

Clinique La Pinède

SOINS MÉDICAUX ET DE RÉADAPTATION



Livret d'accueil

Établissement certifié par la HAS

Le sommaire

- 1 • **Bienvenue** page 03
- 2 • **Présentation générale** page 04
- 3 • **Nos activités** page 06
- 4 • **Préparer votre séjour** page 08
- 4 • **Votre parcours patient** page 10
- 5 • **Votre séjour de A à Z** page 12
- 6 • **Votre sortie** page 18
- 7. **Nos engagements en matière de qualité et sécurité des soins** page 20
- 8. **Vos droits et vos devoirs** page 22





Madame, monsieur, **Bienvenue**

La Direction et l'ensemble des équipes vous souhaitent **la bienvenue à la Clinique La Pinède**, Clinique de Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR).

Ce livret d'accueil a pour vocation de vous fournir toutes les informations nécessaires au bon déroulement de votre séjour.

Nos équipes médicales, soignantes et administratives mettent tout en œuvre pour vous dispenser des soins et services de qualité.

La Clinique s'inscrit dans une démarche continue d'amélioration de la qualité, ainsi vos suggestions et vos appréciations nous aiderons à améliorer votre prise en charge.

La direction, l'équipe médicale et l'ensemble du personnel vous adressent **leurs vœux de prompt rétablissement et un agréable séjour.**

La Direction

Clinique La Pinède,

Présentation générale

La Clinique La Pinède est un établissement de soins médicaux et de réadaptation agréé et conventionné par la Sécurité Sociale.

La Clinique La Pinède, c'est :

140
lits
d'hospitalisation
complète

• **10**
• places d'hospitalisation
• • de jour

Nos spécialités :

S.M.R. polyvalent

• **80** lits
• •

S.M.R. gériatrique

• **40** lits
• dont 15 en secteur protégé
• •

S.M.R. système nerveux

• **20** lits
• •



Au cours de votre séjour, vous rencontrerez une équipe de professionnels médicaux et paramédicaux ayant pour **volonté commune de vous dispenser des soins de qualité.**

Repères pratiques

Au sein de La Clinique, vous pouvez identifier le rôle des praticiens et soignants que vous croisez à leur tenue.

Voici quelques repères :



**Médecins
et intervenants**



Kinésithérapeutes



Infirmiers



Aide-soignants



**Agents de service
hospitalier**



L'équipe médicale

Une équipe médicale **assure une surveillance des patients :**

- > Des médecins généralistes
- > Des médecins gériatres
- > Un médecin physique-réadaptateur
- > Un pharmacien

Un service d'astreintes médicales est assuré jour et nuit.



Une équipe pluridisciplinaire

- > Cadre de santé
- > Infirmier référent
- > Infirmier(ère) Diplômé(e) d'État
- > Aide-Soignant(e)
- > Kinésithérapeutes libéraux
- > Ergothérapeutes
- > Neuro-psychologue
- > Psychologue
- > Psychomotricien
- > Diététicienne
- > Orthophonistes libérales
- > Assistante sociale
- > animateur



Autres services

- > Un service qualité et gestion des risques
- > Accueil et admissions
- > Un secrétariat médical
- > Un service de facturation
- > Un service de ressources humaines
- > Un service comptable
- > Un service de restauration et bio-nettoyage (Société Medi-Prestations)
- > Un service technique

Mieux connaître

Nos activités

La Clinique La Pinède comporte :

S.M.R. polyvalent

La Clinique accueille des patients à la suite d'affections médicales sévères ou d'interventions chirurgicales responsables d'une perte d'autonomie retardant le retour au domicile après guérison de l'affection initiale.

Une prise en charge individualisée par des soins médicaux et paramédicaux favorisera un retour rapide à l'autonomie.

La Clinique accueille tous types de pathologies qu'elles soient médicales ou chirurgicales, aiguës ou chroniques, relevant d'une ou de plusieurs types de prise en charge (ex : insuffisance cardiaque, fractures complexes, diabète décompensé...).



S.M.R. gériatrique

(Personnes Agées Polypathologiques Dépendantes)

La clinique s'est récemment agrandie avec la **création d'une nouvelle unité de 40 lits affectés à la prise en charge de patients âgés polypathologiques**, de 75 ans et plus, suite à un épisode aigu ou une décompensation de maladie chronique.

Ce service répond à un double objectif :

- Assurer des soins médicaux, curatifs ou palliatifs, tels que la prise en charge de la douleur, les pansements simples ou complexes, les ajustements des thérapeutiques, la prise en charge nutritionnelle et le traitement de décompensation des maladies chroniques.
- Assurer la rééducation et la réadaptation pour limiter les handicaps physiques, sensoriels, cognitifs et comportementaux.

Un projet de soins individualisé

Chaque patient bénéficie d'un projet de soins individualisé réalisé en équipe pluri-professionnelle permettant d'identifier au mieux ses besoins, ses attentes afin de :

- Maintenir l'autonomie et prévenir l'apparition de la dépendance,
- Assurer l'information et le soutien des aidants,
- Maintenir la socialisation de la personne âgée,
- Faciliter un retour à domicile ou un accompagnement vers un projet de vie adapté aux besoins du patient.

Le secteur protégé

L'unité dispose d'un secteur protégé de 15 lits permettant la prise en charge de patients atteints de la maladie d'Alzheimer ou de maladies apparentées, présentant des troubles du comportement productifs.

• • • •

• • S.M.R. système nerveux

- La prise en charge spécialisée du système nerveux en soins de suite et réadaptation a pour objectif d'accueillir les personnes souffrant d'affections du système nerveux central et/ou périphériques, ayant entraîné une dépendance et exposées à des complications, que ce soit au décours d'une hospitalisation en court séjour ou depuis le domicile dans le cadre du suivi d'affection neurologique.

