



Clinique du Grand Stade
Soins Médicaux et de Réadaptation

LIVRET D'ACCUEIL
DU PATIENT HOSPITALISÉ

130 rue Danielle Casanova
93200 Saint-Denis

Tél. 01 55 84 98 00

Fax. 01 55 84 99 17

www.cliniquedugrandstade.com



Sommaire

Le mot de la direction.....	3
Voies et moyens d'accès.....	5
Présentation de l'établissement.....	6
Votre admission.....	8
Votre séjour.....	10
Les services à la Clinique du Grand Stade	16
Votre sortie	18
Vos droits.....	19
Nos engagements.....	22
Charte de la personne hospitalisée.....	24
La prise en charge de la douleur.....	25
Charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante	26
Charte Eco-geste.....	27
Annexes	28



Le mot de la direction

Bienvenue à La Clinique du Grand Stade

Nous sommes heureux de vous recevoir dans notre établissement.

Ce livret d'accueil, réalisé pour répondre à vos attentes et faciliter votre séjour, vous permet de découvrir :

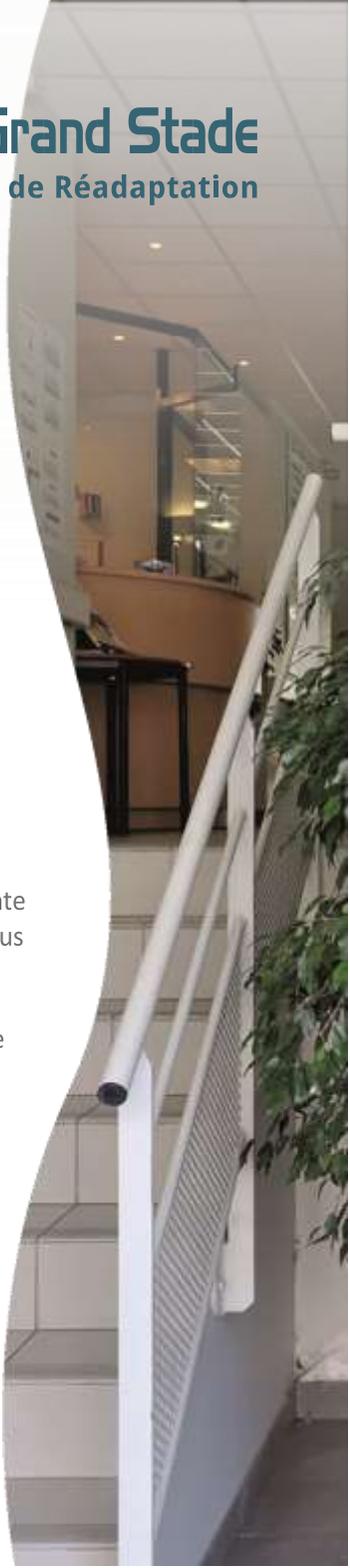
- notre structure,
- l'équipe médicale et paramédicale,
- les modalités de votre séjour.

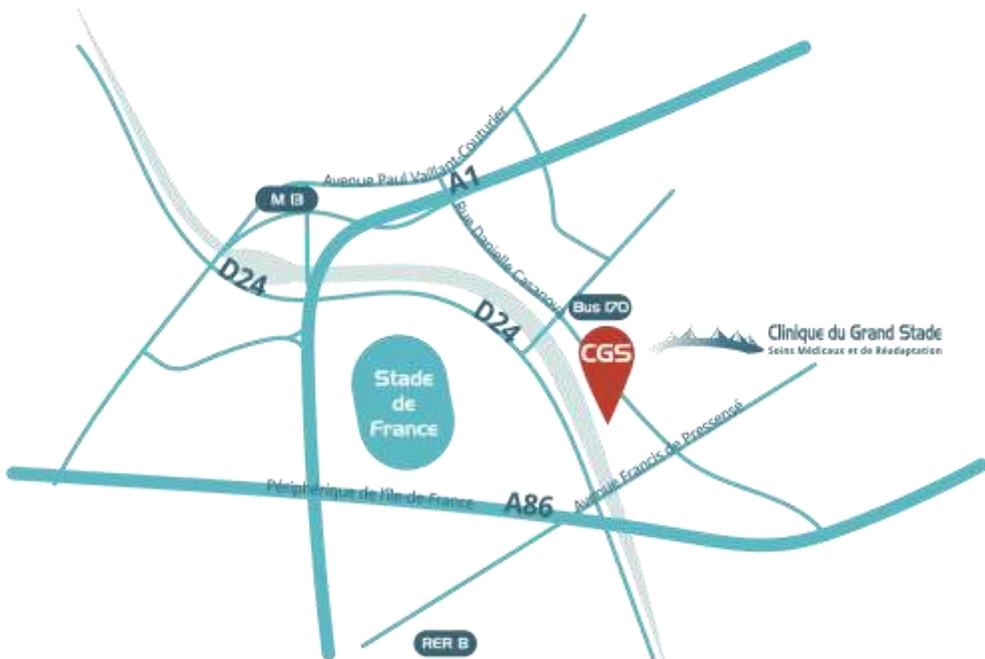
Notre souhait est de vous offrir une qualité de soins constante dans un environnement humain et respectueux, et de vous apporter des solutions adaptées à vos besoins.

