Clinique Les Espérels

Fondée en 1961

Soins de Suite et de Réadaptation avec Balnéothérapie

LIVRET D'ACCUEIL

Médecin référent : Docteur

Votre n° de ligne directe est le : 04.98.10.38.

456 chemin des Espérels
83830 FIGANIERES (VAR)
Téléphone standard : 04 98 10 38 00
Fax : 04 98 10 38 10
Site internet : www.clinique-les-esperels.fr
Email : contact@cliniquelesesperels.fr
Messagerie sécurisée : medecins@cliniquelesesperels.mssante.fr

Établissement de Santé Privé d'Intérêt Collectif
Siret : 312 456 221 000 18
Finess : 830016556

Certification HAS Février 2022

HAS Haute Qualité des soins
Établissement certifié avec mention

DRT.ENR.003.48

SOMMAIRE

Bienvenue à la Clinique Les Espérels 4

Les Soins Médicaux et de Réadaptation qu'est-ce-que c'est ? 5

Nous connaître 6

Votre arrivée 8

Votre séjour 10

Votre sortie 14

Les droits du patient 15

La Qualité et la Sécurité 22

Les frais d'hospitalisation 26

Les tarifs en vigueur 28

Le règlement intérieur 29

Les devoirs de l'usager 30

La prise en charge de la douleur 31

L'hygiène 33

Les transports 37

L'enquête nationale de mesure de la satisfaction des patients (e-Satis) 39

Les questionnaires de satisfaction de la Clinique les Espérels 41

Charte de bienveillance du personnel 42

Sanctions en cas de violence verbale ou physique, vol, dégradation 43

BIENVENUE A LA CLINIQUE LES ESPERELS

La Direction, les Médecins et l'Ensemble du personnel de la Clinique les Espérels vous souhaitent la bienvenue dans notre Etablissement.

Depuis 1961, notre cœur est mis au service de nos compétences pour vous apporter des soins de suite et de réadaptation individualisés de qualité et rendre votre séjour le plus agréable et efficace possible.

Nous vous invitons chaleureusement à prendre connaissance du présent livret, rédigé avec le plus grand soin à votre intention et à celle de votre entourage. Celui-ci vous permettra de faire plus ample connaissance avec la Clinique et de trouver tous les renseignements utiles à votre séjour.

Engagés depuis toujours dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins englobant l'ensemble des usagers de l'Etablissement, nous avons été une nouvelle fois certifiés au mois de Février 2022 par la Haute Autorité de Santé avec la mention « Haute Qualité des Soins », label le plus élevé.
Le rapport correspondant est consultable sur l'outil d'information sur la Qualité et la Sécurité des Soins « Qualiscope », accessible via le site internet de la Haute Autorité de Santé.

Cette démarche qualité que nous conduisons ne peut se mener à bien sans vous. En effet, c'est aussi grâce à vos réponses aux questionnaires et enquêtes de satisfaction que nous sommes en mesure de toujours nous améliorer.

La Direction demeure disponible, ainsi que les Représentants des Usagers, pour recevoir toute réclamation des patients ou de leur entourage, et il va de soi que l'ensemble du personnel demeure à votre entière disposition pour tout renseignement complémentaire.

Soyez assuré(e) de notre entier dévouement ainsi que de notre volonté à vous satisfaire afin de mériter la confiance que vous nous accordez tout au long de votre séjour.

Nous vous souhaitons un séjour agréable ainsi qu'un prompt rétablissement.

Laurent GAYRARD
Directeur

Les Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR), qu'est-ce-que c'est ?

La Clinique les Espérels, Etablissement de Santé Privé d'Intérêt Collectif, assure une activité de Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR ex SSR).

L'hospitalisation en SMR est une prise en charge globale et pluridisciplinaire, soutenue par l'expertise de professionnels et l'accès à des plateaux techniques spécialisés.

Les activités SMR permettent de prévenir ou de réduire les conséquences fonctionnelles, les déficiences et limitations d'activité, soit :

- ✓ Dans le cadre de la prise en charge de patients atteints de pathologies chroniques,
- ✓ En amont ou dans les suites d'épisodes de soins aigus, que ces conséquences soient physiques, cognitives, psychologiques ou sociales.

Cette activité comprend des actes à visée diagnostique et thérapeutique, des actions à visée préventive et d'éducation thérapeutique et de réinsertion dans le cadre du projet thérapeutique du patient.

Peuvent être pris en charge en SMR les patients :

- ✓ Dont la situation clinique le justifie et dont les conditions du retour à domicile ne sont pas réunies. La prise en charge médicale est proposée pour une durée limitée, s'intégrant dans un projet individualisé de retour à l'autonomie.
- ✓ Nécessitant un bilan d'expertise, des ajustements thérapeutiques ou encore un traitement de complications de maladie chronique ou handicap.
- ✓ Présentant des comorbidités associées à une affection médicale, ou chirurgicale complexifiant leur prise en charge, mais ne relevant pas d'une prise en charge en soins aigus.

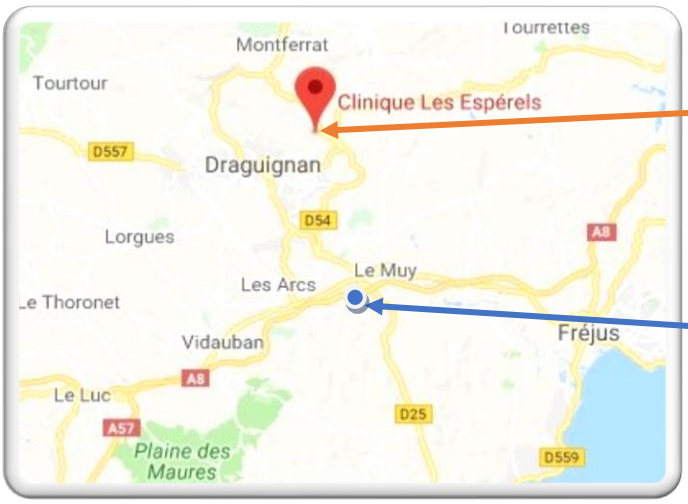
Seul un Médecin, hospitalier ou Médecin traitant de ville, peut orienter une personne en SMR. Le patient a le libre choix de son établissement, même s'il est très souvent accompagné dans son orientation par le Médecin.

L'objectif principal d'une hospitalisation en SMR est de permettre au patient un retour sur son lieu de vie dans les meilleures conditions ou, le cas échéant, d'être orienté vers une prise en charge en Etablissement de santé du secteur sanitaire ou social / médico-social adaptée à son état de santé.

NOUS CONNAÎTRE

L'ETABLISSEMENT

La Clinique les Espérels est implantée à Figanières (Var), dans un parc calme et verdoyant de plus d'un hectare.
Elle est située à un quart d'heure de route de la ville de Draguignan et à une quinzaine de kilomètres de l'autoroute A8 (sortie Draguignan, Le Muy).



Coordonnées GPS
Latitude : 43.554302
Longitude : 6.509158

Sortie A8 N°36
Le Muy/Draguignan/St-Tropez

Sa capacité d'accueil est de 66 lits répartis en 56 chambres individuelles et 5 chambres doubles, avec oxygène, accessibles pour la plupart aux personnes à mobilité réduite.
Les chambres sont dotées d'une terrasse, d'une télévision, d'un accès au réseau téléphonique fixe et Wifi.

La Clinique les Espérels est équipée de 2 piscines de balnéothérapie et de 2 gymnases avec plateau technique.

NOUS CONNAÎTRE

La Direction

M. Laurent GAYRARD, Directeur

M. Jean-Pierre PISCHE, Président du Conseil d'Administration

M. Patrick NAUD, Directeur Adjoint, Directeur Administratif et Financier

L'encadrement

Mme Alexandra RIVIERE, Cadre de santé

Mme Mélissa PETRICIEN, Responsable Qualité et Gestionnaire des Risques

Mme Christine FASSETTA, Responsable des Admissions

Mme Françoise BLONDE, Responsable des Services Hôteliers

M. Frédéric GINIER, Responsable des Services Techniques

Le personnel médical

Docteur Guy FEUZ, Médecin Généraliste, Président CME et CLIAS

Docteur Suleyman KURT, Médecin Généraliste, Médecin coordonnateur, Président CLUD / SP

Docteur Julien ANDOUARD, Médecin Généraliste

Docteur Christophe POET, Médecin Généraliste

Docteur Jean-Luc AUTRIC, Médecin Généraliste

Docteur Jean-Jacques LION, Cardiologue

Docteur Philippe MARTINEZ, Pneumologue

Docteur Jérôme BRAYER, Pharmacien gérant, Président CLAN et COMEDIMS

Docteur Pierre PELEPOL, Médecin DIM

Le personnel de rééducation

Mme Anne-Laure BROCART, M. Rémy CARILLET, Mme Anne GILLY, Masseurs-Kinésithérapeutes Diplômés d'Etat

M. Jérôme DIGEON, M. Rémi LUCCHINI, Enseignants en Activités Physiques Adaptées et santé

Mme Vanessa CASETTO, Diététicienne

Mme Emmanuelle MAZENC, Ergothérapeute

Mme Anne-Laure BROCART, Psychosomaticienne

Les autres professionnels

Mme Christine FASSETTA, Assistante de service social

Mme Laurence HENIN, Psychologue clinicienne

Melle Morgane BERRY, Socio-esthéticienne

Mme Marion ANGLES, Réflexologue plantaire, sophrologue

Infirmiers Diplômés d'Etat, Aides-soignants Diplômés d'Etat, Aides-kinésithérapeutes, personnels hôteliers, administratifs et techniques

Des étudiants infirmiers et paramédicaux participent aux activités de la Clinique sous la responsabilité de la Cadre de santé et des personnels référents : vous pouvez vous opposer à leur présence lors des actes de soins.

VOTRE ARRIVEE

Votre admission ayant été programmée, vous serez accueilli(e) par une secrétaire administrative qui complétera votre dossier administratif au cours d'un entretien.

LES DOCUMENTS ADMINISTRATIFS

- ✓ Une pièce d'identité (CNI, passeport ou titre de séjour),
- ✓ Votre carte vitale d'assuré social,
- ✓ La carte de votre mutuelle ou toute autre assurance complémentaire à jour de vos droits,
- ✓ Le justificatif d'une prise en charge à 100% des frais d'hospitalisation par l'Assurance Maladie :
  - Information transmise via la carte vitale ou l'attestation droits
  - Victime d'un accident du travail : le volet 2 du triptyque fourni par votre employeur,
- ✓ Pour les incapables majeurs : l'ordonnance de mise sous tutelle,
- ✓ Ressortissant de l'Union Européenne : la carte européenne d'assurance maladie,
- ✓ Non-ressortissant de l'Union Européenne ne travaillant pas en France : une demande de prise en charge délivrée par un organisme du pays ou de l'ambassade dont vous dépendez,
- ✓ Patient de nationalité étrangère travaillant en France : votre passeport.