Les prises en charge sont programmées dans les suites d'une hospitalisation en court séjour ou depuis le domicile.

Un plateau technique de rééducation

Un plateau technique de kinésithérapie équipé :

- de vélos isocinétiques,
- d'appareils arthromoteurs (Kinetec),
- de vélos,
- de verticalisateurs électriques,
- d'électrothérapie.



Kiné Quantum : la rééducation par la réalité virtuelle

La Clinique La Pinède est équipée d'appareils de réalité virtuelle permettant la stimulation interactive et immersive du cerveau du patient pour une rééducation via la mise en situation.

Un appartement thérapeutique

L'appartement thérapeutique permet une mise en situation du patient dans la vie de tous les jours, lui permettant de réapprendre les gestes du quotidien avec l'aide de l'ergothérapeute.

Il est doté d'une cuisine entièrement aménagée, d'une chambre avec penderie, d'une salle de bain et d'un WC.

Cet outil permet :

- D'améliorer l'ergonomie et l'apprentissage,
- De proposer un meilleur aménagement du domicile du patient,
- De réautonomiser le patient dans les actes de la vie quotidienne.

• • • •

• • Hospitalisation de jour

- La Clinique dispose de **10 places d'hospitalisation de jour dont 5 places spécialisées dans la prise en charge des affections du système nerveux**. Cette unité accueille des patients qui ne nécessitent pas ou plus d'hospitalisation complète.



Votre parcours patient

Préparer votre séjour

Votre admission

Les admissions s'effectuent l'après-midi de 14h00 à 16h00, du lundi au vendredi.

Le jour de votre arrivée

Lors de votre arrivée au sein de la Clinique, nous vous invitons à vous présenter au bureau des admissions muni des documents suivants :

Les documents indispensables

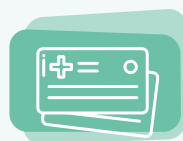
(Nous vous invitons à cocher les cases pour ne rien oublier)



☐ **Pièce d'identité**
en cours de validité,
française ou
européenne, titre de
séjour, passeport...



☐ **Carte vitale**



☐ **Carte mutuelle**
ou bon de prise en
charge en cours de
validité



☐ **Attestation
de CMU**
si vous en bénéficiez



☐ **Feuille d'accident
du travail**
document fourni par
votre employeur si
vous êtes victime d'un
accident du travail



☐ **Carte européenne
d'assurance maladie**



☐ **Accord d'aide
médicale**
(ressortissants
hors UE)
Notification de
l'accord pour la
demande



Attention ! Si vous ne possédez pas de justificatif, vous serez amené à faire l'avance des frais.



Prévoyez également



Votre traitement personnel

Conformément à la réglementation concernant le circuit du médicament dans les établissements sanitaires, **il vous sera demandé de remettre votre traitement personnel au personnel soignant lors de votre admission** (ce dernier vous sera restitué lors de votre sortie).

Pendant la durée de votre hospitalisation, votre médecin pourra être amené à ajuster votre traitement.

Nous vous rappelons l'importance d'être présent en chambre lors de la dispensation médicamenteuse par le personnel soignant aux heures qui vous seront indiquées.



Votre bagage

Préparez pour votre séjour :

- Votre **trousse de toilette** : savon, dentifrice, shampoing, rasoir, etc.
- Votre **linge de toilette** : gants et serviettes,
- Votre **linge personnel** : pyjama, chemise de nuit, robe de chambre, pantoufles, etc.
- **Vêtements adaptés - amples** si vous allez en **rééducation**.

Votre chambre

La Clinique dispose de chambres individuelles et de chambres doubles.

Ainsi, sur demande et selon la disponibilité, vous pouvez bénéficier d'une chambre particulière.

Chaque chambre est équipée d'un téléphone, d'un accès wifi et de placards individuels. Des casques audio sont mis à votre disposition pour les chambres doubles.



Vos objets de valeurs

- Nous vous invitons à déposer vos objets de valeurs dans le coffre mis à disposition dans votre chambre ou à l'accueil de la Clinique. Seuls les biens placés en dépôt à l'accueil de la Clinique engageront la
- responsabilité de l'établissement.

Conformément au code de la Santé publique, tous vos biens personnels restent sous votre vigilance. La Clinique décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol.

Les visites

Les visites sont autorisées tous les jours, **du lundi au dimanche de 14h00 à 18h00.**

Si vous souhaitez un lit accompagnant, un accord médical est nécessaire et un supplément tarifaire vous sera facturé.



VOTRE ARRIVÉE

**Enregistrez votre admission
Valider vos prestations**



Votre identification

L'identito-vigilance a pour objet l'identification fiable et unique du patient et la réalisation du bon soin au bon patient.

À votre admission, un justificatif d'identité vous sera demandé.

Un bracelet d'identification vous sera remis par les professionnels de santé qui doit être porté au poignet.

Tout au long de votre séjour, les professionnels de santé vous demanderont régulièrement votre nom, prénom et date de naissance.



