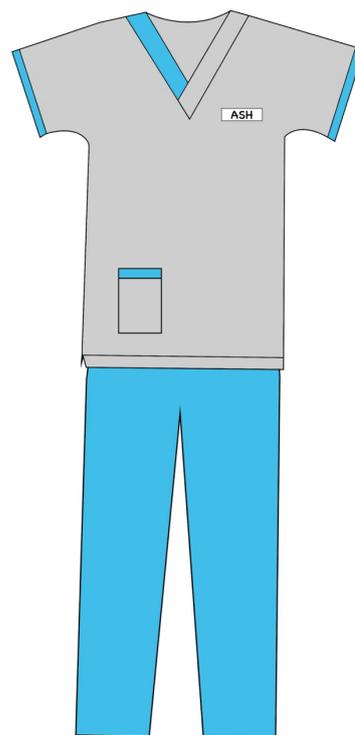
Les professionnels sont identifiables grâce à leur nom et/ou à la couleur de leur tenue.



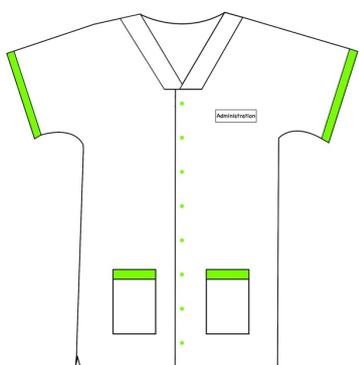
Les infirmiers



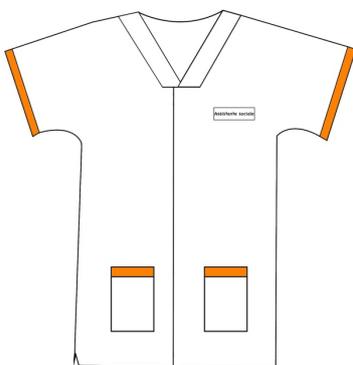
Les aides-soignants



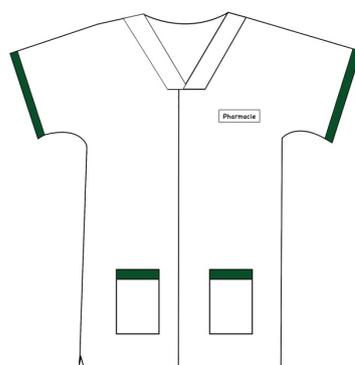
Le personnel de service d'étage



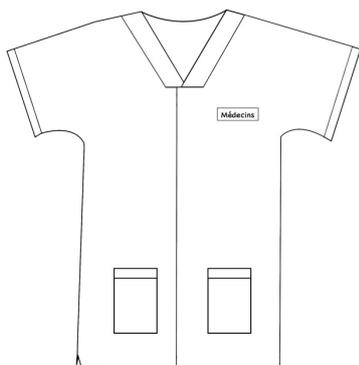
*Le service administratif
Hôtesse d'accueil, secrétaires*



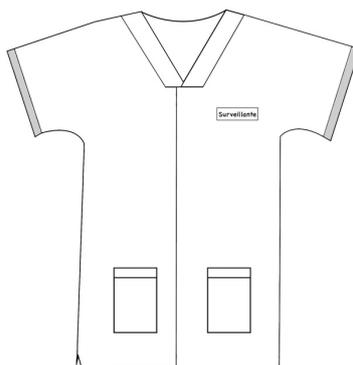
L'assistante sociale



*Le service pharmacie
Pharmacien, préparatrice en pharmacie*



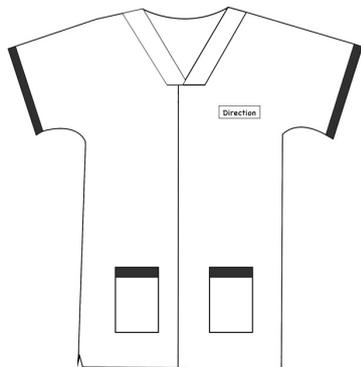
*Les médecins
Généralistes et spécialistes*



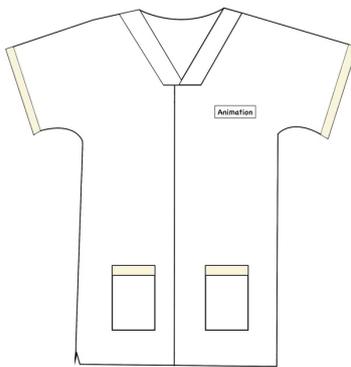
La cadre de santé



*Les intervenants paramédicaux
Kinés, orthophoniste, diététicienne*



Direction



L'animatrice



Les cuisiniers

2.4.1 L'équipe médicale et paramédicale

- Deux médecins gériatologues
- Un médecin généraliste
- Un médecin cardiologue
- Un médecin rééducateur
- Un médecin psychiatre
- Un stomatologue
- Trois kinésithérapeutes
- Un pharmacien
- Un préparateur en pharmacie
- Une cadre de santé
- Plus d'une dizaine d'infirmiers diplômés d'état
- Plus d'une dizaine d'aides-soignants
- Une diététicienne intendante
- Un orthophoniste
- Un pédicure
- Une animatrice

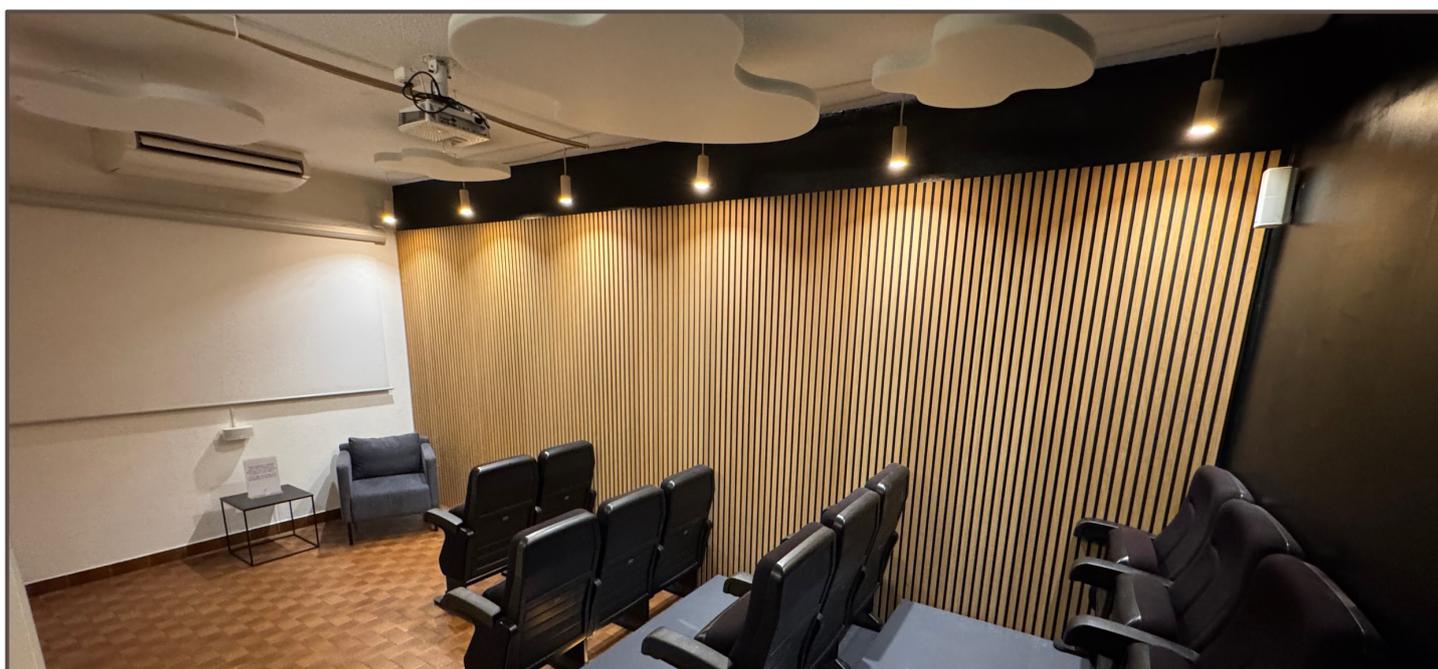
Un service d'astreinte médicale 7j/7, 24h/24 est assuré en plus d'une présence d'un IDE 24h/24.