La clinique du Grand Stade a été **certifié A** par la Haute Autorité de Santé lors de notre dernière certification.

Nous vous remercions de votre confiance et nous vous adressons nos vœux de prompt rétablissement.

La direction.





Voies et moyens d'accès

Moyens d'accès :

• **En voiture :**

 A1/A86, sortie St Denis, Stade de France (moins de 5 km de Paris en face du Stade de France)

• **En transports en commun :**

-  - Bus 170 (Gare de St Denis- Porte des lilas). **Arrêt : Rue du Progrès**,
- Métro ligne 13 (St Denis/Châtillon Montrouge) : station **Porte de Paris**

- puis bus 170 ou accès piéton le long du canal Saint Denis (10min),
- RER D (Châtelet les halles/Creil-Orry la ville) : station **Saint Denis** puis bus 170,
- RER B (Châtelet les halles/ Aéroport Charles de Gaulle-Mitry) : station **La Plaine Stade de France**





- Tramway 1 : station **Gare de Saint Denis** puis bus 170.

Présentation de l'établissement

L'activité de la clinique

La clinique du Grand Stade a été créée sur décision du Ministère de la Santé en 2008.

L'établissement est lié aux administrations de tutelle par un contrat d'objectifs et de moyens. Il est conventionné avec les différents organismes sociaux.

La Clinique du Grand Stade est un établissement de soins de suite et de réadaptation de 95 lits et places.

Elle dispose de trois services :

- Un service de Gériatrie au 1^{er} étage du bâtiment principal, prenant en charge les affections des personnes âgées poly-pathologiques, dépendantes ou à risque de dépendance.
- Un service de Médecine Physique et Réadaptation en hospitalisation complète au 2^{ème} étage du bâtiment principal prenant en charge les affections rhumatologiques et orthopédiques.
- Un service de Médecine Physique et Réadaptation en hôpital de jour dans le bâtiment annexe prenant en charge les affections de l'appareil locomoteur.

Le plateau technique comprend :

- une salle de psychomotricité,
- quatre salles de kinésithérapie et de rééducation,
- une salle d’ergothérapie,
- une salle de balnéothérapie,
- une salle de radiologie.

La clinique du Grand Stade vous propose une prise en charge de qualité et dispose de professionnels qualifiés au sein de son établissement. L’équipe médicale et paramédicale est présente sur place 24h/24 et 7j/7.



Le personnel médical	Le personnel paramédical	Le personnel administratif
Médecins :	Cadre de Santé • Gériatres Infirmier coordinateur • Médecins en Infirmiers d’établissement Médecine physique et Aides-soignants Responsable Assurance de réadaptation Cadre de rééducation Qualité • Rhumatologue Masseur • Pharmacien kinésithérapeutes médicales Psychomotriciens Ergothérapeutes Educateur en Activité Physique Adaptée	Médecin Directeur Directrice diplômés d’Etat Aides- de réadaptation Secrétaire de Secrétaires Hôtesse d’accueil Assistant de service social Comptable
	Psychologue Diététicien	Chargé de Facturation



Préparateur en
pharmacie

La Direction et le personnel de l'établissement sont engagés conjointement dans une politique qualité visant à optimiser tous les aspects de l'organisation des soins dans le respect des droits du patient.

La clinique du Grand Stade, très impliquée dans la formation des professionnels de santé, accueille des étudiants et des stagiaires (en soins infirmiers, aide-soignant, diététiciens, rééducation...). Ceux-ci sont donc susceptibles de participer aux soins durant leur stage.

Votre admission

Formalités administratives

Les admissions en hospitalisation complète se font à l'accueil du bâtiment principal, situé au rez-de-chaussée, du lundi au vendredi **entre 10h00 et 13h00**. En cas d'impossibilité, la personne qui vous accompagne (famille, ambulancier...) peut se charger de cette démarche.