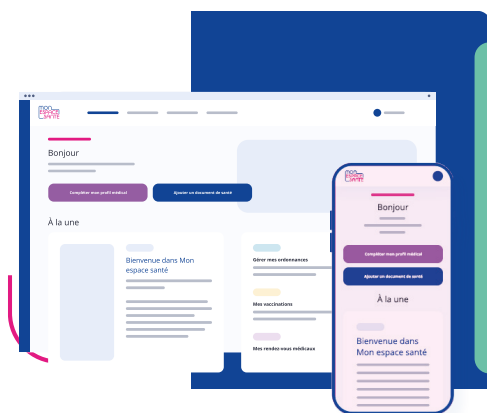
VOTRE SÉJOUR

- **Séances de rééducation et de réadaptation**

avec les différents professionnels paramédicaux en fonction de votre pathologie et de votre projet de soins

- **Visite médicale hebdomadaire**

- **Réunion(s) pluridisciplinaires avec réévaluation de votre projet de soins.**



En bref Mon Espace Santé

mon
ESPACE
SANTÉ

La Clinique La Pinède alimente votre espace santé avec vos ordonnances et courriers de sortie.



VOTRE SORTIE

- **Décidée au terme d'un bilan de sortie**

La date de votre sortie est établie conjointement avec l'équipe pluridisciplinaire en vous impliquant ainsi que votre entourage.

- **Un accompagnement pluridisciplinaire permet d'organiser au mieux votre sortie**
- **Une ordonnance de sortie sera remise en liaison avec le médecin traitant**



Satisfaction

Dans une démarche continue d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins, des questionnaires de satisfaction vous seront remis. Vous avez la possibilité de formuler des plaintes ou réclamations ou de contacter les représentants des usagers (*coordonnées de contact disponibles auprès de l'accueil*).

À la Clinique

Votre séjour de A à Z

La Clinique La Pinède propose un vaste choix de services afin de rendre votre séjour le plus confortable possible.

Bibliothèque

Des livres sont à votre disposition au 2^e étage de la clinique. Une association de bénévoles assure un service de distribution de façon hebdomadaire. N'oubliez pas de rendre vos livres avant votre sortie au bureau d'accueil.

Ce service est gratuit et les livres prêtés sont sous votre responsabilité.

Cafétéria

Des **distributeurs de boissons chaudes et froides et de confiseries** sont situés près du hall d'accueil.

Chambre

Nous disposons de chambres doubles et de chambres individuelles : si vous avez demandé une chambre individuelle, nous vous donnerons satisfaction selon les disponibilités du service (avec supplément, pris en charge par votre mutuelle s'il est prévu dans votre contrat). Elles sont équipées de télévisions et d'une ligne téléphonique directe.

Les chambres sont médicalisées avec lits électriques, prise d'oxygène, de vide et certaines d'air médical.

Toutes les salles de bain sont aménagées pour permettre l'**accès aux personnes à mobilité réduite**.

Climatisation

Votre chambre est climatisée. Pour le bon fonctionnement des systèmes, nous vous remercions de laisser les fenêtres fermées. Le personnel de service règlera la température selon votre souhait.

Coiffeur • esthétique • podologue

Une coiffeuse, une esthéticienne et une podologue sont à votre disposition. **Les rendez-vous peuvent être pris auprès de l'accueil** et les prestations doivent être réglées directement.



Coffre-fort

Des coffres-forts sont à disposition dans votre chambre. Nous vous conseillons de n'apporter ni objet de valeur, ni somme d'argent importante (Loi du 6 juillet 1992 N°92-644). Vous pouvez cependant effectuer un dépôt dans l'armoire forte de l'accueil. **La direction décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol si vous omettez cette formalité.**

Les biens personnels tels que lunettes, dentiers, prothèses auditives restent sous votre surveillance et votre entière responsabilité

Confidentialité

Si vous souhaitez que votre présence à la clinique ne soit pas divulguée signalez-le à l'infirmière de votre service. **Le nécessaire sera fait pour respecter votre anonymat.**

L'ensemble du personnel est tenu de garder une discrétion absolue sur tout ce dont il a connaissance. Toute violation du secret médical est réprimée par l'article 378 du Code Pénal.

Courrier

Vous pouvez déposer votre courrier à l'accueil de la clinique.

La distribution du courrier reçu est effectuée en fin de matinée dans les chambres.

Courtoisie • respect du personnel

En cas d'incivilités ou de violences envers les membres du personnel, la Clinique se réserve le droit d'interrompre le séjour du patient.

Nous vous invitons à consulter le règlement intérieur affiché sur la porte de votre chambre.

Culte

Si durant votre séjour vous souhaitez l'assistance d'un représentant de votre culte nous nous efforcerons de répondre au mieux à votre demande.

Espace détente

Chaque étage dispose de salons situés au niveau des passerelles, qui sont à votre disposition ainsi qu'à celle de vos visiteurs.

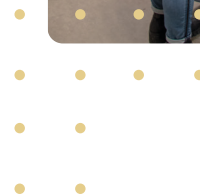
Au rez-de-chaussée, à côté de l'espace cafétéria, vous pouvez profiter d'une grande salle de détente et de télévision.

Fumer

Nous vous rappelons qu'il **est interdit de fumer ou de vapoter** dans tout l'établissement.

Heures de visite

Les visites sont autorisées de 14h00 à 18h00.



Hygène • propreté

La clinique met à votre disposition des locaux propres et entretenus qui doivent être respectés par tous. Aidez-nous à les maintenir ainsi car **nous veillons particulièrement à l'hygiène et à la prévention des infections nosocomiales**, qui sont les bases de la sécurité de vos soins.

En raison des risques d'infection, **la présence d'animaux dans l'établissement est strictement interdite.**

L'hygiène, l'affaire de tous

Votre participation à la prévention des infections est essentielle et repose sur un respect rigoureux des règles d'hygiène. Nous vous invitons à réaliser une hygiène des mains par friction avec les solutions hydro-alcooliques mises à disposition dans chaque chambre. Cette mesure est recommandée pour vous et vos visiteurs.