2.4.2 L'équipe de service et entretien

- Le service restauration : deux cuisiniers, deux commis, deux plongeurs, deux serveuses et une diététicienne
- Le service d'entretien : plus d'une quinzaine d'agents de service hospitalier et un ouvrier de maintenance

2.4.3 L'équipe administrative

- Un directeur général
- Un directeur adjoint
- Une adjointe de direction
- Un comptable
- Une assistante comptable en charge de la facturation
- Une assistante sociale
- Deux secrétaires d'accueil
- Une secrétaire en charge des admission



3 Votre entrée

Les demandes d'admission doivent être accompagnées obligatoirement d'un questionnaire médical précisant le diagnostic, le traitement, le projet thérapeutique et le motif de la demande d'admission. La date d'entrée est établie en fonction des possibilités.

Le patient, ou sa famille, peut choisir le régime d'hospitalisation sous lequel il veut être placé : chambre à deux lits ou particulière. Les praticiens et auxiliaires médicaux sont conventionnés.

A son arrivée dans l'établissement, le patient doit se munir de :

- sa carte d'identité ou passeport ou de son livret de famille
- de sa carte d'assuré social en cours de validité
- de sa carte de mutuelle ou d'assurance en cours de validité

Il lui sera demandé une provision de règlement :

- s'il ne présente pas de prise en charge lors de son admission (elle lui sera remboursée dès réception de ce document) ou si la prise en charge n'est pas établie à 100% (le solde lui sera demandé à sa sortie)
- du montant des frais de séjour pour chambre seule
- du forfait journalier hospitalier
- des suppléments demandés (TV, téléphone, ...)

3.1 Les étapes de votre arrivée

- Arrivée à la clinique organisée par le patient ou l'établissement adresseur
- Passage à l'accueil : ouverture de votre dossier administratif
- Un membre de l'équipe de soins vous accueille dans votre chambre
- Ouverture de votre dossier médical informatisé
- Première visite médicale d'entrée

3.2 Votre trousseau d'arrivée

Le patient doit posséder un trousseau comprenant son linge de corps, ses pyjamas, chemises de nuit et/ou robe de chambre, ses vêtements de promenade et de sortie, ses nécessaires et serviettes de toilette. Le lavage du linge personnel et l'utilisation de fer à repasser sont formellement interdits pour des raisons de sécurité au sein des chambres de la clinique. Vous pouvez faire laver votre linge par l'établissement ou être mis en rapport avec une entreprise de blanchisserie.

Si le patient ne dispose pas d'une partie ou de l'ensemble de ce qui est demandé, veuillez-vous adresser à l'accueil afin de trouver une solution.

Des kits d'hygiène et de beauté sont disponibles dans l'établissement.

3.3 Demande de confidentialité

Vous pouvez demander lors de votre entrée, ou pendant votre séjour que votre présence au sein de la clinique ne soit pas communiquée.

3.4 Vols et objets de valeurs

L'établissement n'est responsable que des objets ou valeurs confiés contre reçu. Nous vous conseillons de ce fait de nous remettre vos objets de valeurs dès votre entrée à la clinique.

L'établissement décline toute responsabilité en cas de vol ou de détérioration de biens personnels pouvant survenir à l'intérieur de l'établissement (parking et annexes compris). L'établissement ne pourra être tenue responsable des accidents survenant à l'intérieur de l'établissement.

Les chambres disposent de placards qui peuvent se fermer à clef. Les clefs sont disponibles à l'accueil. La clinique les prête gratuitement avec dépôt de caution afin de s'assurer de la restitution de ces dernières.

Pour les prothèses, nous vous demandons de veiller à ne pas égarer vos prothèses auditives, dentaires, lunettes et verres de contacts. Penser à apporter une boîte de rangement (ne pas déposer dans un mouchoir, ou tout autre support susceptible d'être jeté). Si vous n'avez pas de boîte de rangement appropriée veuillez le signaler au personnel de l'établissement afin que l'on puisse vous en donner une. La responsabilité de la clinique ne pourra, en aucun cas, être mise en cause en cas de perte ou détérioration de vos prothèses auditives, dentaires, lunettes et verres de contacts durant votre séjour, compte tenu de cette information.

4 Votre séjour

4.1 Les repas

- Petit déjeuner : en chambre entre 7h40 et 8h30
- Déjeuner : au restaurant à 11h30
- Collation : servie en chambre vers 15h
- Dîner : au restaurant à 18h30
- Fermeture de l'accueil de l'établissement : 19h

Les repas sont servis dans la salle à manger, à l'exception des malades alités ou bénéficiant d'une prescription médicale. Les régimes sont établis sur indications médicales. Les patients absents aux heures de services ne seront pas servis, sauf pour motif médical (examen, consultation externe), le patient disposera d'un repas froid à son retour en chambre.

Des distributeurs de boissons en libre-service, et des glaces sont à votre disposition dans le hall principal. Les glaces sont à demander au personnel du restaurant. En cas d'absence de ces derniers vous pouvez les réclamer en le demandant à l'accueil.

4.2 Prise en charge nutritionnelle

Chaque patient admis dans l'établissement fait systématiquement l'objet d'un bilan nutritionnel, dans la plupart des cas par une diététicienne. Le but de cette évaluation diététique est multiple : détection d'une dénutrition, mise en place ou adaptation d'un régime et/ou d'une texture modifiée si besoin, prise en compte des allergies alimentaires, dépistage de la dysphagie avec demande d'intervention de l'orthophoniste.

Au cours du séjour, le patient, nécessitant un suivi diététique, verra régulièrement la diététicienne, pour s'assurer de sa bonne alimentation, d'une bonne évolution pondérale, que le régime soit bien adapté. Le patient pourra également avoir des explications régulières sur la nutrition.

4.3 Les permissions de sorties

Les sorties sont autorisées de 13h00 à 18h mais limitées aux alentours de l'établissement. L'établissement décline toute responsabilité en dehors des limites de la propriété. Pendant leur séjour, les patients ne doivent pas utiliser leur véhicule personnel.

Les patients peuvent sortir de l'établissement durant la journée, accompagnés de leur famille et/ou visiteur. Dans ce cas le patient devra prévenir obligatoirement à l'avance l'établissement en remplissant un bon de sortie. Ce dernier est à récupérer à l'accueil et à faire remplir par l'infirmière de votre étage.

A titre exceptionnel, une permission de deux jours pourra être accordée, après avis du médecin de l'établissement pour motif grave dont l'importance sera laissée à l'appréciation de la Direction.

4.4 Le courrier

Le courrier est distribué dans les chambres dès son arrivée. Une boîte aux lettres est disponible à l'accueil de la clinique pour vous permettre d'envoyer votre courrier. Ce dernier est relevé tous les jours à l'exception du dimanche.

Des timbres sont disponibles à l'accueil au tarif en vigueur. Des enveloppes peuvent également être mises à disposition. Demandez les tarifs à l'accueil.

4.5 La messe

Une messe est dite environ toutes les 2 semaines. Le personnel de l'établissement peut vous aider à vous y rendre sur demande. Ces dernières sont annoncées sur l'affichage dynamique au niveau des ascenseurs de chaque étage.

4.6 Les visiteurs

Les visites sont autorisées uniquement de 12h à 18h30. Il est demandé aux visiteurs de respecter les règles de vie en collectivité, notamment dans les chambres doubles. Les visites ne doivent pas perturber le repos des patients.

Les visiteurs peuvent manger avec les patients en salle de restauration ou en chambre avec un plateau repas. L'établissement doit être prévenu au moins 3h avant le début du service (s'adresser à l'office ou à l'accueil de la clinique). Le repas du patient et ses invités est servi à 12h00 pour le déjeuner et 18h30 pour le dîner au salon des invités.

Les proches de la personne hospitalisée ont la possibilité d'être hébergés dans l'établissement dans la chambre du patient avec un lit d'appoint à condition que cette dernière ait la place nécessaire. Voir la liste des tarifs ci-jointe à votre livret.

Pour leur sécurité ainsi que la sécurité des patients, les enfants de moins de 15 ans sont strictement interdits dans les chambres et dans les étages. Leur visite est possible en salles communes (salons, jardins et parc, ...).

En cas de nécessité, l'équipe médicale peut restreindre l'accès aux chambres.

Les animaux ne sont pas autorisés à l'intérieur de l'établissement.

4.7 Accueil et accompagnement de l'entourage

4.7.1 Prendre rendez-vous avec un médecin

Des horaires de rencontre aussi bien téléphonique que physique ont été établis par les médecins, veuillez-vous renseigner auprès de l'accueil pour connaître les disponibilités de chaque médecin.