LA NON-DIVULGATION DE PRESENCE

Vous pouvez demander que votre présence dans l'établissement ne soit pas divulguée à des tiers extérieurs. Cette mesure s'accompagne du filtrage des appels téléphoniques et des visites.

INFORMATIONS MEDICALES, PERSONNE DE CONFIANCE, DIRECTIVES ANTICIPEES

Les informations médicales dont vous disposez seront à remettre à l'équipe soignante (ordonnances, lettres, rendez-vous, radiographies).

A cette occasion vous serez amené(e) à désigner **par écrit une personne de confiance** laquelle sera consultée au cas où vous n'auriez plus la capacité d'exprimer votre volonté ; celle-ci pourra vous accompagner dans vos démarches, assister aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions : cette désignation est révocable à tout moment.

Il vous sera également proposé de rédiger vos **directives anticipées** dans le cas où vous ne seriez plus en mesure d'exprimer votre volonté sur les décisions médicales à prendre.

Nos professionnels sont à votre écoute et disposition pour répondre à vos questions.

Les formulaires et textes règlementaires associés sont également téléchargeables sur le site internet de la Clinique les Espérels (**http://clinique-les-esperels.fr**).

VOTRE ARRIVEE

LE BON SOIN AU BON PATIENT

Le personnel infirmier qui vous accueille vous proposera un bracelet d'identification comportant uniquement des informations liées à votre identification. Vous avez la possibilité de refuser le port de ce bracelet en informant le personnel soignant concerné.

Ne soyez pas étonné(e) d'être régulièrement interrogé(e) sur votre identité, cela fait partie de la vigilance demandée aux professionnels au cours de votre séjour.

L'Identité Nationale de Santé (INS)

La bonne identification d'un usager est un facteur clé de la sécurité de son parcours de santé.

Toutes les personnes nées en France ainsi que celles non nées en France mais bénéficiaires de l'assurance-maladie, disposent d'un identifiant INS, qui doit obligatoirement apparaître sur tous les documents contenant des informations de santé.

Seuls les acteurs de la santé et du médico-social impliqués dans la prise en charge de l'usager, du suivi médico-social de la personne ou menant des actions de prévention sont habilités à utiliser l'INS.

L'usager ne dispose pas de droit d'opposition au référencement de ses données de santé avec l'INS.

Le personnel d'accueil récupère ou vérifie l'identité INS de l'usager en accédant au téléservice INSi. Cet accès est tracé grâce au mode d'authentification par carte CPe nominative.

VOS MEDICAMENTS PERSONNELS

Pour des raisons de sécurité (surdosage, contre-indication…), vous n'êtes pas autorisé(e) à conserver des médicaments dans votre chambre et /ou à prendre un médicament sans autorisation médicale formelle.
Si vous avez apporté vos médicaments personnels, ils seront confiés à notre Pharmacien et vous seront restitués à votre sortie de l'établissement à l'exception de ceux non prescrits ou périmés.

VOTRE SEJOUR

L'ACCUEIL

Le bureau d'accueil est ouvert :
- ✓ Du lundi au vendredi du **09 h 00 à 17 h 00,**
- ✓ Le samedi matin de **09 h 00 à 12 h 00.**

LA RESTAURATION

Sous contrôle de la Direction de la Clinique, le personnel de la société Sodexo confectionne chaque jour dans les cuisines de l'établissement les repas qui vous sont destinés.
Le Responsable du service restauration Sodexo, se tient à votre disposition pour toute information.

Les menus sont réalisés à partir de produits de qualité et contrôlés par notre Diététicienne. Ils prennent en compte votre état de santé, vos allergies, vos aversions et les prescriptions de votre Médecin référent. **Les menus de la semaine sont affichés dans le hall de réception et à l'entrée du restaurant** (A noter : ces menus sont susceptibles d'être modifiés et / ou adaptés, tenant compte d'impératifs d'approvisionnement indépendants de notre volonté). L'origine des viandes est mentionnée à droite de l'entrée du restaurant. La Sodexo tient également à la disposition des consommateurs un livret recensant les allergènes éventuellement présents dans les plats servis.

Le petit déjeuner est servi en chambre à partir de 07h30, les repas de midi à la salle à manger chauffée / climatisée à 12h00 (à 11h45 pour les repas en chambre sur prescription médicale ou situation particulière) et les repas du soir en chambre à partir de 18h30.
Les repas du midi sont susceptibles d'être pris en chambre en cas de situations particulières (épidémie, travaux…).

Vos proches pourront prendre leurs repas avec vous le midi (sauf situations particulières) : il conviendra de vous procurer la veille (le vendredi si repas du dimanche midi) un ticket repas auprès de l'accueil (tarifs indiqués page 28).

LES VISITES

Sauf contrordre de votre part ou situation sanitaire particulière*, vos proches pourront vous rendre visite **de 12 h 00 à 19 h 00** si votre état de santé le permet : il est cependant recommandé de respecter le repos des malades et le travail des équipes soignantes. Tout accompagnant ou visiteur doit quitter la chambre au moment des soins ou des visites médicales ; en outre, pour le repos des patients. * ***Voir informations sur notre site internet***.

Pour leur sécurité, la présence d'enfants de moins de 5 ans est déconseillée et celle **d'enfants de moins de 1 an interdite**, sauf autorisation exceptionnelle du Médecin.

Les lieux de rééducation ainsi que les infirmeries sont interdits aux visiteurs.

Dans la mesure de nos possibilités d'hébergement, si votre état de santé le justifie, une personne de votre famille pourra être autorisée à passer la nuit auprès de vous (**voir les modalités auprès de l'accueil**).

A votre demande vous pouvez rencontrer des visiteurs bénévoles (**vous renseigner auprès de l'équipe soignante).**

Par mesure d'hygiène élémentaire les animaux sont interdits dans l'établissement.

VOTRE SEJOUR

VOTRE TROUSSEAU

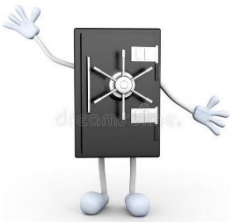
Prévoyez pour votre séjour vos effets personnels et le nécessaire de toilette (notamment serviettes de bain et gants de toilette en quantité nécessaire pour la durée de votre séjour). Pour votre sécurité des vêtements confortables et des chaussures fermées qui maintiennent bien le pied (type basket ou tennis) sont recommandés dans l'enceinte de l'établissement et si vous suivez des séances de rééducation.

En cas de soins en balnéothérapie un maillot et un bonnet de bain, une serviette et un peignoir seront également nécessaires.

LES PROTHESES DENTAIRES ET AUDITIVES

Signalez au personnel soignant que vous portez un appareil dentaire ou auditif et pensez à vous munir d'une boite spéciale pour les ranger afin d'éviter les incidents (perte ou casse) pour lesquels l'établissement décline toute responsabilité.

LES OBJETS PERSONNELS ET VALEURS



Il est déconseillé de conserver des bijoux et des sommes en espèces trop importantes. Vous pouvez déposer argent et objets de valeurs au coffre de la Clinique. Une plaquette de communication détaillant la marche à suivre est jointe au présent livret d'accueil.
A défaut, la Clinique ne pourra être déclarée responsable en cas de perte ou de vol.

L'HYGIENE

Durant votre séjour, il est important de respecter les règles d'hygiène personnelles et collectives.
L'hygiène personnelle est la première action de prévention contre le risque infectieux. Votre implication personnelle ainsi que celle de votre entourage est indispensable pour réaliser, ensemble, une prévention efficace.

L'établissement est doté d'un Comité de Lutte contre les Infections Associées aux Soins (CLIAS), et d'une Equipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH).

Le personnel hôtelier de la Clinique se charge de l'entretien et de l'hygiène des locaux.

LES NUISANCES SONORES

Le calme constitue l'un des éléments du confort et du rétablissement des patients. Il convient de préserver le repos et la tranquillité de tous. A cet effet, nous vous remercions d'user modérément des appareils de télévision et de radio plus particulièrement entre 20h00 et 07h00 du matin (possibilité d'acheter un casque audio auprès de l'accueil).

VOTRE SEJOUR

LE TELEPHONE ET L'ACCES A LA WIFI

Chaque chambre est équipée d'un téléphone avec appel direct vers l'extérieur. L'ouverture de la ligne est payante (voir tarifs page 28). Un numéro personnel vous est attribué pour permettre à votre entourage de vous joindre directement. Les personnes désirant vous joindre par téléphone peuvent appeler le standard au 04-98-10-38-00, puis composer le 1 et composer ensuite votre n° de chambre. Les patients ne peuvent pas être appelés entre 21h00 et 07h30 afin de ne pas déranger le repos des autres patients.

Une connexion Internet est possible grâce au réseau Wifi « Esperels_Patients » Vous devez en faire la demande à l'accueil et une participation aux frais sera sollicitée (voir tarifs page 28).

TELEVISION

Chaque chambre est équipée d'un téléviseur que vous pouvez louer à l'accueil (voir tarifs page 28).
Vous avez accès aux différentes chaines du bouquet CanalSat.
Une télévision est également disponible de 09h00 à 20h00 dans le salon situé entre les chambres 100 et les chambres 300 (accès gratuit), ainsi que dans la cafétéria du hall principal.

JOURNAUX - CAFETERIA

Le journal local peut être consulté (hors weekend et jour férié) sur place à la cafétéria climatisée du hall d'accueil où vous pouvez vous réunir avec vos visiteurs autour de distributeurs de boissons chaudes ou froides et de confiseries.

Une machine à boissons et snacking, ainsi qu'une fontaine à eau (plate), sont disponibles à la cafétéria du hall d'accueil. Une autre machine de boissons chaudes ainsi qu'une fontaine à eau (plate ou gazeuse) sont situées au rez-de-jardin près de la salle à manger des patients. Une troisième fontaine à eau plate est à votre disposition à l'entrée des chambres 300.

JEUX – LIVRES

Des jeux de société et des livres sont disponibles dans le salon situé entre les chambres 100 et les chambres 300.

LE COURRIER

Vous pourrez remettre votre courrier affranchi par vos soins directement dans la boîte à lettres située dans le hall d'entrée.
Le courrier qui vous est adressé vous sera remis par le personnel.