Les pièces à fournir lors de votre admission :

Pièce d'identité en cours de validité
(Carte d'identité, carte de séjour, passeport)

+

Carte vitale ou attestation de couverture des droits
à un régime d'assurance maladie

+

Carte d'adhésion à une mutuelle ou attestation
"couverture médicale universelle" (CMU)



De plus, il vous sera demandé :

- Le nom de votre médecin traitant et son lieu d'exercice : Cette information nous permet de transmettre à votre médecin le compte-rendu d'hospitalisation, facilitant ainsi le suivi de votre pathologie. A défaut, vous pouvez donner le nom du spécialiste qui vous suit.
- La désignation d'une personne de confiance : nom et numéro de téléphone. Il s'agit de la personne parmi vos proches qui serait consultée si vous vous trouviez dans l'impossibilité de vous exprimer. Elle peut aussi vous accompagner dans vos démarches et vos entretiens avec le personnel médical.
- Si ce n'est pas déjà fait, nous vous saurions gré de transmettre au secrétariat médical le courrier de votre médecin adresseur et/ou le compte rendu de votre dernière hospitalisation.
- **Un chèque de caution vous sera demandé selon les différentes prestations choisies.**

Prévention des erreurs d'identité

L'identification correcte du patient est la 1^{ère} étape indispensable avant tout acte de soins afin de sécuriser votre prise en charge. Pour cela, il est demandé à votre arrivée de présenter à l'hôtesse d'accueil une pièce d'identité en complément de vos documents de couverture sociale. Ces documents sont essentiels : nous avons besoin de bien vous identifier car plusieurs professionnels vont s'occuper de vous et doivent vous reconnaître.

Les données concernant votre identité restent confidentielles. Au cours de votre hospitalisation, les personnels soignants vous demanderont régulièrement de décliner votre nom, votre prénom et votre date de naissance. Il s'agit pour eux de vérifier qu'ils administrent le bon soin au bon patient.

N'hésitez pas à signaler toute anomalie sur l'orthographe de vos noms, prénoms et sur votre date de naissance que vous pourriez constater.

Bien identifié = Sécurité = Bien soigné
Votre sécurité, c'est aussi bien vous identifier.

Les bracelets d'identification

Un bracelet d'identification vous sera attribué lors de votre admission dans notre établissement. Celui-ci mentionne votre nom, prénom et date de naissance. La vérification de votre identité est indispensable tout au long de votre parcours. Egalement acteur de vos soins et votre sécurité, en portant ce bracelet, vous participez à la fiabilisation de votre identification à toutes les étapes de votre prise en charge.





Votre séjour

Accueil

L'accueil est ouvert sans interruption :

- Tous les jours de la semaine de :
08h00 à 19h00

Pour votre sécurité, un veilleur de nuit est présent tous les jours de 19h00 à 08h00.

Les frais d'hospitalisation

L'assurance maladie couvre 80% des frais d'hospitalisation.

Les frais qui restent à votre charge sont :

- le forfait journalier au tarif en vigueur,
 - le ticket modérateur,
 - les suppléments éventuels (chambre individuelle, communications téléphoniques, télévision, internet, etc.).
- Les tarifs des prestations sont affichés à l'accueil et dans les étages.

Toutefois, les frais tels que le forfait journalier, le ticket modérateur, la chambre individuelle peuvent être pris en charge par votre mutuelle, en tiers payant (si elle est conventionnée avec la clinique et selon les garanties souscrites) ou sur facture acquittée.

Les tarifs sont disponibles en annexe de ce fascicule.

Informations sur l'organisation :

- Les rendez-vous avec le coiffeur et avec le pédicure sont à prendre auprès des hôtesse d'accueil.

Les visites

Vos proches sont les bienvenus. Ils peuvent vous rendre visite tous les jours, de **13h à 20h** (La direction se réserve le droit de modifier ces horaires), **heure de fermeture de l'établissement**, sous réserve de ne pas perturber les séances de rééducation et les soins médicaux.