4.7.2 L'assistante sociale

L'assistante sociale peut vous soutenir, vous conseiller et vous accompagner dans vos difficultés et démarches (retour à domicile, entrée en maison de retraite, difficultés sociales, financières, ...). Afin de vous accompagner au mieux n'hésitez pas à la contacter dès le début de votre séjour.

Les jours et horaires de présence de l'assistante sociale dans l'établissement sont indiqués au RDC au niveau du bureau médical. En dehors de sa présence vous pouvez consulter l'accueil de la clinique afin de définir un RDV.

Vous pouvez joindre directement l'assistante sociale pendant ses jours de présence au 04 94 98 56 49.

4.7.3 La cadre de santé

La cadre de santé est présente du lundi au vendredi et un weekend sur trois. Vous pouvez joindre l'accueil de la clinique afin de la joindre directement par téléphone ou de définir un RDV.

4.8 Passages de bénévole

L'association être-là, pour le développement des soins palliatifs dans le var (association de bénévoles) a conclu une convention avec l'établissement. Vous pouvez obtenir leurs coordonnées en vous adressant à l'accueil. Une bénévole passe régulièrement dans l'établissement afin de discuter avec les patients. Ce temps de parole et d'échange permet à de nombreux patients de pouvoir discuter.

4.9 Les examens à faire à l'extérieur

Les consultations demandées par le ou les médecins de la clinique Sainte-Thérèse sont prises en charge dans le cadre de votre hospitalisation. Les consultations ou examens prévus avant ou pendant votre séjour par le médecin adresseur ou par le patient et son entourage sont à votre charge.

Vous devez vous munir de votre carte d'identité, votre carte vitale, ou attestation CMU, ainsi que d'un moyen de paiement.

Les résultats d'examens vous seront restitués en fin de séjour, et si besoin les feuilles de maladie vous seront remises pour remboursement.

4.10 Hygiène

En entrant et durant le séjour, il est important de respecter les règles d'hygiène personnelle et collective. Si cela est nécessaire, le personnel de la clinique aidera le patient pour sa toilette quotidienne, qu'il pourra prendre en charge dès que possible.

4.11 Les frais de séjour

○ Si le patient est assuré social :

Soit les frais de séjour sont pris en charge à 80% : le ticket modérateur de 20 % est à sa charge ou à celle de sa mutuelle. Soit les frais de séjour sont pris en charge à 100% c'est le cas si le patient relève d'une situation d'exonération du ticket modérateur (longue maladie, à partir du 31eme jour d'hospitalisation et après transfert, acte coûteux supérieur ou égal à 120€) ; dans ce cas le patient aura à sa charge ou à

celle de sa Mutuelle le paiement du forfait journalier. Le forfait journalier est dû pour le jour de sortie (sauf en cas de transfert).

○ Si le patient n'est pas assuré social ou s'il n'est pas pris en charge :

Il est redevable de la totalité des frais. Les assurances privées des patients peuvent également prendre en charge les frais de séjour.

4.12 Les services confort en suppléments

- **La télévision** : toutes les chambres sont équipées de télévision à écran plat. Toutes les chaînes de la TNT numérique sont disponibles en plus de Canal +, Canal + décalé, Canal + VO, Canal +, Canal + Cinéma, Canal + sport et national géographique.
- **Le téléphone** : tous les lits disposent de leur propre téléphone avec une ligne directe, renseignez-vous à l'accueil afin de connaître votre numéro de téléphone direct. Pour pouvoir appeler de ce téléphone une ouverture de ligne devra être demandée à l'accueil, un forfait minimum sera appliqué.
- **La blanchisserie** : le nettoyage et le repassage de votre linge peuvent être assurés par l'établissement. Veuillez-vous adresser à une aide-soignante ou un agent de service pour bénéficier de ce service.
- **Réfrigérateur** : l'établissement met à disposition des frigidaires qui seront installés dans votre chambre.
- **Le coiffeur** : un coiffeur assure le service chaque semaine dans l'établissement. Ce dernier intervient directement en chambre. Pour réserver vous devez vous adresser à l'accueil. Vous pouvez régler après la prestation ou en fin de séjour directement à l'accueil.
- **Le pédicure** : un pédicure assure le service tous les jeudis après-midi, pour réserver vous devez vous adresser à l'accueil. Vous pouvez régler directement après la prestation ou plus tard. Une note sera alors mise dans votre dossier.
- **L'esthéticienne** : cette dernière intervient sur demande, vous pouvez vous adresser à l'accueil pour plus d'informations.

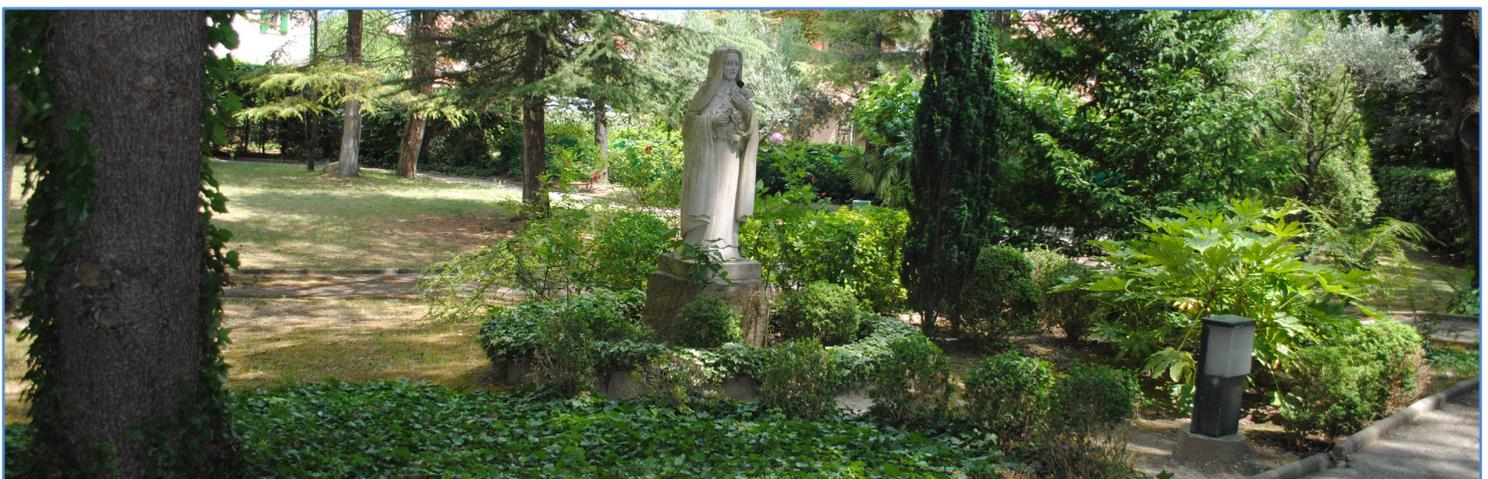
Les tarifs des suppléments sont joints à ce dossier. Il est interdit aux patients d'amener leur propre télévision, climatiseur, frigidaire, ou autre appareil que la clinique peut mettre à disposition sauf exception accordée par la direction de l'établissement.

4.13 Les distractions

Les patients disposent de différents espaces pour se distraire :

- Une salle de projection et une bibliothèque
- Le salon invité avec sa terrasse
- Le patio des agrumes
- Différents jardins composant un parc de plus de 2ha

Des séances récréatives et à objectifs thérapeutiques sont organisées l'après-midi du lundi au vendredi par une animatrice.



5 Votre sortie

La sortie du patient doit être confirmée quelques jours avant son départ, par le patient lui-même ou son entourage.

Le patient est prié de passer à l'accueil le matin même, ou la veille à partir de 17h30, pour confirmer son départ et régulariser sa situation administrative. Les notes doivent être intégralement acquittées avant le départ.

Le patient peut, naturellement, partir à l'heure lui convenant le mieux, notamment compte rendu des horaires des transports en commun. Les départs se font entre 8h30 et 10h30. Dans tous les cas, sauf cas spécifique, il vous sera demandé de libérer votre chambre avant 10h30 afin que celle-ci puisse être préparée pour le nouvel arrivant. L'entourage du patient doit apporter au plus tard la veille du départ, le nécessaire pour faire les bagages afin que le lendemain matin, l'aide-soignante, puisse les préparer de manière à laisser la chambre libre pour que l'agent de service puisse la préparer pour le nouvel arrivant.