COIFFEUR – PEDICURE – SOPHROLOGUE – ESTHETICIENNE

Vous pouvez vous rapprocher du secrétariat de l'accueil (coiffeur et esthéticienne) ou de l'équipe soignante (pédicure et sophrologue) pour un rendez-vous avec ces professionnels qui interviennent dans l'établissement : leurs prestations sont à votre charge et sont à payer directement aux intervenants.

VOTRE SEJOUR

CONSIGNES DE SECURITE INCENDIE

Les consignes d'évacuation des locaux en cas d'incendie sont affichées dans tous les lieux de circulation. Si l'alarme incendie sonne gardez votre calme et suivez les indications du personnel formé à la conduite à tenir en cas d'incendie.

- ✓ Si vous constatez un départ de feu, informez immédiatement le personnel.
- ✓ En cas d'évacuation, suivez les consignes du personnel, n'utilisez pas les ascenseurs, ne revenez jamais en arrière sans y avoir été invité.
- ✓ En cas de fumée, déplacez-vous le plus près possible du sol.

Sauf autorisation spéciale, il est interdit d'introduire dans l'enceinte de la Clinique tout matériel électrique, hormis les rasoirs. A défaut, les dommages occasionnés engageront votre responsabilité.
Signalez au personnel toutes défectuosités des installations ou matériels électriques.

Conformément aux Décret n° 2006-1386 du 15/11/2006 et Décret n° 2017-633 du 25/04/2017, il est interdit de fumer et de vapoter au sein de l'établissement.

PERMISSION DE SORTIE – AUTORISATION D'ABSENCE

Une permission de sortie pourra vous être accordée pour une journée de 10 heures à 18 heures avec retour obligatoire le soir à l'heure du repas. Une permission pour un « week-end thérapeutique » pourra également vous être accordée le week-end précédent votre sortie, du samedi 10h au dimanche 18h. **Ces permissions sont autorisées après avis médical favorable et doivent être demandées au personnel infirmier au moins 48 heures à l'avance en semaine et avant le jeudi soir pour le week-end.**

La Clinique décline toute responsabilité si ces formalités ne sont pas remplies et les horaires non respectés de même que pour les incidents ou accidents pouvant survenir au cours de ces permissions. **En cas de sortie non autorisée ou de non-respect des horaires de permission le patient est considéré en sortie à l'insu (fugue). Une interruption disciplinaire du séjour pourra alors être prononcée.**

Pour un motif non directement lié à votre hospitalisation une autorisation d'absence pourra vous être donnée pour quelques heures en journée après avis médical favorable. En cas de non-respect des horaires fixés les conséquences seront les mêmes que pour les permissions de sortie ci-dessus décrites. Hormis pour les permissions « thérapeutiques », l'organisation et le coût du transport vous incomberont.

PARKING ET VOIES DE CIRCULATION

Il vous est demandé de limiter votre vitesse au sein de l'enceinte de l'Etablissement et de ne pas stationner sur les emplacements réservés aux personnes en situation de handicap, ceux réservés aux professionnels et de laisser l'accès aux véhicules de transport (ambulances et taxis) devant l'accueil de l'établissement.
Ce parking n'est pas gardé : ne laissez aucun objet de valeur dans votre véhicule, la Clinique déclinant toute responsabilité en cas d'accident, de vol et/ou d'effraction.

CULTE

La liberté du culte de chacun est respectée. Sur votre demande les ministres des cultes des différentes confessions peuvent vous visiter (coordonnées affichées à l'accueil).

VOTRE SORTIE

Votre sortie est autorisée par le médecin qui vous a suivi pendant votre séjour.
Néanmoins vous pourrez interrompre votre séjour soit avec l'accord de votre médecin référent, soit en signant une décharge de responsabilité, reconnaissant avoir été informé(e) des risques encourus : cette sortie sera déclarée « contre avis médical ».

LES FORMALITES ADMINISTRATIVES

N'oubliez pas de passer à l'accueil pour :

- ✓ régler vos frais annexes de séjour (chambre particulière, téléphone, télévision…) et recevoir les factures afférentes. Votre caution vous sera alors restituée.
- ✓ récupérer les objets et/ou valeurs éventuellement confiés.
- ✓ obtenir un bulletin de séjour,
- ✓ rendre la télécommande de la télévision et la clé de votre chambre

LES DOCUMENTS DE SORTIE

Votre Médecin traitant et/ou le médecin qui vous a adressé à la Clinique seront informés par courrier (« lettre de liaison ») des soins qui vous ont été dispensés et de la suite à leur donner. Une copie est également envoyée sur la **messagerie professionnelle MSSanté de votre Médecin** (s'il en dispose une).

Le jour de votre sortie, une copie de cette lettre de liaison vous est à la fois **remise en main propre**, envoyée sur votre **messagerie citoyenne MSSanté** et dans votre **DMP**.

Il en est de même en ce qui concerne les ordonnances nécessaires à la poursuite de votre traitement : elles vous seront remises par le personnel soignant, à votre disposition pour tout éclaircissement, et envoyées sur votre messagerie MSSanté ainsi que sur celle de votre Médecin traitant (s'il en dispose une).

LA POURSUITE DE VOTRE TRAITEMENT

Les médicaments personnels que vous nous avez remis lors de votre admission vous seront restitués par le personnel infirmier à l'exception de ceux non prescrits ou périmés.

LE RETOUR A DOMICILE

Il s'effectuera soit :

- ✓ par vos propres moyens
- ✓ en VSL ou en taxi conventionné (nécessite une prescription médicale)
- ✓ en ambulance (nécessite une prescription médicale).

N.B : Ambulance seulement si votre état de santé nécessite : un brancardage ou un portage / d'être en position allongée ou semi-assise / une surveillance par une personne qualifiée ou l'administration d'oxygène / un transport dans des conditions d'asepsie.
Si votre état de santé ne justifie pas la prescription d'un transport, vous conservez la liberté de faire appel au professionnel de votre choix, à vos frais (informations page 38).

EN CAS DE DECES

Nous vous informons que l'établissement ne dispose pas de chambre mortuaire.
Le choix de l'entreprise funéraire demeure libre. Cependant, nous vous recommandons d'en informer le personnel soignant au plus tôt afin de pouvoir respecter les délais réglementaires de levée de corps.
L'ensemble des équipes accompagnera la famille dans cette épreuve, l'informera et l'aidera à accomplir les différentes démarches.

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Ministère de la Santé et des Solidarités

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

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

Il est également accessible sur les sites internet :

www.fhp.fr - www.sante.gouv.fr

FHP
Fédération de l'Hospitalisation Privée

Éditions Sicom 06042 - Direction de l'hospitalisation et de l'organisation des soins - Direction générale de la santé Avril 2006

Cette charte traduite dans différentes langues est disponible auprès de l'accueil ou du personnel soignant (allemand, anglais, arabe, chinois, espagnol, italien, portugais). Elle est également disponible en braille.

Handidactique

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

CHARTE ROMAIN JACOB

La charte Romain Jacob pour l'accès aux soins des personnes en situation de handicap en France a fait l'objet d'une réflexion organisée et fédérée par le **groupe MNH** (Mutuelle Nationale des Hospitaliers), regroupant l'ensemble des acteurs nationaux du soin et de l'accompagnement.
Sous le haut parrainage de l'Académie Nationale de Médecine

Préambule

Conformément aux rapports sur l'accès aux soins et à la santé remis par Monsieur Pascal Jacob à Madame Marisol Touraine, Ministre des Affaires Sociales et de la Santé, et Madame Marie-Arlette Carlotti, alors Ministre déléguée aux Personnes handicapées et à la Lutte contre l'exclusion, le 6 juin 2013 à l'hôpital Raymond Poincaré (Garches), et conformément au comité interministériel du handicap (CIH) et aux priorités fixées par les Agences Régionales de Santé (ARS), les représentants des personnes en situation de handicap ainsi que les acteurs des secteurs du soin (hospitaliers, médico-sociaux, ambulatoires) présentent la Charte Romain Jacob.
Celle-ci s'inscrit dans les orientations des politiques publiques, portées par de nombreuses lois en faveur de l'insertion sociale et de la pleine citoyenneté des personnes en situation de handicap.
Les signataires s'engagent à promouvoir la fédération des acteurs dans chacune des régions pour répondre aux besoins spécifiques de l'accès aux soins et à la santé des personnes en situation de handicap dans chaque région.
Les signataires soulignent l'urgence d'apporter une réponse aux attentes de l'ensemble des acteurs du soin et de l'accompagnement, très démunis face au manque de sensibilisation, de formation et de moyens dédiés aux personnes en situation de handicap.
Les signataires s'engagent à promouvoir toute action visant à atteindre cet objectif.
Les signataires, conscients des conditions requises pour assurer une prise en charge de qualité, s'engagent à diffuser les initiatives réussies ayant permis d'améliorer l'accès aux soins et à la santé des personnes en situation de handicap en milieu hospitalier, en institution comme en milieu ordinaire.
Les signataires s'engagent à promouvoir l'accès des personnes en situation de handicap aux soins courants et spécifiques en milieu ordinaire, quelle que soit la spécialité médicale ou paramédicale.
Cette Charte a pour but de fédérer l'ensemble des acteurs régionaux et nationaux autour de l'amélioration de l'accès aux soins et à la santé des personnes en situation de handicap.

ARTICLE 1 - VALORISER L'IMAGE QUE LA PERSONNE EN SITUATION DE HANDICAP PERÇOIT D'ELLE-MÊME

La personne doit être actrice de sa santé et de sa qualité de vie. C'est un élément constitutif de son autonomie. Comme tout un chacun, l'éducation qui lui est apportée doit concerner tous les domaines de la vie : l'hygiène, l'alimentation, l'activité physique, la sexualité, les conduites addictives (tabac, alcool…). Il est essentiel de lui apprendre comment fonctionne son corps et comment le respecter, l'informer des changements corporels qui vont intervenir tout au long de sa vie (puberté, sexualité, contraception, avancée en âge…). La place des aidants et des professionnels est prépondérante dans cette éducation.

ARTICLE 2 - VALORISER L'ACCOMPAGNEMENT

Les signataires reconnaissent le rôle, l'expertise et les compétences essentiels des personnes qui accompagnent les personnes en situation de handicap (aidants, familles, proches, professionnels…) dans leur parcours de soins.
Ils veillent à les associer, dans le respect des droits des patients, à la prise en charge médicale et soignante des personnes en situation de handicap.
Les signataires reconnaissent le rôle des associations représentant les personnes en situation de handicap pour l'amélioration continue des parcours de santé.
Ils s'engagent à faciliter leur expression et leur participation.
La personne en situation de handicap bénéficie d'un droit à être accompagnée par la personne de son choix tout au long de son parcours de soins. Conformément à la loi, les accompagnants doivent être acceptés et reconnus dans leur mission par la totalité des acteurs de soins, en accord avec la personne en situation de handicap.
Durant cet accompagnement, les signataires soulignent l'importance de prendre en compte le besoin de répit des aidants de proximité.