Ces visites doivent respecter certaines règles

- Veuillez demander à vos visiteurs de ne pas venir trop nombreux et de rester discrets. **Les enfants de moins de 12 ans ne sont pas autorisés.**
- Les visiteurs doivent arriver, au plus tard, avant 19h00.
- Nous vous demandons de ne pas introduire dans l'établissement d'aliments, des boissons alcoolisées ou encore des médicaments.
- Les visites nombreuses et/ou bruyantes sont interdites afin de préserver votre repos mais également celui de vos voisins.
- Les visites peuvent être interrompues à tout moment pour la réalisation de soins.
- Les visiteurs ne peuvent pas se rendre en salle de restaurant s'ils ne dînent pas avec un patient (repas possible sur réservation et dans le respect du règlement de l'établissement).
- Nous vous rappelons que la Clinique du Grand Stade est un établissement de soins, et à ce titre un espace non-fumeur.
- Les familles qui désirent s'entretenir avec le médecin doivent s'adresser à l'infirmière ou à la secrétaire médicale pour obtenir un rendez-vous. **De plus, il est demandé aux visiteurs de respecter quelques règles d'hygiène :**

- ✓ Ne pas s'asseoir sur les lits des patients ou poser leurs effets (manteaux, sacs à main ...) sur la literie
- ✓ Ne pas utiliser les commodités de la chambre (des WC sont en libre accès au RDC)
- ✓ Se laver les mains à l'aide du distributeur de Solution Hydro-Alcoolique S'adresser au personnel soignant avant de pénétrer dans une chambre sur laquelle le logo "isolement" est apposé :



Votre prise en charge à la clinique du Grand Stade

Equipe médicale et soignante

Un médecin vous suivra tout au long de votre séjour et réalisera une visite hebdomadaire. De plus, vous serez accompagné et pris en charge par une équipe d'Infirmiers diplômés d'état et d'aide soignants durant tout le séjour.

Equipe paramédicale

• Equipe de rééducation :

Après un bilan initial, votre projet thérapeutique personnalisé sera établi et réévalué régulièrement au cours du séjour.

Ainsi, une évaluation individuelle des déficiences articulaires, musculaires et sensorielles sera effectuée, permettant à l'équipe de rééducation (masseurskinésithérapeutes, ergothérapeutes, psychomotriciens et éducateur physique) de mettre en œuvre les techniques visant à réduire les incapacités fonctionnelles de chacun et finalement de limiter les handicaps résiduels.

La fréquence (quotidienne ou biquotidienne) et la durée (1h à 2h) des séances de rééducation sont déterminées en équipe et répondent au plus près **aux besoins de chacun.**

• Le service social :

Notre assistant de service social se tient à votre disposition afin de vous aider dans vos



démarches administratives ou encore pour votre retour à domicile.

- **Le diététicien :**

Un diététicien est présente à la clinique. Le jour de votre admission, il réalise un bilan d'entrée et vous accompagne au moment du déjeuner (en chambre ou en salle de restauration).

Son rôle est de vous aider à mieux vous nourrir et équilibrer vos repas, élément indispensable dans le cadre de votre rééducation. N'hésitez pas à faire appel à lui si vous avez des doutes ou encore si vous avez besoin de conseils.

- **Le psychologue :**

Le psychologue est présent dans l'établissement pour vous écouter et vous aider. N'hésitez pas à en parler à votre médecin qui fera appel à lui.

L'ensemble du personnel est à votre écoute pour optimiser votre séjour. Pour tout renseignement complémentaire, n'hésitez pas à nous consulter.

La vie quotidienne à la clinique du Grand Stade

Les médicaments

Pour éviter tout problème de surdosage et d'interactions médicamenteuses, nous vous demandons de remettre aux infirmières, dès votre arrivée, les médicaments en votre possession. Ils vous seront rendus à votre sortie.

Durant votre séjour, les infirmiers vous administreront vos traitements médicamenteux. Pour la sécurité de votre prise en charge, ces traitements sont administrés en présence de l'infirmier après une vérification de votre identité (merci d'être dans votre chambre aux heures indiquées de distribution des médicaments). L'administration des médicaments en dehors de la chambre doit être réalisée dans un récipient sécurisé portant votre identité, qui vous sera remis lors de votre admission. Nous comptons sur votre collaboration.

La restauration

Un menu varié et équilibré vous est proposé chaque jour, menu établi par le chef cuisinier et le diététicien. Les menus sont affichés dans la salle à manger et dans les étages. **Votre régime sera adapté à votre état de santé.**

Horaires :



- Le petit déjeuner de **08h00 à 09h00** est servi dans les chambres,
- le déjeuner est servi entre **12h15-12h45** dans la salle à manger,
- le dîner est servi entre **18h00 et 18h30** dans la salle à manger.

Les repas provenant de l'extérieur sont interdits. Le déjeuner et le dîner peuvent exceptionnellement être servis en chambre lorsque l'état de santé d'un patient le nécessite.