5.1 Facturation et paiement

L'établissement donnera à l'assuré Social une facturation détaillée des prestations fournies à la demande de celui-ci et non incluses dans les tarifs conventionnels.

Aucun supplément ne sera exigé pour l'occupation d'une chambre particulière, soit en cas d'admission d'urgence, faute d'autre place disponible, soit pour tout autre motif indépendant de la volonté du patient. Mais, si le patient désire, avant ou au moment de son déménagement en chambre à 2 lits, rester en chambre individuelle, elle lui sera facturée depuis le jour de son entrée.

Dans le cas d'isolement pour raison médicale, admise par le contrôle médical des Caisses d'Assurance Maladie, le supplément de la chambre d'isolement sera pris en charge par celle-ci.

Si le patient choisit d'être placé en chambre particulière et qu'il s'avère nécessaire au cours de son hospitalisation de lui accorder un régime analogue pour des raisons médicales, l'établissement le notifiera immédiatement à la Caisse intéressée. Il signalera, à la fin de la période d'isolement du malade, que le supplément est à nouveau à sa charge et en avertira de même la caisse.

Le tarif d'hospitalisation comprend un prix de journée pour les frais de séjour et de soins. Ce prix couvre, notamment, le logement, le chauffage, l'éclairage, la fourniture et le blanchissage du linge de l'établissement, le service infirmier, les frais de pensions, régime, nourriture, eau potable. Il couvre également la plupart des fournitures pharmaceutiques prescrites par les médecins de l'établissement.

Ne sont pas compris dans le prix de journée et donnent lieu à remboursement sur justification : les honoraires de praticiens et des auxiliaires médicaux (examens de laboratoires, électrocardiogramme, kinésithérapie...), les médicaments hors forfait.

D'une manière générale, le prix de journée ne comprend pas la mise à disposition dans les chambres d'un appareil de télévision, d'un poste téléphonique, le blanchissage des effets personnels, les boissons autres que celles prévues. Ces services seront facturés en suppléments.

Voir la liste des prix, ci-joint à votre dossier. Les moyens de paiement acceptés sont les suivants : CB, chèques, espèces.

5.2 Le transport de sortie

Les patients et leur entourage doivent avertir quelques jours avant la sortie du patient des modalités du transport pour la sortie du patient de l'établissement (famille, transport en commun, véhicule personnel, ambulance, taxi, ...). Les frais de transport restent à votre charge, sauf si votre état nécessite le recours à l'utilisation d'un taxi ou d'une ambulance. Dans ce cas une prescription médicale sera établie.

5.3 Documents de sortie et suivi médical

Chaque patient sort avec les documents suivants :

- les dépôts et valeurs qu'il a éventuellement confiés
- une facture acquittée (avec détails des suppléments)
- un bulletin de situation précisant la durée de son hospitalisation
- un compte rendu d'hospitalisation
- les résultats des différents examens
- une ou plusieurs ordonnances, prescriptions

5.4 Votre avis nous intéresse

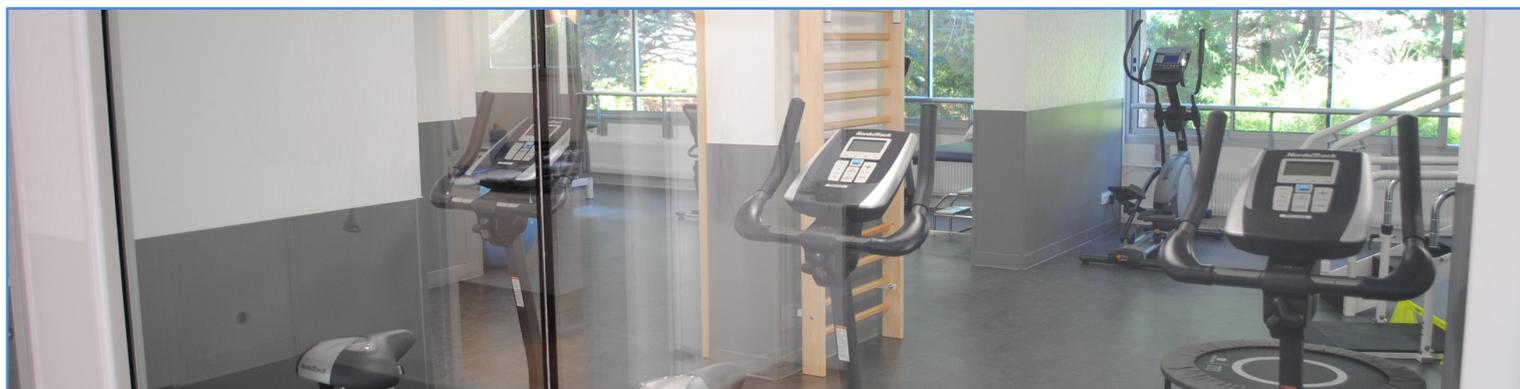
Nous mettons à votre disposition un questionnaire de satisfaction à compléter à la fin de votre séjour. Ce questionnaire est disponible ci-joint dans ce livret, mais vous pouvez également en redemander un autre à l'accueil de la clinique. Vous pouvez également le remplir directement en ligne en scannant ce QR code ci-dessous.



D'autre part nous pouvons être amenés à faire une enquête de satisfaction auprès des patients et de leurs visiteurs. Ainsi vous pourriez recevoir un questionnaire par courrier ou un simple appel de l'établissement afin de connaître vos ressentis sur l'établissement après votre séjour.

Durant votre séjour, toute l'équipe et les responsables se tiennent à votre écoute pour toutes suggestions ou demandes.

Voir FTAD 029 joint en annexe (Imprimé sur feuille bleue).



6 Vos droits et devoirs

6.1 Le respect du patient

L'ensemble du personnel de la clinique Sainte-Thérèse 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. Par égard pour chaque individu, les droits des personnes hospitalisées et les informations les concernant sont encadrés par un dispositif légal (loi du 4 Mars 2002).

6.2 Surveillance médicale, hospitalisation

Dès son arrivée, le patient sera pris en charge par l'équipe médicale qui l'informerá, sur sa demande, de son état de santé, des examens envisagés, du traitement décidé.

Selon l'état du patient une décision de transfert immédiat peut être prise par les médecins. Si votre état de santé nécessite votre transfert vers un autre établissement, le médecin vous en donnera les raisons et la personne de confiance que vous avez désignée, et/ou la famille sera prévenue dans les meilleurs délais.

6.3 La prise en charge médicamenteuse

**Il est important que nous connaissions la totalité des médicaments que vous prenez
- veuillez lire attentivement les informations ci-dessous -**

Pour nous aider :

- ⇒ Apportez toutes vos ordonnances en cours (faites par le médecin traitant, les médecins appelés en urgence, les spécialistes...)
- ⇒ Dites-nous si vous ne prenez pas régulièrement certains médicaments prescrits
- ⇒ Dites-nous si la prise de certains médicaments vous pose des difficultés
- ⇒ Dites-nous si vous suspectez certains médicaments de provoquer des effets gênants
- ⇒ Signalez les médicaments pris sans ordonnance (les compléments alimentaires, vitamines, minéraux)
- ⇒ Signalez la prise de phytothérapie (plantes, tisanes, infusions) notamment du Millepertuis (ou Hypericum Perforatum)

Il est important que nous connaissions votre réseau habituel de prise en charge :

- ⇒ Le médecin traitant
- ⇒ Le pharmacien habituel
- ⇒ Vos autres personnes conseils

Les modalités de la prescription médicale :

- ⇒ Un médecin va vous prescrire les médicaments nécessaires à votre état de santé
- ⇒ Certains des médicaments que vous prenez vont être maintenus
- ⇒ D'autres vont être remplacés par des médicaments équivalents même si leur aspect n'est pas celui que vous connaissez
- ⇒ Certains médicaments non nécessaires ou inadaptés à la prise en charge durant votre séjour vont être interrompus, ils pourront ou pas être represcrits à votre sortie selon le bénéfice attendu
- ⇒ D'autres médicaments vont être définitivement arrêtés soit parce qu'ils ne conviennent plus à votre état de santé soit parce qu'ils provoquent des effets indésirables gênants

Ne prenez aucun médicament supplémentaire, leurs effets pourraient s'ajouter à ceux que nous vous donnons au point de les rendre toxiques ou pourraient nuire à leur efficacité

Si vous êtes inquiet de l'arrêt de certains médicaments parlez-en aux médecins pour obtenir toutes les informations utiles.