PATIENTS

Il est conseillé de se laver les mains et d'utiliser la solution hydroalcoolique :

- Avant d'aller en rééducation
- Avant et après avoir mangé
- Avant et après être allé aux toilettes
- Après vous être mouché
- Au retour dans votre chambre



VISITEURS

Proches, familles ou accompagnants, il vous est demandé de respecter quelques règles :

- Se laver les mains en entrant et en quittant la chambre
- Utiliser les toilettes visiteurs et non celles du patient
- Respecter les heures de visite et ne pas pénétrer sur les plateaux techniques de rééducation

Interprète

Le personnel du bureau des entrées et le personnel soignant disposent d'une liste d'interprètes qui pourront le cas échéant aider les patients.

Journaux

Vous avez la possibilité de commander des journaux auprès de l'accueil de la Clinique.

Linge

Vous devez vous munir pour votre séjour de votre linge personnel.

L'entretien de votre linge n'est pas assuré par l'établissement, nous vous demandons de bien vouloir en informer votre entourage afin de prendre les dispositions nécessaires.

Pour le cas où vous n'auriez pas la possibilité de faire laver le linge, un pressing extérieur est à votre disposition. Vous pouvez le contacter directement en vous adressant à l'accueil.

Menus

Les menus sont à votre disposition à la salle à manger. La diététicienne interviendra sur prescription médicale.

Parking

Le parking est mis gracieusement à la disposition des malades et des visiteurs. Cependant ce parking n'est pas sous surveillance. Il est recommandé de ne laisser aucun objet dans les véhicules. La clinique décline toute responsabilité en cas de vol.

Personne sous tutelle

Les informations concernant la santé des personnes sous tutelle et les soins qu'ils doivent recevoir sont délivrées à leurs représentants légaux. Cependant, les médecins doivent informer les intéressés et les faire participer dans la mesure du possible à la prise des décisions les concernant.

Prise en charge sociale

Pour préparer votre sortie, l'assistante sociale peut vous conseiller, vous aider dans vos demandes.

Règlement intérieur

Vous en trouverez un exemplaire affiché dans la chambre et vous pouvez le demander à tout moment à l'accueil.

- • • •
- • • •
- •

Restauration et nettoyage

Les équipes de Médi-Prestations

L'entretien des locaux, le bio-nettoyage et la restauration sont assurés par les équipes de la société Médi-Prestations.



Repas

La restauration est préparée sur place sous le contrôle de notre diététicienne.

Ils ont à cœur de vous assurer une alimentation saine, équilibrée, variée et adaptée à votre régime particulier.

L'hygiène et la salubrité des aliments sont régulièrement contrôlées par des laboratoires extérieurs.

Les repas sont servis en salle à manger pour l'ensemble des patients. Si votre état de santé ne vous permet pas de vous déplacer et suivant l'avis de votre médecin référent, vos repas pourront être servis en chambre.

Les repas sont servis à :

- 8h00 pour les petits-déjeuners en chambre,
- 12h00 pour le déjeuner en salle à manger | 11h45 en chambre,
- 18h45 pour le dîner en salle à manger | 18h30 en chambre,

Repas accompagnant :

Vos proches ont la possibilité de déjeuner ou dîner avec vous en chambre. Pour cela vous devez le signaler à l'accueil 48h à l'avance.



Nous vous rappelons qu'il **est interdit d'apporter de la nourriture extérieure sauf en cas d'autorisation médicale de votre médecin référent.**

Il est également **interdit de consommer des boissons alcoolisées.**

Sécurité incendie

Toutes les dispositions réglementaires en vigueur en matière de sécurité incendie sont respectées dans l'établissement.

En toute situation il est important de rester calme et de suivre les instructions du personnel formé à ce type de situation.

Silence

Le silence constitue l'un des éléments du confort et du rétablissement des malades. Nous vous remercions de le respecter.





Téléphone

Une ligne téléphonique peut vous être attribuée si vous le souhaitez. Vous pourrez ainsi être joint directement et appeler vers l'extérieur quelle que soit l'heure.

Télévision

Les chambres sont équipées de poste de télévision que vous pouvez louer pour votre séjour.

Les chambres doubles sont équipées de deux postes de télévision fonctionnant respectivement avec des casques jetables.

N'oubliez pas de baisser le son après 20h00.

Wifi

Un code wifi peut vous être attribué si vous le souhaitez.

La facturation de ce dernier est établie informatiquement et vous sera remise lors de votre départ.

Au cas par cas : **permission de sortie**

Une permission de sortie peut vous être accordé sous demande préalable auprès de votre médecin responsable de 10h00 à 18h00.

- 48h à l'avance
- Aucun matériel médical ne pourra être sorti de l'établissement

Votre parcours

Votre sortie

Afin de vous accompagner au mieux pour votre sortie, n'hésitez pas dès le début de votre séjour à vous rapprocher de notre assistante sociale.



Votre sortie

La date de votre sortie n'est décidée qu'au terme d'un bilan de sortie, qui est établi par un médecin de la Clinique et transmis à votre médecin traitant.

Si toutefois, vous souhaitez sortir contre avis médical, nous respectons ce choix et mettons tout en œuvre pour le suivi de votre hospitalisation. Nous vous informerons des risques liés à une sortie précipitée. Vous devrez signer une attestation de sortie contre avis médical qui dégage la Clinique de toute responsabilité.



Les formalités à effectuer au bureau des sorties

Vous voudrez bien vous rendre **au bureau d'accueil pour procéder aux formalités administratives** :

- Vérifier et compléter éventuellement votre dossier administratif.
- Payer le forfait journalier et le complément de chambre particulière qui ne soit pas pris en charge par votre mutuelle.
- Payer les divers suppléments restants à votre charge (location de la TV, chambre individuelle, wifi, bouteilles d'eau...).