Des repas visiteurs peuvent être commandés sous réserve de places disponibles. Merci de les réserver auprès de l'accueil 24 heures à l'avance pour les repas du lundi au vendredi et le jeudi pour les repas du week-end. La direction se réserve le droit de suspendre les repas accompagnants.

Conservation des biens

Nous vous conseillons d'éviter d'apporter avec vous des objets de valeur.

Un coffre à code personnel est à votre disposition dans votre chambre. Il existe aussi un coffre-fort dans la clinique. Pour toute demande de dépôt, veuillez vous adresser à l'accueil.

La clinique décline toute responsabilité en cas de perte, vol ou disparition d'objets personnels. **Effets personnels**

Vous devez apporter votre linge personnel, qui sera entretenu par vos proches, ainsi qu'un nécessaire de toilette (savon, shampoing, brosse à dents, dentifrice...). Une tenue et des chaussures de sport sont indispensables dans le cadre des activités de rééducation. Pour accéder à la balnéothérapie vous devez prévoir un maillot de bain, un peignoir, une paire de sandales en plastique et un bonnet de bain.

Sécurité

A chaque étage, un plan d'évacuation est affiché. Le personnel a suivi une formation à la sécurité incendie. Il vous indiquera les consignes si cela s'avère nécessaire.

Les permissions de sortie

Des permissions de sorties sont possibles en cas d'hospitalisation sur validation de votre médecin référent. Vous pouvez faire la demande du formulaire auprès de l'infirmière.

La direction et les médecins se réservent le droit de suspendre les permissions.

Règles de vie commune

Afin de préserver les libertés et la quiétude de chacun, il vous est recommandé de respecter certaines règles de vie commune :

- Respecter le personnel et les patients dans l'esprit des valeurs communes développées au sein de l'établissement,
- Maintenir le téléphone portable en position silencieuse et ne pas l'utiliser lors des visites médicales et soignantes, sur les plateaux techniques ou encore au restaurant,
- Éteindre la télévision lors des visites médicales et soignantes,
- Ne pas tenir de propos ni avoir une attitude pouvant porter atteinte moralement à l'honorabilité des autres patients ou du personnel ; toute violence physique ou verbale, de même que tout propos discriminatoire sera susceptible d'entraîner des poursuites judiciaires,
- Veiller à une hygiène corporelle satisfaisante (toilette quotidienne, hygiène bucco-dentaire, linge propre)
- Laver vos mains régulièrement (vous disposez de distributeurs de Solution Hydro-Alcoolique dont l'usage est recommandé pour les patients et les visiteurs).
- Respecter la propreté et l'hygiène des locaux, en particulier en faisant usage des poubelles,
- Respecter l'interdiction de fumer au sein du centre,
- Respecter le sommeil et la tranquillité des voisins,

soit.



- Développer une attitude éco-responsable : éteindre la télévision et la lumière...
- Respecter les consignes de sécurité.

Le personnel ne peut en aucun cas recevoir de pourboire de quelque nature que ce

Les services à la Clinique du Grand Stade

Nos hôtesses d'accueil se tiennent à votre disposition pour vous fournir les renseignements dont vous auriez besoin et prendre les rendez-vous concernant les services ci- dessous.

Les tarifs des prestations hôtelières et des différents services qui vous sont proposés sont affichés à l'accueil, dans les étages et en annexe de ce fascicule.

La télévision

Toutes les chambres sont équipées d'un téléviseur et son utilisation est soumise à un forfait payant. Pour le bien de tous, nous vous remercions de l'utiliser avec discrétion et d'atténuer le niveau sonore le soir. La demande de la télécommande pour faire fonctionner la télévision doit être réalisée à l'accueil. Un chèque de caution vous sera demandé.

Par ailleurs, une salle de télévision se trouve au salon de chaque étage.

Le téléphone

Toutes les chambres sont équipées d'un téléphone et son utilisation est soumise à un forfait payant. A votre demande, l'accueil mettra à votre disposition une ligne téléphonique. Vous pourrez communiquer votre numéro d'appel à vos proches et être joint sans passer par le standard. Vous pourrez passer des communications téléphoniques depuis votre chambre en composant le 0 puis le numéro de votre interlocuteur.

Internet

Un réseau Wi-Fi est à votre disposition dans le centre : l'utilisation de celui-ci est soumise à un forfait payant que vous obtiendrez auprès de nos hôtesses d'accueil. Elles vous fourniront un identifiant et un mot de passe.