Le stockage et la préparation des médicaments :

Vous devez confier à une infirmière les boîtes de votre traitement personnel que vous avez amenées, elles vous seront restituées à votre départ

- ⇒ Pour assurer la continuité de votre traitement, si la prescription est maintenue et le médicament non disponible dans l'établissement, l'infirmière pourra utiliser vos boîtes pour préparer vos prises médicamenteuses avec votre accord
- ⇒ Une infirmière préparera tous les jours vos médicaments en respectant les conditions de conservation nécessaires

L'administration des médicaments :

- ⇒ Avant l'administration votre identité doit être vérifiée (si vous n'avez pas un bracelet d'identification ne vous étonnez pas si l'on vous demande par sécurité votre nom et prénom plusieurs fois par jour, il s'agit de mesures d'identitovigilance)
- ⇒ A chaque prise une infirmière vous délivrera les médicaments nécessaires après avoir vérifié la concordance entre les médicaments prescrits et préparés
- ⇒ Si le médecin le décide l'infirmière pourra vous délivrer le traitement pour la journée en vous expliquant les heures et modalités d'administration pour chaque médicament
- ⇒ Vous devrez respecter précisément les consignes et indiquer à l'infirmière si vous avez pris ou pas vos médicaments
- ⇒ Certains médicaments ne vous seront donnés que si vous en ressentez le besoin (anti-douleur, anti-nausée) demandez-les aux infirmières et signalez-leur les heures de prise
- ⇒ Le respect des heures de prise de certains médicaments est important : certains sont plus actifs ou mieux tolérés pris avant les repas ou pendant ou après, respecter les consignes qui vous sont données et poursuivez ce bon usage de retour à votre domicile
- ⇒ Certains médicaments comme les laxatifs, contre les constipations, ou les pansements gastriques, contre les douleurs d'estomac, vont gêner l'efficacité des autres médicaments ; il faut maintenir 2 heures d'écart entre la prise de ces médicaments et les autres médicaments, (exemple une infirmière peut au petit déjeuner vous donner votre traitement du matin et vous donner d'autres médicaments comme les laxatifs et les pansements gastriques qui ne seront à prendre que vers 10 h du matin)
- ⇒ Si vous avez des difficultés à prendre certains médicaments, à les avaler, signalez-le
- ⇒ Ne pas mélanger de médicaments avec la nourriture solide ou liquide sauf si vous êtes certains de pouvoir absorber la totalité du mélange (sinon une partie de votre traitement non absorbé sera perdue)
- ⇒ Pour que vos traitements puissent être actifs durant la journée et la nuit certaines prises de médicaments se feront tôt le matin ou tard le soir, nous sommes conscients que cela peut vous perturber, nous ne le faisons que si cela est nécessaire à l'efficacité de votre traitement
- ⇒ Si vous pensez qu'un médicament vous provoque des effets gênants signalez-le au médecin ou aux infirmières

La préparation de votre sortie :

- ⇒ Une ordonnance intégrant la totalité des médicaments à prendre à votre sortie vous sera délivrée ainsi qu'une synthèse de votre séjour et de votre prise en charge
- ⇒ Une synthèse de votre séjour vous sera remise et sera envoyée à votre médecin traitant
- ⇒ Une ordonnance sera faite si vous devez bénéficier des soins d'une infirmière à domicile ou de séances de kinésithérapie
- ⇒ Vos traitements personnels vous seront rendus
- ⇒ Signalez aux médecins, à la surveillante ou aux infirmières les difficultés que vous prévoyez à votre retour à domicile :
 - Pour aller à la pharmacie chercher les médicaments
 - Pour préparer vos médicaments
 - Pour rendre compatible la prise des médicaments avec votre mode de vie
- ⇒ N'hésitez pas à poser toutes les questions que vous vous posez aux équipes durant votre séjour ou aux professionnels de ville : médecin traitant, pharmacien référent :
 - Sur l'intérêt de vos traitements
 - Sur les effets secondaires, leur prévention, leur surveillance
 - Sur l'adaptation à vos habitudes de vie (activités sportives, habitudes alimentaires, usage des transports)
 - Sur les conduites à tenir en cas d'oubli d'une prise ou d'incapacité à se souvenir de la prise
 - Sur les coûts susceptibles d'être à votre charge (n'hésitez pas à signaler toute difficulté)
- ⇒ Des contrôles réguliers peuvent vous être prescrits pour le suivi de votre état de santé, il est important que vous fassiez les examens demandés et que vous gardiez contact pour l'analyse des

résultats et la conduite à tenir avec les professionnels qui vous prennent en charge : médecins et pharmaciens

6.4 Informatique et liberté, protection des données personnelles

L'établissement dispose d'un système d'information permettant la gestion de l'intégralité de votre dossier patient. La collecte, le traitement, la diffusion et la conservation des données médicales et administratives sont réalisés conformément à la réglementation en vigueur, notamment au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD – Règlement UE 2016/679), à la loi Informatique et Libertés modifiée, et à la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des patients.

Les informations recueillies lors de votre hospitalisation ou de vos consultations font l'objet d'un enregistrement informatique. Elles sont exclusivement accessibles aux professionnels de santé qui participent à votre prise en charge ainsi qu'aux services administratifs pour la facturation et la gestion de votre dossier. Ces données sont protégées par le secret médical et conservées dans des conditions de sécurité renforcées.

Conformément à la réglementation, vous disposez de droits sur vos données : droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition, de portabilité. Vous pouvez également introduire une réclamation auprès de la CNIL.

Pour exercer vos droits ou obtenir toute information relative à vos données, vous pouvez vous adresser au médecin responsable de l'information médicale (DIM) ou contacter le Délégué à la Protection des Données (DPO) de l'établissement à l'adresse suivante : contact@clinique-sainte-therese.com

6.5 Accès au dossier médical

Le patient peut demander au médecin qui le suit dans l'établissement à voir son dossier médical.

Lorsque le dossier médical est demandé par une autre personne que le patient lui-même il faut alors respecter une procédure. L'établissement rappelle le caractère strictement personnel des informations contenues dans le dossier, notamment vis-à-vis de tiers (famille et entourage, etc.). Toute demande de dossier médical doit se faire par écrit, soit par courrier ou directement dans l'établissement avec une remise en main propre. Il vous sera alors envoyé à l'adresse du demandeur un accusé de réception de demande de dossier médical avec toutes les indications à suivre pour obtenir ce dernier et un extrait de la loi n° 2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé concernant les modalités de communication des dossiers médicaux.

Pour plus d'informations veuillez-vous adresser à la cadre de santé ou à l'accueil.

6.6 Les informations médicales

- **Le consentement libre et éclairé :**
Vous avez droit à une information claire et appropriée avec analyse du rapport bénéfices/risques concernant les investigations, traitements ou actions de préventions envisagés.
- **Le refus de soins de la part du patient :**
Dans ce cas vous serez alors informé(e) par l'équipe médicale et soignante des conséquences prévisibles pouvant éventuellement mettre votre vie en danger et des alternatives pourront vous être proposées si elles sont envisageables. Ce refus de soins n'empêche pas une prise en charge au sein de l'établissement.

6.7 La personne de confiance

En application de l'article L 1111-6 du code de la santé publique, pendant votre séjour vous pouvez désigner, uniquement par écrit, une personne en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre. Cette personne de confiance sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Elle pourra en outre, si vous le souhaitez, assister aux entretiens médicaux afin de participer aux prises de décision vous concernant. Sachez que vous pouvez annuler, changer, ou choisir une personne de confiance à tout moment durant votre séjour. Une fiche vous sera remise par l'équipe de soins afin de vous donner l'opportunité de choisir une personne de confiance dès le début de votre séjour. Cette fiche devra également être approuvée par la personne de confiance.

6.8 Les directives anticipées

Au sens de l'article R 1111-17 du code de la santé publique, toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent ses souhaits précis concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement. Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaudra sur tout autre avis non médical. Renouvelables tous les trois ans, elles peuvent être, dans l'intervalle, annulées ou modifiées à tout moment. Si vous souhaitez que vos directives anticipées soient prises en compte, sachez les rendre accessible au médecin qui vous prendra en charge au sein de l'établissement : confiez-les-lui ou signalez leur existence et indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées.

6.9 Extrait du règlement intérieur

Le règlement intérieur complet se situe à l'intérieur de votre chambre sur la porte d'entrée.

La clinique met à disposition des locaux propres et entretenus qui doivent être respectés par les patients et les visiteurs. Le patient s'engage à ne faire aucun dégât matériel dans l'établissement. Si le cas se présentait le ou les dégâts matériels lui seront facturés.