Nos services vous remettront :

- Une facture acquittée et un bulletin de situation précisant la durée de votre hospitalisation, destinés à votre employeur et à votre caisse d'assurance maladie.
- Votre dossier médical comportant les résultats d'examens et les ordonnances éventuelles prescrites par le médecin afin poursuivre votre traitement.
- Un arrêt de travail en cas de besoin.



Continuité des soins

Si un traitement ou des soins doivent être poursuivis après votre sortie, **une ordonnance vous sera remise pour assurer la continuité des soins.**



Mode de transport • ambulance

Si votre sortie de la Clinique a été prescrite par le médecin en ambulance ou VSL (Véhicule Sanitaire Léger) pour rentrer chez vous, le bureau d'accueil peut se charger de contacter l'organisme de transport agréé de votre choix.

Avant de partir Pensez-y !

*Scannez le QR code
et remplissez
l'enquête en ligne !*



ENQUÊTE SATISFACTION : votre avis compte

Vos appréciations et suggestions constituent une aide précieuse pour améliorer la qualité de nos prestations. Avant votre sortie, merci de consacrer quelques instants à ce questionnaire (remis quelques jours avant votre sortie).

AFFAIRES PERSONNELLES : n'oubliez rien

Pensez à reprendre vos affaires personnelles et vos objets de valeur déposés au coffre.



Nos engagements

Qualité et sécurité des soins

La clinique La Pinède est **engagée depuis de nombreuses années dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins** ainsi que d'évaluation des pratiques professionnelles.

Une clinique certifiée par la HAS

Cette démarche fait l'objet d'une évaluation externe par la Haute Autorité de Santé (HAS) appelée « Certification ». Des experts visiteurs sont ainsi nommés afin d'évaluer notre système de gestion de la qualité et de la maîtrise des risques associés aux soins dans l'établissement. **La Clinique La Pinède a été certifiée A lors de cette dernière visite.**

Les 10 engagements de la Clinique La Pinède

- 1** Garantir l'égal accès aux soins pour tous les patients.
- 2** Informer le patient tout au long de son séjour afin qu'il soit acteur de son projet personnalisé de soin.
- 3** Créer une dynamique d'évaluation des pratiques professionnelles afin de sécuriser au maximum les soins.
- 4** Mettre en place une gestion des risques efficace axée sur la prévention.
- 5** Prévenir les infections associées aux soins en instaurant une politique stricte en matière d'hygiène.
- 6** Garantir le bon usage des médicaments et éviter la polymérisation.
- 7** Être à l'écoute des patients et de leur entourage.
- 8** Garantir des moyens humains, financiers et organisationnels permettant une amélioration continue de la qualité des soins.
- 9** Offrir au personnel une qualité de vie au travail leur permettant d'être au plus près des patients.
- 10** Pérenniser les démarches d'évaluation.





Politique de développement durable

Depuis plusieurs années, **la clinique La Pinède est fortement engagée dans une démarche volontaire de développement durable.**

Différentes actions sont menées en cohérence avec notre responsabilité sociétale :

- **Développement de filière de valorisation des déchets** (tri des déchets, utilisation de produits éco-labellisés et biodégradables, compostage des déchets alimentaires...).
- **Optimisation de la consommation des ressources naturelles** (eau, énergie...).
- Définition de plages de températures pour le chauffage.
- **Actions** en faveur de la qualité de vie au travail.

Agissez avec nous

Aidez-nous dans notre démarche éco-responsable



N'oubliez pas d'éteindre la lumière en sortant de votre chambre.



Jetez vos papiers **dans les poubelles prévues à cet effet.**



Fermez les portes quand vous passez d'une pièce à l'autre.

Vos droits et devoirs

Informations à destination des patients.

- • • • **Désignation de la personne de confiance**
(article L. 1111-6 du code de Santé Public)
Vous pouvez désigner une personne de confiance (parent, proche, médecin traitant) pour vous accompagner tout au long de votre prise en charge et des décisions à prendre. Vous restez le destinataire de l'information et c'est vous qui consentez ou non aux soins. La personne de confiance sera consultée, dans la mesure du possible, dans l'hypothèse où vous seriez dans l'incapacité de faire connaître vos volontés.
La désignation de la personne de confiance se fait par écrit, peut être révoquée à tout moment et est valable pour la durée de l'hospitalisation.
- • • • **Consentement éclairé**
Vous devez être informé sur votre état de santé dès que vous le souhaitez. Ces informations portent sur les examens, les traitements, les actions de prévention qui vous sont proposés, leurs utilités, leurs urgences et leurs risques éventuels. L'obligation d'information de la part des équipes médicales s'explique par la nécessité de recueillir votre consentement libre et éclairé.
- • • • **Rédaction de directives anticipées**
(Article L.1111-11 du code de Santé Public)
Vous pouvez, si vous le souhaitez, faire une déclaration écrite appelée «directives anticipée», afin de préciser vos souhaits quant à votre prise en charge en fin de vie, dans l'hypothèse où vous seriez dans l'incapacité d'exprimer votre volonté. Valables sans limite de temps, ces directives peuvent être modifiées ou annulées à tout moment.
- • • • **Informatique et libertés**
(Loi n°78-17 du 6 janvier 1978)
Dans le strict respect du secret médical, la clinique gère un fichier informatisé des données médicales et administratives des patients qu'elle prend en charge.
Sauf opposition de votre part pour un motif légitime, certains renseignements vous concernant, recueillis au cours de votre

hospitalisation, pourront faire l'objet d'un enregistrement informatique réservé à l'usage exclusif de l'équipe soignante.