Coiffure / Pédicure

Vous pouvez demander leur service auprès de l'accueil, ils sont disponibles sur RDV.

Boissons / Confiseries

Des distributeurs de boissons fraîches et chaudes et confiseries sont disponibles au rez-de-chaussée. Des fontaines à eau sont disponibles à chaque étage.

Rappelez-vous que dans le cadre de votre réadaptation, il faut éviter de manger trop salé, trop gras et trop sucré. Nous comptons sur vous !

Le courrier

Vous pouvez déposer votre courrier affranchi à l'accueil.

Chaque jour, vous recevrez le courrier qui vous est adressé. Les personnes qui souhaitent vous écrire doivent libeller le courrier de la façon suivante :

Clinique du Grand stade
M. ou Mme (votre nom et votre numéro de chambre)
130 rue Danielle Casanova
93200 Saint Denis

Le courrier que vous désirez envoyer doit être déposé à l'accueil **avant** 15h00, pour un ramassage le même jour.

Cultes

La clinique du Grand Stade est un établissement laïc. Néanmoins, vous pouvez demander la visite d'un représentant religieux dont vous pouvez obtenir les coordonnées téléphoniques à l'accueil.

Les associations

Les associations peuvent vous apporter conseil et réconfort durant votre séjour. Vous pouvez obtenir leurs coordonnées auprès de l'accueil.

Coupure d'électricité

Dans le cadre des tests mensuels effectués sur notre groupe électrogène, l'électricité sera coupée dans tout l'établissement. Seul l'ascenseur du 3ème étage et l'électricité des postes de soins seront maintenus. Ces essais auront lieu tous les premiers vendredis du mois de 13h00 à 13h30.

Votre sortie

Formalités administratives

L'autorisation de sortie est donnée par le médecin. **Les sorties se font le matin à 10 heures.** Avant de quitter l'établissement, vous devez passer au bureau des infirmiers qui vous remettront les documents médicaux relatifs à votre séjour dans la clinique (les examens de laboratoire, les ordonnances, le compte-rendu de votre hospitalisation et les examens complémentaires). Le double du compte-rendu de votre hospitalisation est envoyé à votre médecin traitant. Ensuite, vous devez remettre la télécommande de votre téléviseur à l'hôtesse d'accueil. Enfin, vous devez passer au bureau facturation au rez-de-chaussée afin de régler vos frais de séjour. Il vous sera alors remis une facture détaillée.

Sortie contre avis médical

Si vous souhaitez sortir contre avis médical et malgré l'information délivrée par le médecin sur les risques que vous encourez, vous devrez signer le formulaire de sortie contre avis médical. La clinique décline toute responsabilité.



Le transport

Si votre état l'exige, et sur prescription médicale, votre retour à domicile peut être effectué par ambulance ou par Véhicule Sanitaire Léger (VSL). Les frais de transport sont facturés directement par le transporteur. Ils ne peuvent être remboursés par les organismes de prise en charge que sur présentation d'une prescription médicale. Renseignez-vous auprès du secrétariat médical.

Le questionnaire de satisfaction

Votre avis nous intéresse, il contribue à l'amélioration de la qualité de nos services. Nous vous remercions de bien vouloir remplir le questionnaire anonyme qui se trouve avec ce livret d'accueil. Il a pour objectif de recueillir vos appréciations sur la qualité de l'accueil, de l'information, des soins, de la prise en charge, et les conditions de votre séjour.

Pour mieux répondre à vos attentes, votre avis nous est indispensable. Ainsi, n'oubliez pas de le remplir et de le remettre le jour de votre sortie au personnel soignant ou à l'accueil. A la réception, une analyse est réalisée par le responsable qualité gestion des risques pour identifier les actions correctives à mettre en place.

Vos droits

La clinique contribue à vous garantir un égal accès aux soins nécessités par votre état de santé et à assurer la continuité des soins et la meilleure sécurité sanitaire possible.

Vos droits sont exprimés dans la charte de la personne hospitalisée dont les principes généraux sont reproduits à la fin de ce livret. **Précisions relatives à certains droits :**

L'accès au dossier médical

Conformément aux articles L1111-7 et L-1112-1 du Code de la Santé Publique, vous avez un droit d'accès direct à votre dossier médical ou par l'intermédiaire d'un médecin que vous aurez désigné.

Cependant, l'original de votre dossier médical ne pourra pas quitter l'établissement sauf en cas de procédure judiciaire.

Nous pourrions donc vous fournir une copie de votre dossier.