ARTICLE 3 - EXPRIMER LES BESOINS

Les signataires soutiennent le recueil des besoins des personnes en situation de handicap au moyen d'outils partagés et leur transmission aux autorités publiques compétentes. Ce recueil privilégie l'expression directe des personnes en situation de handicap et peut être complété par d'autres sources telles que des enquêtes et des études régionales.

ARTICLE 4 - INTÉGRER LA SANTÉ AU PARCOURS DE VIE DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Les signataires, et notamment ceux représentatifs des établissements de santé et services sociaux et médico-sociaux, s'assurent, dans leur accompagnement quotidien, individuel et collectif, de la prise en compte de la santé comme un élément constitutif de l'autonomie et de la citoyenneté des personnes en situation de handicap.
Ils participent à l'accès à l'hygiène, à la prévention et aux dépistages, aux actions de promotion et d'éducation à la santé, et à l'accompagnement vers les soins.
Ils forment leurs personnels, soignants ou non-soignants, à la prise en compte de la santé comme dimension incontournable de l'accompagnement des personnes en situation de handicap.

ARTICLE 5 - CONSTRUIRE UNE CULTURE PROFESSIONNELLE COMMUNE

Les signataires s'engagent à systématiser les actions communes de formation et de sensibilisation au handicap auprès des professionnels et de leurs adhérents. Ils organisent notamment, avec la contribution des personnes en situation de handicap et de leurs aidants, des sessions communes de formation, d'information et d'échanges interprofessionnels et inter-établissements.

ARTICLE 6 - COORDONNER LE PARCOURS DE SANTÉ

La coordination du parcours de santé des personnes en situation de handicap doit être organisée, que la personne vive à domicile ou en établissement. Elle doit être utile à la personne en situation de handicap, aux proches aidants, aux professionnels de santé, sociaux et médico-sociaux.
La fonction de coordination ne pourra être assurée en l'absence d'outils permettant la circulation de l'information et son accessibilité.
La mise en place d'un dossier partagé, outil au service de la coordination et du parcours de santé, est prioritaire pour la personne en situation de handicap. Il devra être obligatoirement renseigné par l'ensemble des acteurs concernés qui auront été autorisés à y accéder et formés à son utilisation.

ARTICLE 7 - ORGANISER L'ACCÈS AUX SOINS ET À LA PRÉVENTION

Les signataires, représentant les professionnels de santé, sociaux et médico-sociaux, contribuent à l'accès à la santé des personnes en situation de handicap.
Ils veillent à l'adaptation de leurs équipements, à la qualité de l'accompagnement, à la communication dans les soins, et à la coordination de leurs interventions.
Afin de permettre aux personnes en situation de handicap d'être actrices de leur santé, une vigilance particulière est portée à l'adaptation des protocoles de prévention spécifiques aux différents handicaps, à la promotion de la santé, et à l'éducation thérapeutique. Les signataires veillent à mobiliser des supports d'information accessibles à tous.

ARTICLE 8 - FACILITER ET DÉVELOPPER L'ACCÈS AUX SOINS AMBULATOIRES

Les signataires s'engagent à favoriser l'accessibilité aux soins ambulatoires.
Ils soutiennent ainsi l'organisation des rendez-vous et consultations, et l'identification des professionnels de santé de proximité dont la pratique favorise l'accessibilité aux soins pour les personnes en situation de handicap.

Ils s'accordent sur la complémentarité nécessaire sur un territoire, par discipline et par zone géographique, entre l'offre de soins ambulatoires et le recours aux plateaux techniques et aux professionnels hospitaliers.
Ils agissent pour que des moyens soient mis en place pour informer et orienter les personnes en situation de handicap et leur entourage, dans le respect du choix du lieu de vie de ces personnes.

ARTICLE 9 - PRÉVENIR ET ADAPTER L'HOSPITALISATION AVEC OU SANS HÉBERGEMENT

Les signataires s'engagent à faire appel, si besoin, aux services de soins infirmiers à domicile (SSIAD) et aux services d'hospitalisation à domicile (HAD), afin de prévenir, ou de raccourcir, l'hospitalisation avec hébergement. Le recours à l'HAD, quel que soit le lieu de vie, doit favoriser la continuité de l'accompagnement, en utilisant notamment les capacités de prise en charge des soins palliatifs.
Les signataires facilitent, quand elle est nécessaire, l'hospitalisation des personnes en situation de handicap notamment par la mobilisation de moyens spécifiques comme l'aménagement des chambres, l'adaptation des moyens de communication, l'organisation des rendez-vous, des consultations et examens, et la limitation des déplacements et des temps d'attente. L'accueil, la coordination et le suivi du parcours de la personne en situation de handicap, durant son hospitalisation, doivent faire l'objet de protocoles spécifiques aux handicaps et aux capacités des personnes à exprimer leurs besoins.
Dans le cadre d'une hospitalisation, l'offre de soins doit intégrer la communication avec les accompagnants professionnels, les aidants, les professionnels de santé impliqués dans la prise en charge et le médecin traitant, dans le respect des droits des patients.
Afin d'éviter les ruptures dans le parcours de soins des personnes en situation de handicap, les signataires s'engagent à développer et diffuser l'ensemble des moyens et outils de liaison pour une meilleure coordination des soins.

ARTICLE 10 - AMÉLIORER LA RÉPONSE AUX URGENCES MÉDICALES

Dans un souci d'adéquation entre les besoins de la personne en situation de handicap, le bon recours aux services des urgences, et afin d'éviter les ruptures d'accompagnement, les signataires s'engagent à promouvoir une formation des équipes des services mobiles d'urgence et de réanimation (SMUR) adaptée à la prise en charge des personnes en situation de handicap.
Les signataires s'engagent à adapter l'accueil, les soins et la prise en charge somatique et psychiatrique des personnes en situation de handicap en urgence, en favorisant l'accès direct aux unités de soins concernées (document de liaison), et en définissant des critères de priorité de prise en charge dans les services d'urgence.
Les établissements de santé associent, dans le respect des droits des patients, les accompagnants des personnes en situation de handicap afin de favoriser la communication et l'adaptation des soins.

ARTICLE 11 - FACILITER LE RECOURS AUX TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION

Les signataires s'engagent à faciliter le recours aux nouvelles technologies afin de développer des programmes régionaux de télémédecine pour l'accès aux soins des personnes en situation de handicap et à favoriser l'accès aux outils de communication qui leur permettent de s'exprimer.

ARTICLE 12 - METTRE EN OEUVRE ET ÉVALUER LA PRÉSENTE CHARTE

Les signataires s'accordent sur la nécessité de construire, au regard de chacun des objectifs de la présente Charte, des outils partagés et concrets, fondés sur la reconnaissance réciproque des compétences, des aptitudes, mais également des contraintes de chacun, et favorisant la fluidité des parcours de santé.
Ils se réunissent annuellement, au travers d'un comité de la Charte, pour partager l'évaluation de leurs actions.
Ils communiquent leurs travaux et conclusions à la Haute Autorité de Santé (HAS), à la Conférence Nationale de Santé (CNS), au Conseil National Consultatif des Personnes en situation de handicap (CNCPH) et aux autorités publiques compétentes.
Ils favorisent l'adhésion à la présente Charte des acteurs de santé et des représentants des personnes en situation de handicap.

Pour une meilleure compréhension de la Charte

Être d'accord tous ensemble pour aider les personnes en situation de handicap à être en bonne santé

Charte Romain Jacob

Version audio

Une charte est un document qui explique ce que l'on va faire et comment on va le faire.
Romain Jacob est le fils de Pascal Jacob. Pascal Jacob a écrit un livre qui parle de la santé des personnes en situation de handicap.
Cette charte Romain Jacob aide les personnes en situation de handicap en France, à être en bonne santé.
Le groupe MNH est la Mutuelle Nationale des Hospitaliers.
Elle a rassemblé plusieurs personnes pour réfléchir à la charte Romain Jacob.
Toutes ces personnes soignent et accompagnent les personnes en situation de handicap.
L'Académie Nationale de Médecine fait respecter les règles pour être tous bien soignés.
L'Académie Nationale de Médecine soutient la charte.

Informations sur la charte

Les personnes qui dirigent la France ont déjà demandé des documents sur la santé.
La charte Romain Jacob complète ces documents.
Les associations et les personnes qui soignent et accompagnent les personnes en situation de handicap présentent la charte Romain Jacob.
Cette charte est en accord avec les nombreuses lois qui parlent de la citoyenneté des personnes en situation de handicap.
Être citoyen, c'est vivre comme tout le monde avec les mêmes droits et les mêmes devoirs.
Dans chaque région, les signataires vont tout faire pour réunir les personnes qui soignent et qui accompagnent.
Les signataires sont les personnes qui signent la charte. Ces personnes sont toutes d'accord avec tout ce qui est écrit dans la charte.
Les personnes en situation de handicap doivent avoir le même droit à la santé partout en France.
Il est urgent de former les personnes qui soignent et accompagnent les personnes en situation de handicap.
Il est urgent qu'il y ait beaucoup plus d'aides pour la santé des personnes en situation de handicap.

Les signataires s'engagent :

- à tout faire pour que ces actions soient réalisées,
- à faire connaître toutes les actions réussies pour la santé partout en France,
- à tout faire pour que les personnes en situation de handicap utilisent les services de santé ouverts à tous.

La charte Romain Jacob rassemble toutes les personnes en France pour aider les personnes en situation de handicap à être en bonne santé.

TEXTE 1 - PERMETTRE À LA PERSONNE EN SITUATION DE HANDICAP DE MIEUX SE CONNAÎTRE ET DE SE FAIRE CONNAÎTRE

La personne en situation de handicap doit s'occuper de sa santé et de sa vie.
Ceci permet à la personne en situation de handicap d'être plus autonome.
La personne en situation de handicap doit apprendre, comme tout le monde, à prendre soin de soi, à bien manger, à bien bouger.
La personne en situation de handicap doit comprendre sa sexualité.
La personne en situation de handicap doit connaître les dangers du tabac, de l'alcool et des drogues.
La personne en situation de handicap doit apprendre des choses sur son corps.
La personne en situation de handicap doit apprendre comment son corps change avec l'âge (grandir, avoir ses règles, avoir la voix qui change, avoir de la barbe, avoir de la poitrine, être enceinte, vieillir).
La personne en situation de handicap doit apprendre comment respecter son corps.
Pour connaître tout cela, la personne en situation de handicap doit être aidée par sa famille et par les personnes qui soignent et accompagnent.