Il est rigoureusement interdit de jeter quoi que ce soit par les fenêtres et balcons, ni d'y étendre du linge.

Il est absolument interdit de brancher, sur l'installation électrique, tout appareil autre que ceux mis à sa disposition par l'établissement, sauf pour le rasoir électrique personnel.

Toute discussion politique ou religieuse est interdite. Les patients et les visiteurs ne doivent pas discuter à voix haute à l'intérieur de l'établissement ; le ton de courtoisie doit être observé en toute circonstance. Toute personne qui se livrera à des menaces, voies de fait ou attitudes grossières, sera immédiatement renvoyée.

L'entrée des boissons alcoolisées est rigoureusement interdite. L'usage de vin et des boissons alcoolisées est interdit dans les locaux collectifs et dans les chambres. Le patient pris en état d'ébriété sera immédiatement renvoyé.

Une tenue correcte est de rigueur ; la robe de chambre n'est pas acceptée au rez-de-chaussée de l'établissement.

Pour la sécurité de tous, **il est rigoureusement interdit de fumer dans l'établissement** (décret n°771042 du 12 septembre 1977). Les chambres (y compris leurs balcons) en court et moyen séjour sont assimilables à des lieux affectés à un usage collectif, il y est ainsi formellement interdit de fumer.

Tout patient en fauteuil roulant ne devra, à aucun moment, sortir seul de l'établissement.

Les patients doivent prendre en considération tous les articles du livret d'accueil et accepter, comme salutaires et indispensables, les dispositions prises dans le seul but de leur bien-être et de leur guérison.

Les patients et le personnel de l'établissement doivent faire preuve réciproquement, les uns à l'égard des autres, de correction exempte de familiarité : le tutoiement est interdit.

Les patients ne doivent solliciter du personnel aucun service n'entrant pas dans son attribution professionnelle.



7 La qualité et la gestion des risques

7.1 Informations qualité et certification

La clinique Sainte-Thérèse est certifiée par la HAS.

Il est mis à votre disposition différentes informations :

- Sur les différentes procédures d'évaluation liées à la qualité des soins :
 - Rapport de certification et résultat IQSS disponibles sur le site internet de la HAS (Qualiscope) et sur le site internet de la clinique Sainte-Thérèse.
 - Indicateurs pour l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins affichés à l'accueil et en pièces jointes dans votre dossier.
- Sur la satisfaction des usagers : compte rendus et bilan CDU disponibles sur demande à l'accueil
- Informations diverses sur le panneau d'affichage en face des ascenseurs au RDC et sur le site internet de la clinique (www.clinique-sainte-therese.com).

7.2 Lutte contre les infections associées aux soins (IAS)

La clinique Sainte Thérèse prend en compte l'hygiène hospitalière et la prévention des infections nosocomiales dans la démarche de qualité des soins qui vous sont prodigués. Cette activité est coordonnée par le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales de l'établissement (le CLIN) :

Missions : Il définit un programme annuel d'actions en concertation avec l'EOH (équipe opérationnelle d'hygiène), il élabore et met en œuvre les recommandations de bonne pratique, il assure la surveillance des infections associées aux soins par la réalisation d'enquêtes de prévalence et d'incidence, par la surveillance des BMR et le suivi de la consommation d'antibiotiques, il définit des actions de formation et d'information inscrites dans le plan de formation de l'établissement, de l'ensemble des professionnels de santé en matière d'hygiène, il évalue les actions de lutte contre les infections liées aux soins pour apprécier le degré de réalisation des objectifs, il rédige un rapport d'activité annuel.

Composition : le président (un médecin), le directeur, le pharmacien, la surveillante, un biologiste, la responsable qualité et gestion des risques (adjoint de direction), la diététicienne, le médecin du travail, un(e) infirmier(ère), un(e) aide-soignant(e).

L'établissement a mis en place une coordination entre plusieurs établissements de l'Est des Bouches du Rhône et de l'Ouest Varois pour cette prévention des infections nosocomiales, le CoCLIN :

Missions : Prévention, surveillance, dispositif d'alerte, information du patient, formation et information du personnel, actions d'évaluations en établissements. Un programme annuel définit les objectifs prioritaires du CoCLIN.

Composition : Un président élu parmi les présidents de CLIN ou médecins coordinateurs des EHPAD, un vice-président élu parmi les directeurs d'établissements, quatre autres membres dont le praticien hygiéniste coordonnateur et une infirmière hygiéniste de l'EOH.

Le programme annuel de lutte contre les infections nosocomiales consiste à :

- Prévenir les infections en validant et en vérifiant la bonne observance des protocoles de soins
- Surveiller les infections à l'aide d'enquêtes régulières
- Élaborer et diffuser des recommandations de bonnes pratiques d'hygiène
- Améliorer la formation des professionnels de santé en hygiène hospitalière
- Mettre en place des actions de surveillance des infections nosocomiales
- Renforcer le dispositif de lutte contre les maladies nosocomiales
- Évaluer les actions menées

Pour nous aider à vous protéger, quelques règles élémentaires sont à respecter :

- Renoncer provisoirement aux visites de vos proches s'ils sont grippés, enrhumés ou porteurs de tout autre problème infectieux
- Réaliser régulièrement une hygiène des mains, par friction avec la solution hydro alcoolique du flacon présent sur le mur de votre chambre. Demander à tous vos visiteurs d'en faire de même lorsqu'ils entrent et sortent de votre chambre
- Conserver une hygiène corporelle et bucco-dentaire quotidiennes
- Respecter les règles d'isolement parfois nécessaires
- Éviter toute manipulation de dispositif dont vous êtes porteur : sonde urinaire, perfusion, pansement... afin d'éviter toute contamination.

7.3 Lutte contre la douleur

Dans cet établissement, nous nous engageons à prendre en charge votre douleur. Avoir moins mal, ne plus avoir mal, c'est possible. Veuillez-vous référer à notre contrat d'engagement ci-dessous.



Votre douleur, parlons-en

Contrat d'engagement

Dans notre établissement, nous nous engageons à prendre en charge votre douleur :

Clinique Sainte-Thérèse
SA au capital de 48000 €
Siret 759 600 181 00015 - NAF 8610Z
Finances 830101408
Soins de Suite et Réadaptation
200 route de Marseille - RDN 8
83330 Le Bézu
Tel : 04 94 98 56 00 - Fax : 04 94 93 40 46
contact@clinique-sainte-therese.com
www.clinique-sainte-therese.com

A. Farsy
[Signature]

Reconnaître

Il existe plusieurs types de douleur :

- > les douleurs aiguës (post-chirurgie, traumatisme, etc.) : leur cause doit être recherchée et elles doivent être traitées.
- > les douleurs provoquées par certains soins ou examens (pansement, pose de sonde, de perfusion, etc.). Ces douleurs peuvent être prévenues.
- > les douleurs chroniques (migraine, lombalgie, etc.) : ce sont des douleurs persistantes dont la cause est connue et qui représentent une pathologie en soi. Il faut donc surtout traiter la douleur et tout ce qui la favorise.

Prévenir et soulager

Nous allons vous aider en répondant à vos questions, en vous expliquant les soins que nous allons faire et leur déroulement.

Nous allons noter l'intensité de la douleur dans votre dossier patient et utiliser les moyens les mieux adaptés à votre situation pour la prévenir et la soulager (antalgiques, méthode non médicamenteuse, etc.).

Évaluer

L'évaluation de la douleur, c'est d'abord **vous**, car tout le monde ne réagit pas de la même manière. Il est possible de mesurer l'intensité de la douleur.

Pour mesurer l'intensité de la douleur, plusieurs échelles sont à notre disposition. Il faut utiliser celle qui **vous** convient.

Cette mesure, qui doit être répétée, permet d'adapter au mieux **votre** traitement antalgique.

La traçabilité de l'évaluation de la douleur, c'est-à-dire l'enregistrement de cette évaluation dans votre dossier patient, fait partie des indicateurs de qualité de **votre** prise en charge dans notre établissement de santé.

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 ... »



Votre douleur, parlons-en



MINISTÈRE DU TRAVAIL,
DE L'EMPLOI
ET DE LA SANTÉ

www.sante.gouv.fr

7.4 Le comité de liaison alimentation-nutrition (CLAN)

Missions : Il émet des avis à propos de : la politique de prise en charge nutritionnelle et hôtelière ; les prestations proposées par la cuisine et les services de soins. Et il élabore les cycles et l'équilibre nutritionnel des menus par un groupe de travail (diététicienne/surveillante), du ou des fournisseurs de compléments nutritionnels oraux, des nouveaux protocoles nutrition à mettre en place.