Votre demande, faite par courrier à la direction de l'établissement, doit comporter les éléments suivants :

- Un justificatif d'identité
- Les modalités de consultation souhaitée (sur place ou envoi de la copie du dossier)
- Le motif de la demande si c'est un ayant droit qui réalise la demande.

Les informations ainsi sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de 48 heures après votre demande. Si votre dossier a moins de 5 ans, nous serons tenu de vous le transmettre dans un délai de 8 jours à partir de la réception de votre demande. Ce délai augmente à 2 mois pour les dossiers de plus de 5 ans.

La consultation sur place est gratuite. Si vous souhaitez la délivrance de copies, quel qu'en soit le support, les frais de reprographie et d'envoi seront à votre charge. La photocopie de chaque page du dossier vous sera facturée 0,15€.

Pour la consultation de votre dossier, vous avez la possibilité d'être accompagné de la personne de votre choix (ex : entourage, médecin traitant). Suite à chaque demande de l'accès au dossier médical, la clinique propose également au demandeur un accompagnement médical par un de nos médecins.





En cas de décès, les informations contenues dans votre dossier médical pourront être délivrées à vos ayants droit, sauf opposition exprimée de votre vivant, dans la mesure où ces informations leur sont nécessaires soit pour connaître les causes du décès, soit pour faire valoir

un droit soit pour défendre la mémoire du défunt.

Votre dossier médical est conservé pendant vingt ans à compter de la date de votre dernier séjour.

La personne de confiance

Conformément à la loi du 4 mars 2002, il vous sera remis un formulaire relatif à la désignation de la personne de confiance que vous devrez restituer à un des soignants de l'étage.

Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance. Parmi ses missions, elle pourra vous accompagner dans vos démarches liées à votre santé et assister à vos entretiens médicaux. Si un jour, vous êtes hors d'état d'exprimer votre volonté, elle sera consultée en priorité pour l'exprimer : elle pourra recevoir l'information médicale à votre place et sera votre porte-parole. Cette personne peut être un parent, un proche ou votre médecin traitant.

Sachez que vous pouvez annuler votre désignation ou en modifier les termes à tout moment. Il vous est possible de noter que vous ne souhaitez pas désigner une personne de confiance. La personne que vous désignez comme personne de confiance peut être aussi celle que vous avez désignée comme "personne à prévenir" en cas de nécessité.

Les directives anticipées

La loi du 22 avril 2005, relative aux droits des malades, permet à toute personne majeure de rédiger des directives anticipées pour le cas où elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté.

Il s'agit de faire connaître par écrit, les décisions concernant la fin de vie et notamment sur la question de l'arrêt ou de la limitation des traitements.

Le corps médical pourra alors décider d'une conduite à tenir en prenant en compte la volonté du patient. Ces directives sont datées, signées et authentifiées par le nom, prénom, date et lieu de naissance du rédacteur.

Elles peuvent être modifiées ou annulées à tout moment par un nouveau document. Si vous n'êtes pas en mesure de les rédiger, vous pouvez le faire avec deux témoins, dont votre personne de confiance. L'établissement vous propose un modèle qui vous sera délivré lors de votre arrivée à l'étage. **Vous trouverez plus d'informations sur : [http:// www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr)**

Informatique et liberté

Dans le strict respect du secret médical et dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978, la clinique gère un fichier informatisé des données médicales et administratives des patients qu'elle prend en charge. Les données vous concernant font l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions fixées par la loi précédemment citée. Ces données sont transmises au médecin responsable de l'information médicale dans l'établissement et sont protégées par le secret médical.

Vous disposez d'un droit d'accès et de rectification au contenu de ces données. Vous avez le droit de vous opposer, pour des raisons légitimes, au recueil et au traitement des données vous concernant dans les conditions fixées par l'article 38 de la loi du 6 janvier 1978.

Renforçant la loi de 1978, l'article L.1111-8 du Code de la Santé Publique et le décret n°2006-6 du 4 janvier 2006 relatif à l'hébergement de données de santé à caractère personnel précisent que vous pouvez :

- accéder à vos données de santé à caractère personnel hébergées et en demander la rectification;

- demander copie de l'historique des accès aux données de santé hébergées, des consultations ainsi que du contenu des informations consultées et des traitements éventuellement opérés.

Nos engagements

Charte de bientraitance

Définition

La notion de bientraitance correspond à une recherche permanente de qualité de service offert aux personnes qui nous sont confiées. C'est une réponse aux divers besoins : physiologiques, psychologiques et sociaux. Elle concourt à la restauration ou au maintien de l'autonomie, de l'estime de soi. C'est un accompagnement respectueux et humain de la personne hospitalisée.