TEXTE 2 - METTRE EN AVANT L'ACCOMPAGNEMENT

Les signataires acceptent le rôle important des personnes qui soignent et accompagnent les personnes en situation de handicap, comme le dit la loi.
Les signataires doivent proposer la présence des personnes qui soignent et accompagnent.
La personne en situation de handicap doit être d'accord et peut choisir la personne qui accompagne.
Les signataires acceptent le rôle important des associations pour améliorer le parcours de soins des personnes en situation de handicap.
Le parcours de soins répond aux besoins de santé de la personne en situation de handicap tout au long de sa vie.
Les signataires doivent travailler avec les associations.
Les signataires doivent savoir que les familles peuvent être fatiguées.
Les signataires doivent tout faire pour prendre soin des familles.

TEXTE 3 - CONNAÎTRE ET FAIRE SAVOIR LES BESOINS DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Les signataires veulent que :
- les besoins des personnes en situation de handicap soient connus,
- ces besoins soient regroupés de la même façon,
- tous les besoins soient envoyés à des personnes qui sont responsables du soin et de l'accompagnement.

L'avis des personnes en situation de handicap est le plus important.
Des travaux d'autres personnes peuvent compléter l'avis des personnes en situation de handicap.

TEXTE 4 - LA SANTÉ FAIT PARTIE DE LA VIE DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Les signataires, et surtout ceux qui soignent et accompagnent, doivent s'occuper de la santé des personnes en situation de handicap.
L'accompagnement peut se faire tous les jours.
L'accompagnement peut se faire seul ou en groupe.
Donner de l'importance à la santé permet d'être autonome et citoyen.
Les signataires travaillent pour aider les personnes en situation de handicap :
- à avoir une bonne hygiène,
- à agir pour rester en bonne santé,
- à surveiller leur santé,
- à être bien informées sur leur santé,
- à être accompagnées vers les soins.

Les signataires doivent former les personnes qui soignent et qui accompagnent. Aider les personnes en situation de handicap à être en bonne santé fait partie du travail des personnes qui soignent et accompagnent.

TEXTE 5 - APPRENDRE ET SE FORMER TOUS ENSEMBLE

Les signataires doivent tout faire pour que les personnes qui soignent et accompagnent apprennent et se forment de la même façon.
Les formations doivent être faites avec les personnes en situation de handicap et les personnes qui soignent et accompagnent.

TEXTE 6 - COORDONNER LE PARCOURS DE SANTÉ

Coordonner, c'est organiser et vérifier que les actions menées par les personnes qui soignent et qui accompagnent soient faites.
Le parcours de santé des personnes en situation de handicap est organisé partout où les personnes en situation de handicap vivent.
La coordination doit servir aux personnes en situation de handicap et à toutes les personnes qui soignent et accompagnent.
La coordination doit trouver des solutions pour donner les informations que tout le monde comprenne.
Le dossier de santé de chaque personne est le plus important.
Il doit être partagé par les personnes qui ont le droit de le remplir.
Les personnes qui ont le droit de remplir le dossier de santé doivent apprendre à le remplir.

TEXTE 7 - PRÉPARER ET RENDRE PLUS FACILE LES SOINS. FAIRE ATTENTION POUR RESTER EN BONNE SANTÉ

Les signataires font tout pour rendre plus facile les soins des personnes en situation de handicap.
Les signataires doivent faire attention à ce que :
- Le matériel médical soit toujours adapté pour les personnes en situation de handicap.
- Les personnes qui soignent et accompagnent aident les personnes en situation de handicap dans les soins.
- Les personnes qui soignent expliquent les soins.
- Les personnes qui soignent et accompagnent travaillent ensemble.

Pour permettre aux personnes en situation de handicap de s'occuper de leur santé :
- Il faut parler de la santé aux personnes en situation de handicap.
- Les personnes en situation de handicap doivent être informées sur leurs soins.
- Les personnes en situation de handicap doivent apprendre les choses à faire pour mieux vivre avec une maladie.
- Les personnes en situation de handicap doivent pouvoir dire ce qu'elles veulent pour leur santé.
- L'ensemble des règles pour rester en bonne santé doit être plus facile et doit répondre aux besoins des personnes en situation de handicap.

Les signataires doivent tout faire pour que les personnes en situation de handicap comprennent les documents qui parlent de la santé.

TEXTE 8 - RENDRE PLUS FACILE LES SOINS AMBULATOIRES

Les soins ambulatoires sont des soins qui sont réalisés pendant la journée. Les personnes continuent à vivre chez elles.
Les signataires font tout pour que les personnes en situation de handicap utilisent les soins ambulatoires.
Les personnes qui soignent et accompagnent travaillent ensemble pour :
- Donner des rendez-vous près du lieu de vie de la personne en situation de handicap.
- Donner des rendez-vous au même endroit et dans la même journée.
- Donner des rendez-vous avec des personnes qui soignent et qui connaissent des choses sur la santé des personnes en situation de handicap.
- Donner les bons soins au bon moment et au bon endroit.
- Guider et informer les personnes en situation de handicap et les personnes qui les accompagnent.

Il est important de respecter le choix du lieu de vie des personnes en situation de handicap pendant la durée des soins ambulatoires.

TEXTE 9 - EVITER D'ALLER A L'HOPITAL

Rendre plus facile l'hospitalisation.
Personnaliser l'hospitalisation pour répondre aux besoins des personnes en situation de handicap.
Les signataires vont tout faire pour :

- éviter d'aller à l'hôpital,
- rester moins longtemps à l'hôpital.

Les soins infirmiers sont donnés là où les personnes en situation de handicap vivent.
L'hospitalisation se fait là où les personnes vivent.
Le service de soins infirmiers à domicile s'appelle le SSIAD.
L'hospitalisation à domicile s'appelle l'HAD.
L'HAD permet de continuer l'accompagnement.
L'HAD aide aussi, par exemple, les personnes qui sont en fin de vie.
Les signataires vont tout faire pour rendre plus facile l'hospitalisation des personnes en situation de handicap.
Chaque hôpital doit organiser l'accompagnement et les soins pour répondre aux besoins de chacun.
Chaque hôpital doit inventer un ensemble de règles pour l'accueil des personnes en situation de handicap.
Dans la vie de tous les jours, des personnes aident et soignent les personnes en situation de handicap.
Pendant l'hospitalisation, ces personnes doivent être écoutées et informées.
Ces informations doivent respecter les droits des malades.
Pour éviter des arrêts dans le suivi médical, toutes les informations doivent être connues par tous les soignants.
Toutes les façons de donner l'information doivent être faites.

TEXTE 10 - AMÉLIORER L'ACCUEIL ET LES SOINS DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP AUX URGENCES

Pour répondre aux besoins des personnes en situation de handicap, les signataires doivent tout faire en premier pour :

- Former des équipes mobiles d'urgence et de réanimation (SMUR). Les équipes mobiles sont des personnes qui soignent en urgence en dehors de l'hôpital.
- Accueillir et donner les soins qui correspondent aux besoins de la personne en situation de handicap.
- Faire entrer directement les personnes en situation de handicap dans les services de l'hôpital.
- Parler ensemble pour mieux connaître la personne.

Si la personne est d'accord, la présence d'une personne qui accompagne va aider à comprendre et à expliquer les soins.
Les soins doivent répondre aux besoins de la personne.

TEXTE 11 - MIEUX INFORMER ET COMMUNIQUER AVEC L'INFORMATIQUE

Les signataires doivent tout faire pour que les personnes qui soignent et accompagnent se servent de l'informatique.
La télémédecine aide le médecin à soigner, en se servant d'une télévision et d'un ordinateur.
La télémédecine peut se faire avec plusieurs médecins.
La télémédecine doit s'organiser dans chaque région.

TEXTE 12 - FAIRE CE QUI EST ÉCRIT DANS LA CHARTE ET REGARDER CE QUI A ÉTÉ FAIT

Les signataires doivent tout faire pour que les personnes qui soignent et accompagnent inventent des solutions.
Ils doivent respecter tous les textes de la charte.
Il ne faut pas arrêter les soins.
Les signataires se réunissent une fois par an pour regarder ce qui a été fait.
Les signataires doivent tout faire pour que la charte soit connue de tous.

Par l'Association Papillons Blancs Épernay

LES SIGNATAIRES DE LA CHARTE à la Maison de la Chimie à Paris, le 16 décembre 2014

DROITS DU PATIENT

ACCES A L'INFORMATION ET AUX SOINS

Le droit à l'information du patient par le médecin est règlementé par la loi et concerne notamment l'utilité, l'urgence et les conséquences normalement prévisibles des traitements, investigations ou actions de prévention.
Votre volonté d'être tenu dans l'ignorance de ces informations sera respectée sauf exposition de tiers à un risque de transmission.

PROTECTION DES PERSONNES SOUS TUTELLE

L'information médicale est délivrée au tuteur : toutefois, le majeur sous tutelle a le droit de recevoir directement l'information et de participer à la prise de décision le concernant. Cette information et cette participation à la décision seront alors adaptées aux facultés de discernement de l'intéressé.
Le consentement du majeur sous tutelle est systématiquement recherché s'il est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision le concernant. Son consentement est révocable à tout moment. Par conséquent, le seul consentement du représentant légal doit demeurer exceptionnel et n'être envisagé que lorsque le majeur protégé se trouve dans l'incapacité d'exprimer sa volonté. Par ailleurs, sauf urgence, la personne chargée de la protection de la personne du majeur ne peut, sans l'autorisation du juge ou du conseil de famille, s'il a été constitué, prendre une décision ayant pour effet de porter gravement atteinte à l'intégrité de la personne ou à l'intimité de sa vie privée.
Enfin, le médecin a la possibilité de délivrer les soins indispensables en cas de refus du tuteur risquant d'entraîner des conséquences graves pour la santé du majeur protégé.

POLITIQUE DE PROTECTION DE DONNEES PERSONNELLES

« La Clinique les Espérels est soucieuse de la protection des données personnelles.
Elle s'engage à assurer le meilleur niveau de protection des données personnelles du patient en conformité avec la Loi Informatique et Libertés (Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée) et le Règlement Général de la Protection des Données (Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016).