Conformément à la déontologie médicale et aux dispositions de la Loi Informatique et Libertés, tout patient peut exercer ses droits d'accès et de rectification auprès du médecin responsable de l'information médicale.

Modalités d'accès au dossier médical

(Articles L.1111-7 et R.1111-2 à R.1111-9 du code de la Santé Publique)

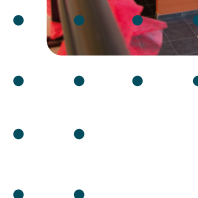
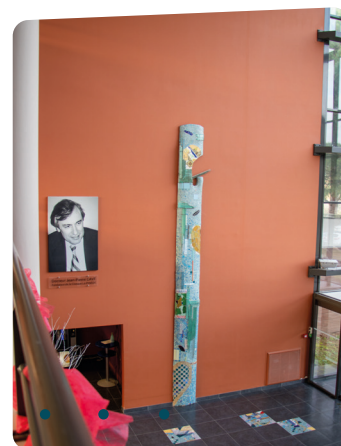
« Toute personne a accès à l'ensemble des informations concernant sa santé détenues par des professionnels et établissements de santé... ». Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Conservé pendant 20 ans à compter de la date de votre dernière visite, il comporte toutes les informations de santé vous concernant. Ces informations sont strictement personnelles et donc protégées par des règles de confidentialité.

Vous pouvez également consulter votre dossier sur place en remplissant une demande écrite auprès des secrétaires médicales.

Les informations sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de 48 heures après votre demande mais elles doivent être communiquées au plus tard dans les 8 jours (dossiers de moins de 5 ans) ou dans les 2 mois (dossiers de plus de 5 ans).

Si vous choisissez de consulter le dossier sur place, cette consultation est gratuite.

Si vous souhaitez obtenir une copie de tout ou partie des éléments de votre dossier, les frais, limités au coût de la reproduction (et d'envoi, si vous souhaitez un envoi à domicile) sont à votre charge.



Recueil de vos données personnelles –RGPD

Certaines informations vous concernant sont recueillies lors de votre admission, et font l'objet d'un enregistrement informatique réservé exclusivement à des fins de diagnostic, de prise en charge médicale et sociale ainsi qu'à l'établissement de statistiques.

Notre établissement est en totale conformité avec le règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 sur la protection des données personnelles (RGPD).

Il vous sera possible à tout moment d'accéder à vos informations et de les rectifier.



Les instances

Le système de management de la qualité et des risques de la clinique s'appuie sur diverses instances.

Commission Médicale de l'Etablissement (CME)

La CME a pour objet de contribuer à l'élaboration de la politique d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins ainsi que des conditions d'accueil et de prise en charge des patients.

Cette instance a pour objet de coordonner la politique médicale de l'établissement.

Comite du Médicament Et des Dispositifs Médicaux Stériles (COMEDIMS)

Le COMEDIMS participe à l'élaboration de la liste des médicaments et des dispositifs médicaux stériles dont l'utilisation est préconisée dans l'établissement.

Il participe également à l'élaboration des recommandations en matière de prescription de bon usage des médicaments et des dispositifs médicaux stériles et de lutte contre la iatrogénie médicamenteuse.

Comité de Liaison Alimentation et Nutrition (CLAN)

Cette instance a pour mission d'émettre des avis concernant l'amélioration de la prise en charge nutritionnelle à la Clinique.

Elle définit des actions d'amélioration et en assure le suivi, propose des actions de formation à destination du personnel et des patients.

Commission de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN)

Le CLIN organise et coordonne la surveillance continue des infections. Elle met en place des actions de formation à destination du personnel, elle émet des recommandations de bonnes pratiques.



Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD)

Cette instance a pour objet de définir les actions à mener concernant la prise en charge de la douleur. Elle met en œuvre des moyens de lutte contre la douleur, définit des actions d'information et forme le personnel de l'établissement à la prise en charge de la douleur.

L'équipe soignante est là pour vous écouter et vous aider. Si vous souffrez, prévenez l'équipe soignante. N'hésitez pas à exprimer votre douleur.

Comité de Retour d'Expérience (CREX)

Comité de retour d'expérience permettant d'analyser en équipe pluridisciplinaire un événement indésirable grave ou récurrent. A l'issue de cette analyse des actions d'amélioration sont mises en place afin d'éviter que cela ne se reproduise.

Commission Des Usagers (CDU)

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

Elle permet de faire le lien entre l'établissement et les usagers, notamment en examinant les réclamations des usagers.



Les représentants des usagers assurent la représentation des patients au sein de la Clinique.

Afin de faire entendre la voix des usagers, **les représentants des usagers de la Clinique participent à l'ensemble des instances** ainsi qu'aux divers groupes de travail.

Ils sont régulièrement consultés afin d'émettre leurs avis concernant les actions menées au service du respect des droits des patients, lors de la mise en place de questionnaire de satisfaction, de modification des brochures d'information à destination des patients.



Charte de la personne hospitalisée

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

- • •  **1** Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est **accessible à tous**, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.
- • •  **2** Les établissements de santé garantissent **la qualité de l'accueil, des traitements et des soins**. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en oeuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.
- • •  **3** **L'information** donnée au patient doit être **accessible et loyale**. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.
- • •  **4** Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec **le consentement libre et éclairé du patient**. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.
- • •  **5** **Un consentement spécifique** est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.
- • •  **6** Une personne à qui il est proposé de participer **à une recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. **Son accord est donné par écrit**. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.
- • •  **7** La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, **quitter à tout moment l'établissement** après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.
- • •  **8** **La personne hospitalisée est traitée avec égards**. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.
- • •  **9** Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que **la confidentialité des informations** personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.
- • •  **10** La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'**un accès direct aux informations de santé la concernant**. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.
- • •  **11** La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

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

www.sante.gouv.fr

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

Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance

Lorsqu'il sera admis et acquis que toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance est respectée et reconnue dans sa dignité, sa liberté, ses droits et ses choix, cette charte sera appliquée dans son esprit.