Composition : la coordinatrice de la gestion des risques (adjoint de direction), la diététicienne, un médecin, le pharmacien, la surveillante, une infirmière, trois aides-soignantes (titulaire et remplaçante), l'orthophoniste.

7.5 L'éducation thérapeutique

L'éducation thérapeutique au sein de la clinique Sainte Thérèse est assurée par le groupe d'éducation thérapeutique du patient :

Missions : L'éducation thérapeutique a pour but d'aider les patients et/ou leurs accompagnants à acquérir ou à maintenir les connaissances dont ils ont besoin pour gérer leur maladie au quotidien.

Composition : Le médecin coordonnateur, le cardiologue, la cadre de santé, un IDE, la diététicienne, le pharmacien.

7.6 L'identitovigilance

Depuis quelques années, les erreurs d'identité « patient » se multiplient dans les établissements de santé. Ces événements, outre leur gravité potentielle, sont extrêmement médiatisés et peuvent engager la responsabilité de l'institution ainsi que celle des professionnels de santé.

L'identitovigilance est un système de prévention des erreurs, de surveillance et de gestion des risques liés à l'identité. Ceci se traduit en pratique par la vérification d'identité à toutes les étapes des soins afin d'assurer le bon soin, au bon patient, au bon moment.

Afin d'améliorer sa politique d'identitovigilance la clinique a mis en place à l'accueil la photographie des patients à leur arrivée. Cette photo, avec l'accord du patient, sera mise dans son dossier administratif et dans son dossier médical. Cette mesure supplémentaire vient s'ajouter aux précédentes telle que le bracelet d'identification.

Ne soyez pas étonné si le personnel vérifie régulièrement votre identité.

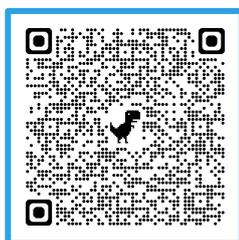
7.7 Matérovigilance et pharmacovigilance

La matériovigilance a pour objet la surveillance des incidents ou risques d'incidents pouvant résulter de l'utilisation des dispositifs médicaux après leur mise sur le marché. Il s'agit d'une procédure de signalement, d'enregistrement, d'évaluation et d'exploitation des informations signalées, dans un but de prévention. Au sein de la clinique Sainte Thérèse le pharmacien est en charge de cette mission.

La pharmacovigilance a pour objet la surveillance des accidents ou risques d'accidents résultant de l'utilisation des médicaments. Au sein de la clinique Sainte Thérèse le pharmacien est en charge de cette mission.

7.8 La Commission des Usagers (CDU)

Elle veille aux droits des usagers, elle contribue à l'amélioration de l'accueil des patients et de leurs proches, elle contribue à l'amélioration de la qualité de la prise en charge, elle facilite les démarches des usagers. Elle veille également au respect du droit des usagers, elle peut formuler des recommandations. La CDU consulte la liste des événements indésirables graves survenus et les actions correctives mises en place en respectant l'anonymat des patients. Elle dispose d'un droit d'auto-saisine et de suite sur les sujets qualité et sécurité des soins traités par la Commission Médicale de l'Établissement. Elle assure le recueil des observations des associations de bénévoles ayant signé une convention avec l'établissement. La CDU a formalisé un projet des usagers qui exprime les attentes et propositions des usagers au regard de la politique d'accueil, de la qualité, de la sécurité de la prise en charge et du respect du droit des usagers. Ce projet est proposé au directeur. Enfin, la CDU peut accompagner l'auteur d'une plainte ou d'une réclamation pour la rencontre avec le(s) médiateur(s). Pour contacter la CDU de la clinique Sainte-Thérèse, vous pouvez scanner ce QR code ci-dessous.



7.9 Les réclamations : personnes et instances compétentes

Veuillez-vous référer, en plus de ce qui suit, à la fiche technique administrative 29 (FTAD 029), présente dans votre dossier d'entrée.

Désireuse de donner la plus grande satisfaction aux patients et leurs entourages, la direction rappelle que toutes les demandes ou réclamations éventuelles, pour être fructueuses, ne doivent être faites qu'à ses représentants qualifiés. Pour cela l'établissement a décidé de multiplier les canaux de communication pour vous permettre de vous exprimer :

- Le formulaire de réclamation, d'avis ou de remerciements. Il s'agit d'un formulaire en ligne, très rapide à compléter. Pour y accéder vous pouvez scanner ce QR Code ci-dessous. Vous retrouverez

ce QR code dans plusieurs endroits de passage de l'établissement (ascenseurs, cage d'escalier, Peyron d'entrée, etc.).



- La Commission des Usagers : dans ses missions la CDU s'occupe également de la gestion des plaintes et recommandations. Afin de la contacter vous pouvez scanner le QR Code que se trouve ci-dessus dans la partie « 7.8 La Commission des Usagers ». Ce QR Code est également disponible sur le tableau d'affichage de la CDU qui se trouve au RDC en face des ascenseurs.
- Vous pouvez également faire un simple courrier ou mot, que vous pouvez nous adresser par voie postale ou déposer à l'accueil. Ce dernier sera remis à la direction de l'établissement.

7.10 Sécurité incendie

A la clinique Sainte-Thérèse, toutes les dispositions réglementaires en vigueur en matière de sécurité incendie sont respectées. Les consignes d'évacuation des locaux sont affichées dans tous les lieux communs. Si le patient perçoit un bruit, une odeur ou une lueur insolite, il doit garder son sang-froid et prévenir rapidement le personnel.

En toute situation, il est important de rester calme et de suivre les indications du personnel.



7.11 Le dispositif Vigipirate

L'établissement recevant du public est tenu d'afficher à l'entrée les différents niveaux du dispositif Vigipirate :



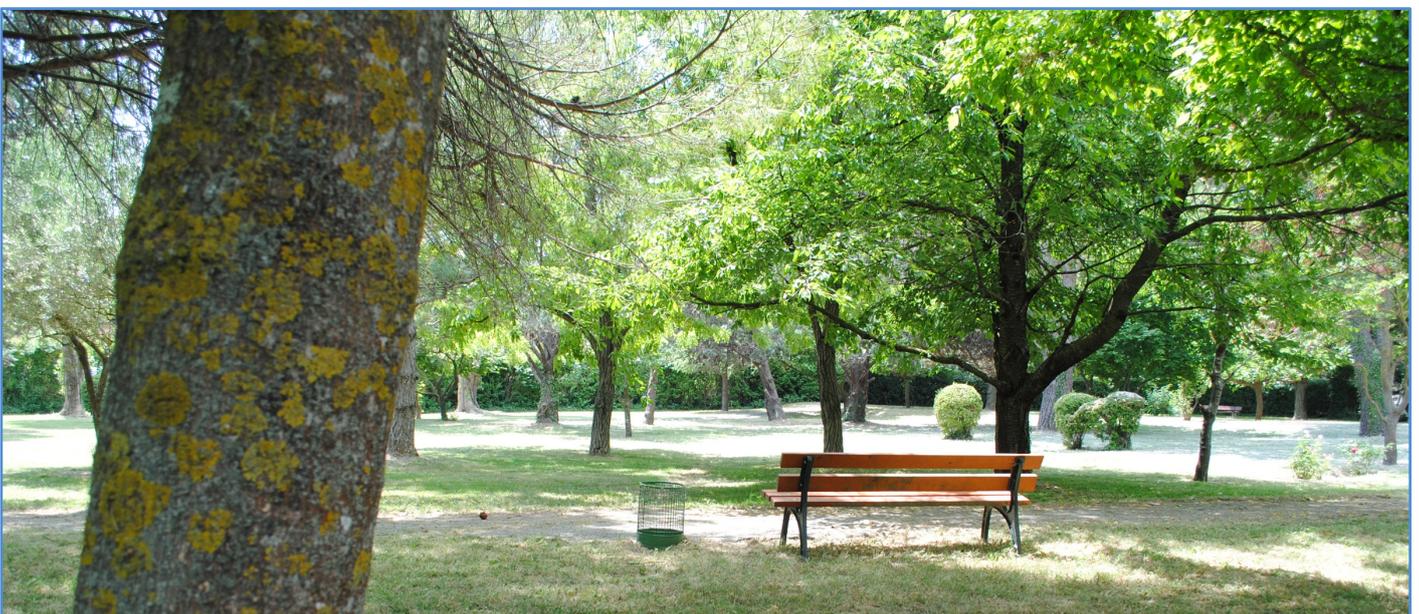
Le niveau de vigilance correspond à la posture permanente de sécurité et à la mise en œuvre de 100 mesures toujours actives.