Type de données collectées

Les données collectées sont celles strictement nécessaires à la prise en charge du patient. Elles sont d'ordre administratif (état civil, couverture sociale, …), social (logement, entourage, …) et médical (pathologie, antécédents médicaux, …).
Hormis les données de santé nécessaires à la prise en charge médicale, l'Établissement ne recueille pas systématiquement d'informations dites sensibles : religion, comportement sexuel, casier judiciaire, … Si le médecin estime que certaines de ces données sont pertinentes et nécessaires à une bonne prise en charge, il pourra les collecter.
L'adresse mail sera demandée afin de la communiquer à l'Agence technique de l'information sur l'hospitalisation (ATIH) pour l'envoi de l'enquête nationale de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés en SSR (e-Satis / HAS). Les résultats de l'enquête sont anonymes et ne peuvent pas être reliés à l'adresse mail.

Source des Données collectées

Les données sont uniquement collectées auprès de la personne concernée (le patient), de son entourage, du médecin ou de l'établissement de santé adresseur.

Finalité – Traitement des données collectées

Les données de santé recueillies sont nécessaires à la prise en charge médicale et sociale du patient : élaboration des diagnostics, soins, médicaments et gestion administrative.
Elles ne sont consultables que par des professionnels de santé (médecins, soignants, personnel éducatif), ou des personnes soumises au secret professionnel.

Elles sont traitées informatiquement dans le but notamment de partager l'information médicale entre professionnels de santé de l'établissement, de faciliter la gestion administrative de votre dossier, de collecter les résultats d'examens biologiques, d'adapter la prise en charge nutritionnelle et de réaliser des travaux statistiques pour l'analyse de l'activité des services.
Nous transmettons, auprès de la Haute Autorité de Santé, les données personnelles du patient nécessaires à la production d'indicateurs relatifs à la qualité et à la sécurité des soins (IQSS). Le traitement des IQSS résultant d'une obligation règlementaire, leur recueil ne nécessite donc pas de consentement, seule l'information du patient est obligatoire. Aucun élément transmis ne permet son identification.
Le Responsable du traitement des données personnelles est le Directeur de l'Etablissement.

Destinataires de vos données personnelles
L'accès à vos données personnelles est sécurisé et réservé aux personnes habilitées.
Les informations médicales vous concernant sont susceptibles d'être déposées chez un hébergeur de données certifié à cet effet.
Afin d'améliorer la qualité de votre parcours de soins, la Clinique les Espérels peut également être amenée, avec votre accord explicite, à transmettre ces données à des professionnels de santé extérieurs (médecin traitant, infirmier(ère) à domicile, …) intervenant par ailleurs dans votre prise en charge. En cas de désaccord, vous devez le faire savoir aux personnels soignants de l'établissement.

Droits de la personne concernée (le patient ou son entourage)
En application de la Loi Informatique et Libertés et du Règlement Général de la Protection des Données vous disposez des droits suivants :
- ***Droit d'accès** : vous pouvez accéder à vos données personnelles traitées et à leurs caractéristiques, notamment votre dossier médical*
- ***Droit de rectification** : vous pouvez demander la modification de données inexactes ou compléter des données incomplètes*
- ***Droit à l'effacement** : vous pouvez, dans certaines situations, demander la suppression de données personnelles*
- ***Droit à la portabilité des données** : vous pouvez, sous certaines conditions techniques, demander le transfert de vos données auprès d'un autre organisme*
- ***Droit d'opposition** : vous pouvez, sans porter atteinte à votre prise en charge médicale, vous opposer au traitement de vos données personnelles.*

Durée de conservation des données
Durée limitée et déterminée en fonction de la finalité de la collecte

Faire valoir vos droits
***Droit d'accès au dossier** : vous pouvez consulter votre dossier sur place, accompagné si vous le souhaitez du médecin de votre choix, ou en demander une copie, pour laquelle une participation aux frais sera demandée. Ce droit s'exerce auprès de la Direction de l'Établissement en remplissant un formulaire disponible sur notre site internet ou auprès du secrétariat. Le dossier vous sera communiqué dans un délai de 2 à 8 jours à compter de votre demande.*
Si le séjour a plus de 5 ans, le délai est porté à 2 mois.

Les autres droits s'exercent auprès du Délégué à la Protection des Données désigné par le Directeur de l'Établissement, soit en lui adressant un courrier électronique à l'adresse dpo@cliniquelesesperels.fr soit par l'intermédiaire du secrétariat de l'Établissement.
Si vous estimez que vos droits ne sont pas respectés, vous pouvez saisir la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

Conservation des données
Le dossier médical est conservé, conformément au Code de la Santé Publique, pendant une période de vingt ans à compter de la date du dernier séjour, ou pendant dix ans à compter de la date de décès. »

QUALITE ET SECURITE

La Clinique les Espérels développe depuis plusieurs années, une politique d'amélioration continue de la qualité qui fait partie intégrante de la culture d'établissement. Sa démarche qualité est orientée vers la sécurité des soins et le respect des droits des patients.

La Haute Autorité de Santé (HAS) a plusieurs fois certifié notre établissement au niveau le plus élevé ; la dernière décision de la HAS (février 2022) nous décernant la mention « Haute Qualité des soins » avec un taux de satisfaction aux attendus du référentiel national de 97,52% (rapport consultable ainsi que divers indicateurs sur https://www.has-sante.fr/jcms/c_1725555/en/qualiscope-qualite-des-hopitaux-et-des-cliniques).

1 – PRINCIPAUX COMITES ET COMMISSIONS

LE COMITE DE LUTTE CONTRE LA DOULEUR / SOINS PALLIATIFS (CLUD / SP)

Ce comité, présidé par un médecin, est composé d'une équipe pluridisciplinaire formée à la prise en charge de la douleur et des soins palliatifs, axes prioritaires de la politique des soins. Il a pour mission de :

- ✓ Veiller à ce que l'ensemble des professionnels de l'établissement participent, comme le précise la loi du 4 mars 2002, à la prévention de la douleur, son évaluation, sa prise en compte et son traitement. La douleur est l'affaire de tous.
- ✓ Garantir la prise en soins holistique active des patients en soins palliatifs, dans le respect des droits des patients : accès aux soins palliatifs et au traitement de la douleur, respect de sa dignité et de son autonomie, droit à l'information, droit au refus de soin, respect de l'expression de sa volonté (personne de confiance, directives anticipées).

LE COMITE DE LUTTE CONTRE LES INFECTIONS ASSOCIEES AUX SOINS (CLIAS)

Ce comité se compose, notamment, d'un Médecin, de la Cadre de Santé, du Pharmacien et d'une IDE hygiéniste. Il participe activement au programme national de prévention des infections associées aux soins et fait partie RéPias (Réseau de Prévention des Infections Associées aux Soins). Un livret d'hygiène vous est présenté en pages 30 et 31.

LE COMITE DE LIAISON ALIMENTATION – NUTRITION (CLAN)

Le CLAN définit les actions prioritaires, la formation continue, les moyens matériels à mettre en place dans le domaine de la nutrition et de la restauration.
Il est composé d'un médecin, de notre diététicienne et de membres de l'équipe soignante.

LE COMITE QUALITE ET GESTION DES RISQUES

L'organisation de la démarche qualité repose sur le partage de la qualité entre tous les Responsables de l'Établissement réunis au sein du Comité Qualité et Gestion des Risques. Ce comité valide les plans d'actions Qualité de chaque service et en suit le déroulement.

LA COMMISSION DU MEDICAMENT ET DES DISPOSITIFS MEDICAUX STERILES

La Commission du médicament et des dispositifs médicaux stériles (COMEDIMS) sous l'autorité du pharmacien gérant participe à l'élaboration :

- ✓ De la liste des médicaments et dispositifs médicaux stériles dont l'utilisation est préconisée dans l'établissement ;
- ✓ De recommandations en matière de prescription et de bon usage des médicaments et des dispositifs médicaux stériles et de lutte contre l'iatrogénie médicamenteuse (effets indésirables provoqués par les médicaments).

QUALITE ET SECURITE

LE COMITE DE RETOUR D'EXPERIENCE

Le Comité de Retour d'Expérience a pour mission de se réunir mensuellement afin de procéder, en équipe pluridisciplinaire, à la sélection et l'analyse approfondie d'un ou plusieurs évènements indésirables. Ces analyses font l'objet d'une diffusion à l'ensemble des professionnels, l'objectif étant d'améliorer les pratiques en continu.

LE COMITE D'ETHIQUE

Le Comité d'Éthique est une instance pluriprofessionnelle et pluraliste composée de professionnels de la santé et de personnes choisies pour leur compétence et leur intérêt pour les problèmes éthiques. Il a pour mission d'identifier les problèmes éthiques rencontrés dans l'établissement, de favoriser la réflexion sur le sens du soin, de produire des avis ou des orientations générales à partir d'études de cas, questions particulières ou thèmes généraux, de diffuser en interne des réflexions et des recommandations.

LA CONFERENCE MEDICALE D'ETABLISSEMENT (CME)

La Conférence Médicale d'Etablissement, instance réunissant la Direction et l'équipe médicale de l'Etablissement, a pour mission principale de définir et valider les grandes orientations du projet médical de la Clinique.

LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

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

Vous pouvez exprimer oralement vos griefs en vous adressant à la Cadre de santé les jours ouvrés de la semaine, de 09h00 à 17h00.
En cas d'impossibilité de faire valoir oralement vos griefs ou si les explications qui vous sont données ne vous satisfont pas, vous conservez la faculté d'adresser une plainte ou réclamation écrite à M. Laurent GAYRARD, Directeur.

Vous pouvez également à cette occasion, voir votre plainte ou réclamation consignée par écrit dans un registre spécial aux fins d'être adressée au responsable d'établissement : vous recevrez alors sans délai une copie du document ainsi réalisé.
Le Directeur répondra à votre plainte ou réclamation dans les meilleurs délais et pourra procéder à la saisine du médiateur. Vous avez également la possibilité de saisir le médiateur des fins de la plainte ou réclamation adressée par écrit à l'établissement : vous pouvez saisir le médiateur médecin dans la mesure où votre plainte ou réclamation met exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical. Vous pouvez en revanche saisir le médiateur non-médecin si votre plainte ou réclamation est étrangère à ces questions. Dans la mesure où votre plainte intéresse les deux médiateurs, ils peuvent simultanément être saisis. Vous serez reçu par le médiateur concerné dans les 8 jours suivant la saisine ou, dans la mesure du possible, avant le terme de votre hospitalisation si votre plainte ou réclamation est formulée alors que vous êtes encore hospitalisé(e). A leur demande ou si le médiateur l'estime utile, vos proches pourront rencontrer ce dernier.
Le Président de la CDU vous transmettra sans délai le compte-rendu rédigé par le médiateur dans les 8 jours suivant votre demande.
Au vu de ce compte-rendu et après vous avoir rencontré si elle le juge utile, la CDU formulera selon le cas :

- ✓ Des recommandations en vue d'apporter une solution à votre litige ;
- ✓ Des recommandations tendant à ce que vous soyez informé(e) des voies de conciliation ou de recours dont vous disposez ;

- ✓ Un avis motivé en faveur du classement de votre dossier.