1. Choix de vie

Toute personne âgée devenue handicapée ou dépendante est libre d'exercer ses choix dans la vie quotidienne et de déterminer son mode de vie.

2. Cadre de vie

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir choisir un lieu de vie - domicile personnel ou collectif - adapté à ses attentes et à ses besoins.

3. Vie sociale et culturelle

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance conserve la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie en société.

4. Présence et rôle des proches

Le maintien des relations familiales, des réseaux amicaux et sociaux est indispensable à la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance.

5. Patrimoine et revenus

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

6. Valorisation de l'activité

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit être encouragée à conserver des activités.

7. Liberté d'expression et liberté de conscience

Toute personne doit pouvoir participer aux activités associatives ou politiques ainsi qu'aux activités religieuses et philosophiques de son choix.

8. Préservation de l'autonomie

La prévention des handicaps et de la dépendance est une nécessité pour la personne qui vieillit.

9. Accès aux soins et à la compensation des handicaps

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit avoir accès aux conseils, aux compétences et aux soins qui lui sont utiles.

10. Qualification des intervenants

Les soins et les aides de compensation des handicaps que requièrent les personnes malades chroniques doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant, à domicile comme en institution.

11. Respect de la fin de vie

Soins, assistance et accompagnement doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

12. La recherche : une priorité et un devoir

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement, les maladies handicapantes liées à l'âge et les handicaps est une priorité. C'est aussi un devoir.

13. Exercice des droits et protection juridique de la personne vulnérable

Toute personne en situation de vulnérabilité doit voir protégés ses biens et sa personne.

14. L'information

L'information est le meilleur moyen de lutter contre l'exclusion.

fng
Fondation Nationale de Gérontologie
49, rue Mirabeau – 75016 PARIS
Tel : 01 55 74 67 00 – www.fng.fr



Contrat d'engagement contre la douleur

L'évaluation et la prise en charge des patients constituent l'un des axes qualité que l'HIA Robert Picqué a choisi de promouvoir, en se dotant :

- D'un Comité de lutte contre la douleur et pour le développement des soins palliatifs
- D'équipes médicales et paramédicales formées à l'évaluation et aux traitements des différentes douleurs (aiguës, provoquées par les soins, chroniques et souffrances psychiques)
- D'équipes mobiles pluridisciplinaires spécialisées en douleurs post-opératoires, en douleurs chroniques rebelles aux traitements et en soins palliatifs pour les patients hospitalisés
- D'une consultation externe pluridisciplinaire en douleurs chroniques rebelles aux traitements, intégrée au Réseau Régional Aquitaine Douleur Chronique.

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.

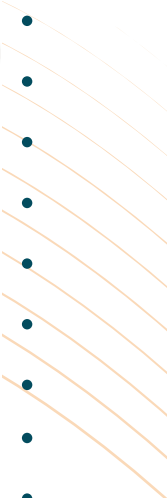
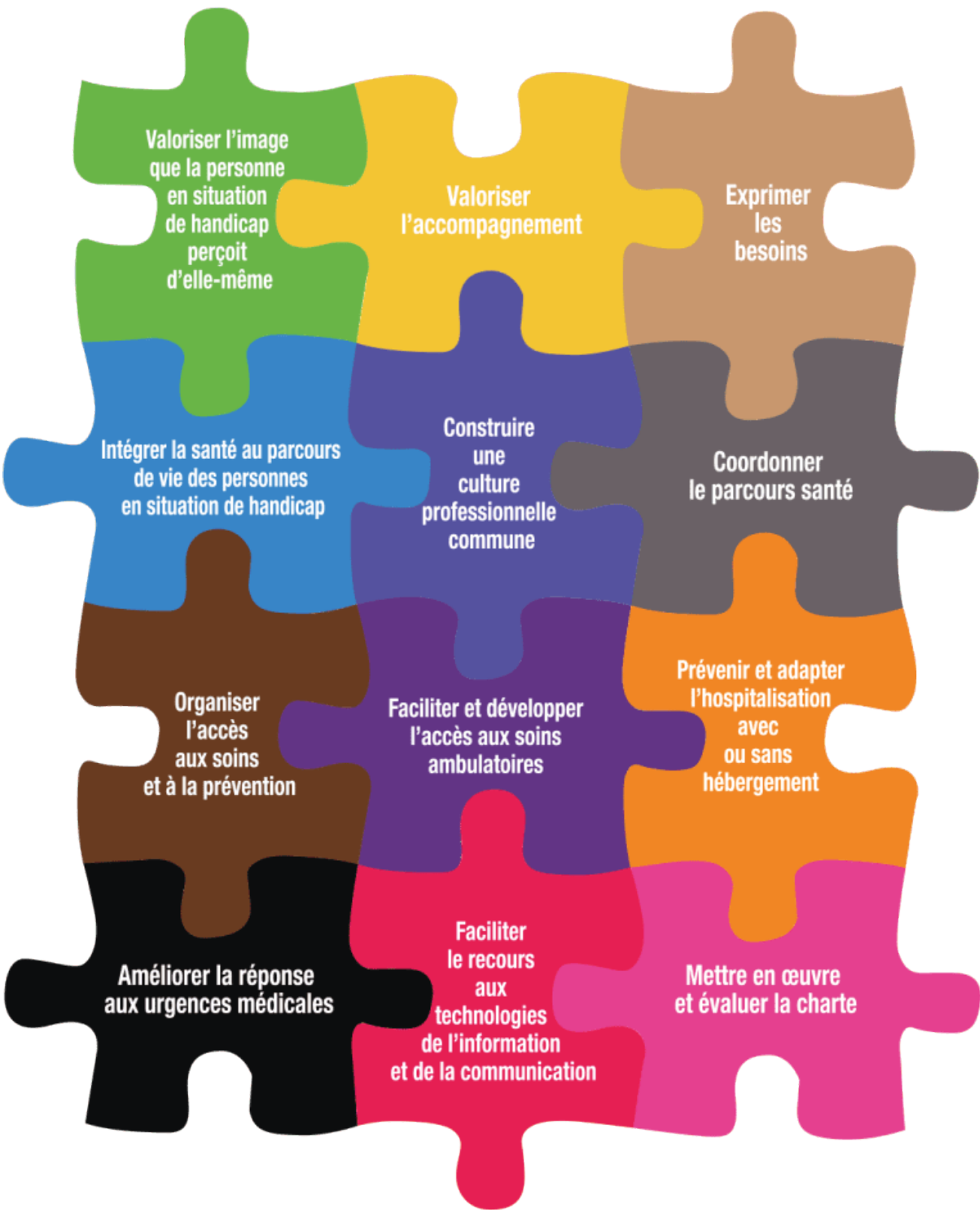
Cette mesure, qui doit être répétée, permet d'adapter au mieux **votre** traitement antalgique.