Le niveau sécurité renforcée – risque d'attentat adapte la réponse de l'Etat à une menace terroriste élevée, voire très élevée. Plusieurs mesures particulières additionnelles peuvent alors être activées en complément des mesures permanentes de sécurité et selon les domaines concernés par la menace (aéroports, gares, lieux de cultes, etc.). Ce niveau de sécurité renforcée peut s'appliquer à l'ensemble du territoire national.



Le niveau urgence attentat peut être mis en place à la suite immédiate d'un attentat ou si un groupe terroriste identifié et non localisé entre en action. Ce niveau est mis en place pour une durée limitée : le temps de la gestion de crise. Il permet notamment d'assurer la mobilisation exceptionnelle de moyens, mais aussi de diffuser des informations susceptibles de protéger les citoyens dans une situation de crise.



8 Les autres activités de la clinique

8.1 Cabinet de kinésithérapie

L'établissement a passé une convention avec une kinésithérapeute. Elle intervient chaque après-midi jusqu'au soir dans le gymnase de rééducation. La kinésithérapeute et ses associés prennent en charge des patients non hospitalisés au sein de la clinique.

Si vous avez apprécié le gymnase de rééducation pour son ambiance, ses espaces et ses équipements il vous sera alors possible de continuer votre rééducation après votre séjour dans ce dernier.

Pour plus d'informations, vous pouvez vous adresser à l'accueil de l'établissement.

8.2 Cabinet d'orthophonie

L'établissement a passé une convention avec une orthophoniste. Elle intervient deux à trois demi-journées par semaine pour des patients non hospitalisés au sein de la clinique.

Il s'agit de la même orthophoniste qui vous suit durant votre séjour d'hospitalisation au sein de l'établissement.

Si vous souhaitez ainsi continuer votre prise en charge après votre séjour, il vous sera possible d'avoir des RDV périodiques. L'orthophoniste vous recevra au bureau médical.

8.3 Location de villa et appartement en court séjour

Vos proches habitent loin et souhaitent venir vous rendre visite ? L'établissement met à disposition une villa allant jusqu'à 10 couchages ainsi qu'un appartement allant jusqu'à 4 couchages que vos visiteurs peuvent entièrement privatiser pour une durée minimum de deux nuitées et sans durée maximale. Peut être une solution pour vos proches pour être à vos côtés tout en profitant d'un magnifique cadre idéalement situé pour visiter la région.

Pour plus d'informations, veuillez-vous rapprocher du service d'accueil.



9 Les numéros utiles

Besoin d'un renseignement mais vous ne savez pas à qui vous adresser ?
Composez le numéro de l'accueil ci-dessous.

Accueil

Pour toutes demandes d'informations. Réservation coiffeur, pédicure, transport, demande de la TV, téléphone et autres suppléments, problème technique dans la chambre, ...

Numéro externe : 04 94 98 56 00

Télécopie : 04 94 90 40 46

Numéro interne : 9

Service des admissions

Pour toutes demandes liées au séjour : admission, prolongation, prise en charge, ...

Numéro externe : 04 94 98 56 34

Numéro interne : 434

Surveillante générale

Pour toutes demandes liées au suivi médical du patient : consultations, transports, dossier de sortie, dossier médical, placements, soins, médico-social, ...

Numéro externe : 04 94 98 56 88

Numéro interne : 488

Assistante sociale

Pour toutes demandes sociales : placements, constitution de dossiers, demande de droits, ...

Numéro interne : 408

Restaurant

Pour réserver les repas des visiteurs.

Numéro externe : 04 94 98 89 58

Numéro interne : 499

Infirmieries

Pour toutes demandes liées au médical, appels acceptés uniquement l'après-midi

Premier étage : 04 94 98 56 83 (N° interne 483)

Second étage : 04 94 98 56 84 (N° interne 484)

Direction de l'établissement

Pour toutes réclamations, plaintes, recommandations et suggestions

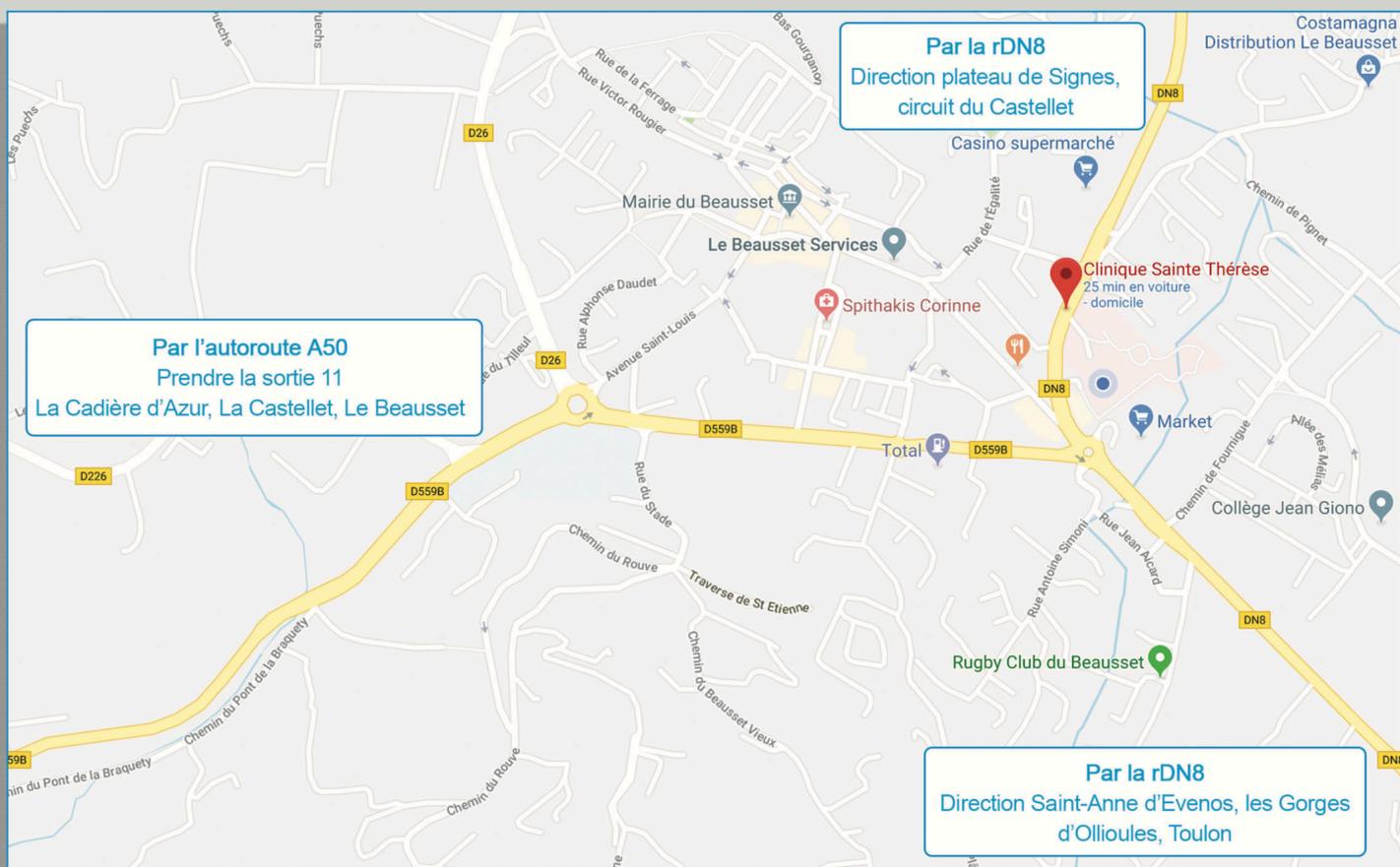
Adjointe de direction : 04 94 98 56 38 (numéro interne : 438)

Directeur : 04 94 98 56 36 (numéro interne : 405)

→ Visitez notre site internet sur www.clinique-sainte-therese.com



À vous de jouer, trouvez la clinique Sainte-Thérèse sur la photo ci-dessus !



200 route de Marseille, rDN8
83330 Le Beausset
Tél : 04 94 98 56 00 – Fax : 04 94 90 40 46
contact@clinique-sainte-therese.com
www.clinique-sainte-therese.com