Dans le délai de 8 jours suivant la réunion de la CDU, le Directeur Général de l'établissement répondra par écrit à votre plainte ou réclamation et y joindra l'avis émis par elle ; ce courrier sera transmis aux membres de la CDU.

COMPOSITION DE LA C.D.U DE LA CLINIQUE LES ESPERELS

NOM ET PRÉNOM	QUALITE	FONCTIONS EXERCÉES AU SEIN DE LA CDU
M. Laurent GAYRARD	Directeur	Président Responsable légal de l'établissement
Dr Guy FEUZ	Médecin Généraliste, Président de la CME	Vice-Président - Médiateur médical (membre titulaire)
Dr Jean-Jacques LION	Médecin cardiologue	Médiateur médical (membre suppléant)
M. Patrick NAUD	Directeur Administratif et Financier, Directeur Adjoint	Médiateur non médical (membre titulaire)
Mme Christine FASSETTA	Assistante de Service Social	Médiateur non médical (membre suppléant)
Mme Jennifer SAIB	AFTC du Var (Association des Familles de Traumatisés crâniens et Cérébro-lésés)	Représentant des usagers (membre titulaire)
Mme Bernadette MASSEL	Association UDAF 83	Représentant des usagers (membre titulaire)
Mme Denise PETIT	Association JALMALV	Représentant des usagers (membre suppléant)
Mme Alexandra RIVIERE	Cadre de santé	Membre consultatif
Mme Mélissa PETRICIEN	Responsable Assurance Qualité et Gestion des risques	Membre consultatif

Vous pouvez contacter nos représentants des usagers par téléphone au **06-73-97-69-90** ou à l'adresse mail suivante : **ru.cliniquelesesperels@gmail.com**

2 - APPRECIATION DE VOTRE SEJOUR

L'écoute de nos patients est primordiale pour la dynamique permanente d'amélioration. Aussi, nous vous remercions de bien vouloir répondre le jour de votre sortie **au questionnaire de satisfaction de la Clinique les Espérels** et de le remettre à l'accueil ou le déposer dans la boîte aux lettres blanche située dans le hall d'accueil à côté de l'ascenseur.

Les quelques minutes que vous y consacrerez nous permettrons d'ajuster nos prestations, d'optimiser la qualité de nos soins et de notre service.

La Haute Autorité de Santé (HAS) a également formalisé une **enquête de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés en SSR (e-Satis/HAS)** qui vous sera envoyée avec votre accord sur votre adresse mail quelques jours après votre sortie (voir détails page 39).

3 - LE PATIENT ACTEUR DE SA PRISE EN CHARGE

LA BONNE IDENTIFICATION DU PATIENT (IDENTITOVIGILANCE)

Pour éviter tout risque de confusion avec un autre patient le personnel de la Clinique :

- ✓ Vérifie votre identité lors de votre admission,
- ✓ Vous propose le port d'un bracelet d'identification,
- ✓ Décline votre identité lors de chaque soin,
- ✓ Appose une étiquette d'identification sur tous les documents vous concernant.

LE BON TRAITEMENT MEDICAMENTEUX

Le jour de votre admission, le médecin prescrit votre traitement médicamenteux en se basant sur les traitements transmis par l'établissement adresseur ou par votre médecin traitant, ainsi que sur les informations recueillies par lui-même ou par le personnel soignant lors de votre entretien d'entrée, ou encore sur les informations contenues dans votre DMP, si vous autorisez nos médecins à le consulter.

Il vous sera également demandé de nous remettre tout médicament personnel en votre possession car les médicaments prescrits par les médecins de l'établissement vous seront distribués et administrés exclusivement par nos soins. Vos médicaments personnels vous seront rendus à votre sortie s'ils sont toujours prescrits et non périmés.
Une ordonnance de sortie vous sera remise à votre sortie avec une copie de la lettre de liaison que nous adressons à votre Médecin adresseur et à votre Médecin traitant (si différent).

VOTRE PARTICIPATION AU PROJET DE SOINS ET PROJET DE VIE

Dans la semaine suivant votre entrée, un projet de soins et un projet de vie sont établis par une équipe pluriprofessionnelle. Votre participation active à ces projets sera sollicitée et votre accord attendu. Aucun acte médical ou aucun traitement ne peut être pratiqué sans votre consentement libre et éclairé et ce consentement peut être retiré à tout moment. Seule l'urgence ou l'impossibilité d'informer peut dispenser les professionnels de santé de ces obligations.

Au cours de votre séjour nos Médecins, Cadre de santé, Kinésithérapeutes, Assistante sociale, Infirmiers, Aides-soignants... vous tiennent informés de l'évolution de votre projet de soin ou projet de vie, des consultations demandées par votre Médecin adresseur ou par nos propres Médecins, de votre traitement médicamenteux.

Vous bénéficiez au moins d'une consultation hebdomadaire avec votre Médecin référent ou son remplaçant. D'autres consultations peuvent vous être proposées soit avec du personnel de notre établissement (spécialiste, diététicienne, psychologue, assistante sociale), soit chez des professionnels de santé extérieurs (chirurgien, médecin adresseur, spécialistes…).

Pour tout déplacement chez un professionnel de santé dans le cadre de votre prise en charge, votre médecin référent prescrit le mode de transport en adéquation avec votre état de santé (ambulance, VSL/taxi). La Clinique les Espérels fait appel, en priorité, à la société des Ambulances du Soleil (Draguignan). Vous disposez cependant du libre choix du prestataire transport mais vous devez nous le signaler au plus vite. Vous êtes informé des modalités du transport la veille de votre consultation.

LES FRAIS D'HOSPITALISATION

1 – LES FRAIS DE SEJOUR

Les frais de séjour sont calculés sur la base d'un prix de journée défini par arrêté de l'Agence Régionale de Santé.

Si vous disposez d'une couverture sociale, ces frais de séjour sont pris en charge par l'Assurance Maladie à hauteur de 80%, à l'exception de quelques cas spécifiques pour lesquels ils sont pris en charge à hauteur de 100% (voir tableau ci-dessous).
Lorsque la prise en charge de l'Assurance Maladie est de 80%, le complément, appelé « ticket modérateur », reste à votre charge ou à celle de votre mutuelle selon le contrat souscrit.

Si vous ne disposez pas d'une couverture sociale, ces frais de séjour sont à votre charge.

2 – LE FORFAIT JOURNALIER HOSPITALIER

Le forfait journalier hospitalier est fixé par arrêté ministériel.
Dans quelques cas particuliers (voir tableau ci-dessous) ce forfait est pris en charge à hauteur de 100% par l'Assurance Maladie. Hormis ces exceptions, le forfait journalier reste votre charge ou à celle de votre mutuelle selon le contrat souscrit.

FRAIS DE SEJOUR **FORFAIT JOURNALIER HOSPITALIER**	**Cas général**		**Cas particuliers**	
	Prise en charge par l'Assurance Maladie	**Prise en charge par l'Assuré ou sa mutuelle**	**Cas particuliers**	**Prise en charge par l'Assurance Maladie**
FRAIS DE SEJOUR (prix de journée)	**80%**	**20%** **Il peut être pris en charge par votre mutuelle en fonction de votre contrat**	Vous êtes hospitalisé depuis plus de 30 jours consécutifs ==> à partir du 31° jour	**100%**
			Vous bénéficiez de l'Aide Médicale d'Etat (AME) OU de la CMU Complémentaire	
			Vous dépendez du régime d'Alsace-Moselle	
			Vous êtes hospitalisé en raison d'une affection de longue durée	
			Vous êtes hospitalisé en raison d'un accident du travail ou d'une maladie professionnelle	
			Vous êtes titulaire d'une pension d'invalidité ou d'une pension de veuf ou veuve invalide	
			Vous êtes titulaire d'une pension vieillesse qui a remplacé une pension d'invalidité	
			Vous êtes titulaire d'une pension militaire	
			Vous percevez une rente pour un accident du travail ou une maladie professionnelle avec un taux d'incapacité >= à 66,6%	
			Vous êtes victime d'un acte de terrorisme et bénéficiez d'une prise en charge intégrale pour les soins en rapport avec cet évènement dès lors que vous possédez une attestation en cours de validité	
FORFAIT JOURNALIER HOSPITALIER (20€) Participation aux frais d'hôtellerie et de restauration	**0%**	**100%** **Le forfait peut être pris en charge par votre mutuelle en fonction de votre contrat**	Vous bénéficiez de l'Aide Médicale d'Etat (AME) OU de la CMU Complémentaire	**100%**
			Vous dépendez du régime d'Alsace-Moselle	
			Vous êtes hospitalisé en raison d'un accident du travail ou d'une maladie professionnelle	
			Vous êtes titulaire d'une pension militaire	
			Vous êtes victime d'un acte de terrorisme et bénéficiez d'une prise en charge intégrale pour les soins en rapport avec cet évènement dès lors que vous possédez une attestation en cours de validité	

3 – LES PRESTATIONS PROPOSEES PAR LA CLINIQUE LES ESPERELS

Chambre particulière : Si vous souhaitez être hospitalisé en chambre particulière, vous devez en faire la demande et signer un document auprès de l'accueil*.
Elle vous sera attribuée en fonction des disponibilités et des changements de chambre pourront être imposés en fonction de l'évolution de la pathologie et des besoins du service.
La prise en charge de la chambre particulière par les mutuelles est très variable tant sur le montant que sur le nombre de jours. Vous devrez acquitter le montant qui ne sera pas couvert par votre mutuelle.

Pension accompagnant : La présence d'un accompagnant peut être autorisée contre paiement de l'hébergement et de la restauration afférents.

Repas visiteurs : Les accompagnants ou visiteurs peuvent acheter, au plus tard la veille du repas, des tickets repas auprès de l'accueil.

Ligne téléphonique : Une ligne téléphonique dotée d'un numéro d'appel direct peut être mise à votre disposition dans votre chambre. Les frais d'ouverture de ligne ainsi que les consommations téléphoniques vous seront facturés (demande auprès de l'accueil)*.