Article 1 - Engager notre bienveillance auprès du patient tout au long du séjour

- En respectant l'intimité et la dignité du patient en fermant la porte pendant les soins et consultations
- En appliquant le vouvoiement et l'appelant par son nom
- En optimisant notre faculté d'observation et d'écoute pour reconnaître les besoins

Article 2 - Respecter et promouvoir les droits et libertés reconnus aux patients

- En garantissant la confidentialité des informations relatives aux patients
- En permettant au patient de désigner une personne de confiance
- En respectant la volonté du patient
- En encourageant les professionnels à délivrer une information adaptée à la compréhension du patient
- En identifiant les besoins y compris psychologiques et sociaux

Article 3 - Offrir aux hospitalisés une prise en charge adaptée à leur âge et leur pathologie

- En maintenant ou en optimisant leur autonomie

- En proposant un projet thérapeutique en fonction de l'état de santé
- En proposant des objectifs de soins selon les besoins et les risques identifiés
- En appliquant les recommandations en matière de contentions : analyse du bénéfice/risque, prescription médicale réévaluée tous les jours.

Article 4 - Agir contre la douleur aiguë et chronique, physique et morale

- En améliorant la prise en charge de la douleur selon les recommandations du Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD)
- En évaluant la douleur dès l'entrée et effectuant son suivi en étant sensible aux actes potentiellement douloureux
- En transmettant ses observations afin de mettre en place un traitement antalgique si nécessaire
- En transmettant ses observations afin de mettre en place une aide ou un suivi psychologique

Article 5 - S'inscrire dans une démarche d'amélioration continue des pratiques professionnelles

- En suivant les formations proposées
- De façon individuelle : adopter la faculté de s'interroger sur sa pratique et vérifier que celle-ci est conforme aux objectifs de bientraitance
- De façon collective : évaluation des pratiques, formations, réunions soignants

Article 6 - Garantir aux patients la compétence professionnelle du personnel

- En recrutant du personnel qualifié
- En encourageant la formation continue
- En délivrant aux patients une information coordonnée par les professionnels sur les soins, la prise en charge de la douleur



Article 7 - Mener une politique dynamique de sécurité sanitaire

- En optimisant nos ressources et nos moyens
- En assurant le suivi et l'entretien du matériel mis à disposition
- En respectant les règles de bon usage du médicament
- En appliquant les procédures d'hygiène et de vigilance

Article 8 - Organiser la continuité des soins

- En assurant des transmissions orales aux professionnels concernés et écrites dans le dossier patient et en prenant connaissance de celle-ci
- En prenant connaissances des prescriptions de surveillance et soins

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.

La prise en charge de la douleur

Nous mettons en œuvre tous les moyens à notre disposition pour soulager votre douleur, même si nous ne pouvons pas garantir l'absence totale de douleur. En cas de douleur, n'hésitez pas à en parler au médecin et à l'équipe soignante.

Un contrat d'engagement contre la douleur est appliqué par l'ensemble du personnel soignant intervenant dans votre prise en charge.



Votre
douleur,
parlons-en

Contrat d'engagement

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

Reconnaître
Prévenir et soulager
Évaluer

FACE PATIENT



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



www.sante.gouv.fr

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.

Charte Eco geste



J'utilise la fonction resto verso,
je diminue le format des documents imprimés
je me sers des deux côtés de la feuille pour les brouillons,
je n'imprime pas systématiquement les documents :
j'utilise la voie électronique ou le serveur.

Je coupe les équipements électriques
quand ils ne sont pas utilisés
(ordinateurs, photocopieur, cafetière...).



J'éteins la lumière en sortant des toilettes et du bureau,
je profite de la lumière naturelle.

J'évite la surchauffe,
je baisse le chauffage en cas d'absence,
je n'ouvre pas la fenêtre d'une pièce chauffée ou climatisée,
sauf pour l'aérer quotidiennement :
> 10 minutes par jour suffisent à renouveler l'air !



Je favorise les transport en commun,
je peux me rendre au travail à pieds ou à vélo,
je partage ma voiture pour le covoiturage

Je respecte le tri des déchets.





Annexes

Annexe 1 : Vos informations indispensables

Annexe 2 : Tarifs

Annexe 3 : CDU

Annexe 4 : CLIN

Annexe 5 : Règlement intérieur

**Annexe 6 : Résultats des indicateurs
Qualité et Sécurité des Soins**

Annexe 7 : Annuaire des professionnels

rabat