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.



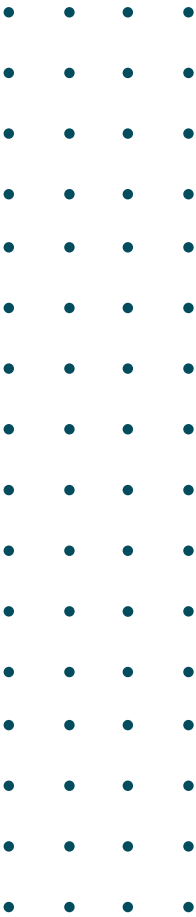
Charte Romain Jacob

Unis pour l'accès à la santé des personnes en situation de handicap.



Charte de la bienveillance

Être bientraitant, c’est manifester un ensemble d’attitudes, individuelles et collectives, qui prennent en compte et respectent le patient dans sa globalité, quelle que soit sa fragilité, en s’adaptant à ses besoins.



Discrétion

Maintenir la confidentialité et le secret professionnel

Information

Accompagner le patient à tout moment de son parcours en lui délivrant une information claire et adaptée

Écoute

Développer une relation de confiance basée sur l’écoute du patient et de son entourage

Confort

Rechercher à améliorer la qualité de séjour dans la limite des contraintes organisationnelles

Partenaire

Garantir le recueil et le traitement de l’avis du patient concernant les différents aspects de la prise en charge





Dignité

Garantir le bien-être physique et moral ainsi que l'intimité du patient

Bien-être

Prendre en charge la douleur dans toutes ses formes et dans toutes ses composantes dans le but de soulager

Accompagnement

Être présent pour le patient et ses proches jusqu'à la fin de vie

Soins

Garantir l'évolution des bonnes pratiques professionnelles soignantes

Liberté

Reconnaître le patient en tant qu'acteur, lui permettre de participer à l'élaboration de son projet de soin dans le cadre des missions de l'établissement.
Prendre en compte sa liberté de choix.



Une situation géographique privilégiée

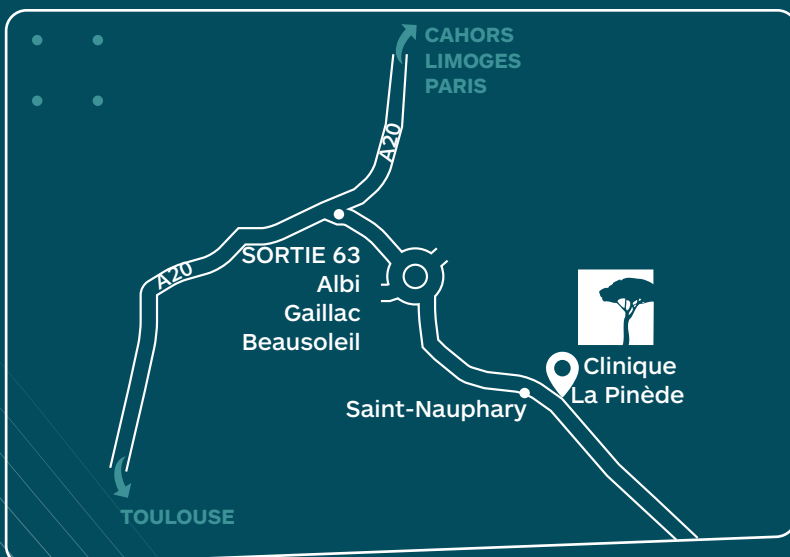
La Clinique La Pinède est située à l'entrée de la commune de Saint-Nauphary.

Elle est entourée de terrains boisés, proche des commerces et avec un accès direct à la route départementale.

Sa situation est privilégiée par sa desserte routière.

Saint Nauphary est situé aux portes de Montauban (5 minutes).

Accès



Accès routier

- sur la route d'Albi (65km) sur la D999
- SORTIE 63 : depuis la rocade autoroutière vers Toulouse (50km) ou Cahors / Paris