Télévision : Toutes nos chambres sont équipées d'une télévision avec un accès aux chaînes du bouquet CanalSat. Pour accéder à la télévision vous devez en faire la demande auprès de l'accueil*. La location de la télévision vous sera facturée.

Internet : L'établissement est équipé d'un réseau wifi destiné aux patients, payant selon les tarifs ci-dessous. Pour bénéficier de ce réseau vous devez en faire la demande à l'accueil. Un code personnel vous sera remis en contrepartie de votre règlement.

Produits divers : Les changes et protections sont facturés par l'établissement.
D'autres produits d'hygiène peuvent être achetés auprès de l'accueil : dentifrice, brosse à dents…

Caution : Le patient est tenu de laisser une caution (chèque, CB) dont le montant varie en fonction des prestations hôtelières choisies.

* Formulaire d'acceptation des prestations hôtelières.

4 – LES PRESTATIONS PROPOSEES PAR DES PROFESSIONNELS EXTERIEURS

Vous pouvez bénéficier, sur rendez-vous, de prestations de confort et d'esthétique assurées par des professionnels externes : coiffeur, pédicure, esthéticienne, sophrologue.

Les informations relatives aux prises de rendez-vous et aux tarifs sont disponibles auprès de l'accueil.

TARIFS au 01 Novembre 2025

PRIX DE JOURNEE 300,83 € (au 01/01/2026)		
CHAMBRES PARTICULIERES		
102, 104, 106, 108, 110, 112, 114	Rez-de-chaussée	100 € / jour
203 à 212	Rez-de-jardin	65 € / jour
213, 216, 217, 218, 219	Rez-de-jardin	85 € / jour
301 à 312	Rez-de-chaussée	90 € / jour
401 à 411, 414, 415	Rez-de-chaussée	90 € / jour
416 à 422	Rez-de-chaussée	110 € / jour
423	Rez-de-chaussée	120 € / jour
100-101, 116-117, 201-202 214-215, 412-413, 424-425	Chambres couples	95 € / jour
AUTRES PRESTATIONS		
PENSION ACCOMPAGNANT	-	75 € / jour
REPAS VISITEUR	Midi et/ou soir	15 €
LOCATION TELEVISION	-	5 € / jour
CONNEXION TELEPHONE	Pour le séjour	7 €
CONNEXION INTERNET	Pour 30 jours	40 €
FRAIS DE REPRODUCTION	-	0,30 € la feuille

REGLEMENT INTERIEUR

Notre règlement intérieur est affiché dans votre chambre.

Nous vous demandons de bien vouloir en prendre connaissance dès votre arrivée afin de respecter nos différentes consignes et obligations, qui si elles ne sont pas respectées peuvent constituer un motif de renvoi immédiat :

- ✓ Refus de soins,
- ✓ Sortie à l'insu,
- ✓ Etat d'ébriété,
- ✓ Fumer ou de vapoter dans l'établissement,
- ✓ Nuisances sonores,
- ✓ Tenue vestimentaire et hygiène corporelle non conforme ou adaptée,
- ✓ Introduction d'animaux dans l'établissement,
- ✓ Non-respect des horaires de visite de vos visiteurs.

Par ailleurs, toute agression physique ou verbale (injure, diffamation, propos xénophobes ou sexistes…) d'un usager est susceptible de constituer un motif de renvoi, ainsi que faire l'objet d'amendes et de peines d'emprisonnement (voir pages 43, 44).

Ce règlement intérieur vous donnera également des informations sur l'organisation :

- ✓ Des horaires des repas,
- ✓ Des régimes,
- ✓ Des visites,
- ✓ Des permissions, absences de courte durée et sorties,
- ✓ De la sécurisation de vos biens de valeur.

Nos professionnels sont à votre disposition pour répondre à vos questions sur notre règlement intérieur.

LES DEVOIRS DE L'USAGER

Nous n'avons pas de droits sans devoirs. Nous avons donc souhaité rédiger cette charte consacrée aux devoirs des Usagers.
Ces devoirs sont liés à la vie en communauté et font appel aux simples règles de « savoir-être, savoir-vivre » et de citoyenneté.
Tout usager est traité avec la même équité quelle que soit son origine, sa race, son rang, sa croyance.
Nous remercions à l'avance de bien vouloir les respecter.

LE REPOS DES PATIENTS :

- ✓ Respecter les horaires de visites et limiter le nombre de vos visiteurs.
- ✓ Respecter le calme et le repos : utiliser avec discrétion les appareils de radio, téléphones et téléviseurs.
- ✓ Respecter la confidentialité et l'intimité de votre séjour en maintenant fermée la porte de votre chambre le plus souvent possible.

LE BON DEROULEMENT DES SOINS :

Le personnel de l'Etablissement met tout en œuvre pour vous assurer un accueil et une prise en charge de qualité pour un bon déroulement des soins ; nous vous remercions pour votre considération et celle de vos proches envers eux.
Et de :

- ✓ Respecter le personnel soignant de l'établissement (pas d'agressivité, d'incivilités, d'intimidations, de menaces, …).
- ✓ Respecter scrupuleusement les consignes liées à votre séjour (régimes alimentaires, non manipulation des dispositifs invasifs (cathéters, sondes, drains, …).
- ✓ Veiller à avoir une bonne hygiène corporelle (nettoyage des mains après chaque passage aux toilettes, douches régulières et non port de bijoux recommandé) pour limiter les risques infectieux.
- ✓ Donner toutes les informations utiles à votre prise en charge (antécédents médicaux, traitements en cours, régime alimentaire particulier…). Ne pas pratiquer l'automédication (prise de médicaments) pendant votre séjour. Si des médicaments habituels ne vous ont pas été prescrits informer le personnel soignant sans attendre.
- ✓ Respecter les consignes du service (horaires des visites, présence pendant les soins, présence d'enfants, nuisances sonores, absence de fleurs).
- ✓ Solliciter une rencontre individuelle avec le médecin pour obtenir les informations que vous souhaitez (pas d'interpellations dans les couloirs).

LE BON FONCTIONNEMENT DE L'ETABLISSEMENT :

- ✓ Prévenir le service de soins de votre impossibilité de vous présenter à un rendez-vous (consultation, hospitalisation, examen).
- ✓ Ne pas introduire de boissons alcoolisées et produits toxiques dans l'établissement.
- ✓ Il est strictement interdit de fumer et de vapoter dans l'enceinte de l'établissement.
- ✓ Respecter la propreté des lieux tant à l'intérieur qu'à l'extérieur.

Respecter le Règlement Intérieur affiché dans votre chambre.

Clinique Les Espérels

A la CLINIQUE LES ESPÉRELS nous nous engageons à évaluer et à prendre en charge votre douleur.
Pour pouvoir la traiter, il faut en parler.

LA DOULEUR N'EST PAS UNE FATALITÉ !

Votre expression et votre participation sont essentielles. Nous sommes là pour vous écouter, vous soutenir, vous aider à ne plus avoir mal ou à avoir moins mal.

Article L. 1110-5 du Code de la Santé Publique « *Toute personne a, compte tenu de son état de santé et de l'urgence des interventions que celui-ci requiert, le droit de recevoir, sur l'ensemble du territoire, les traitements et les soins les plus appropriés et de bénéficier des thérapeutiques dont l'efficacité est reconnue et qui garantissent la meilleure sécurité sanitaire et le meilleur apaisement possible de la souffrance au regard des connaissances médicales avérées [...]* ».

Afin d'évaluer et de prendre en charge au mieux votre douleur, notre équipe médico-soignante :

1. *Evalue votre douleur*

Plusieurs fois par jour, l'ensemble de notre équipe médico-soignante évalue votre douleur.

La douleur n'est pas mesurable comme la tension ou la température au moyen de dispositifs médicaux. Elle peut s'évaluer à l'aide d'échelles et de questionnaires spécifiques :

- Echelle Verbale Simple (EVS) pour tous les patients capables de s'exprimer.
  - 0 : Pas de douleur
  - 1 : Douleur faible
  - 2 : Douleur modérée
  - 3 : Douleur intense
  - 4 : Douleur extrême
- Algoplus pour les personnes non communicantes ou présentant des troubles cognitifs.
- Questionnaire DN4 pour les douleurs neuropathiques (liées à des lésions ou des maladies du système nerveux périphérique ou central).

2. *Prend en charge votre douleur*

Plusieurs modalités de traitements antalgiques peuvent vous être proposées :

- Des traitements médicamenteux délivrés sur prescription médicale, sous diverses formes et voies d'administration, selon le type et l'intensité de votre douleur.
- Des traitements non-médicamenteux, tels que les Soins de rééducation (dont les massages), l'électrostimulation nerveuse transcutanée ou encore les pack chaud / pack froid.
- Des dispositifs spécifiques de prise en charge de la douleur tels que les séances d'hypnose médicale par réalité virtuelle (HYPNOVR), le soutien psychologique ou encore les séances de réflexologie.

3. *Vous délivre des informations et des explications sur vos soins*

Il est important d'éviter toute situation de stress pouvant potentialiser votre douleur. Ainsi, vous seront proposés des traitements et dispositifs spécifiques anti-douleur avant la réalisation de certains soins (injections, pansements, perfusions, etc.).

Les douleurs liées aux gestes quotidiens (toilette, déplacements, etc.) peuvent aussi être prises en charge et diminuées (matériels adaptés, mouvements appropriés, etc.).

Toute l'équipe médico-soignante de la Clinique les Espérels s'engage à faire de la prise en charge de votre douleur une priorité.

DOU.ENR.005.02

Clinique Les Espérels

Soins de Suite et de Réadaptation avec Balnéothérapie

LIVRET d'HYGIENE du patient hospitalisé

Validé par l'EOH le 14/01/2025

PREVENTION DES INFECTIONS ASSOCIEES AUX SOINS

Infection associée aux soins (IAS) :

L'infection associée aux soins est une infection qui survient pendant ou après la prise en charge diagnostique, thérapeutique, palliative, préventive ou éducative d'un patient, d'un visiteur ou d'un professionnel de santé, dans et en dehors des établissements de santé, si cette infection n'était ni présente, ni en incubation au début de la prise en charge, et si elle se déclare dans un délai d'au moins 48 heures ou dans les 30 jours suivant l'intervention, et dans l'année pour la pose d'une prothèse ou analogue.

Infection nosocomiale (IN) :

L'infection nosocomiale est IAS, mais contractée dans un établissement de santé par tout patient n'ayant pas cette infection lors de son admission, et qui se déclare dans un délai d'au moins 48 heures ou dans les 30 jours suivant l'intervention, et dans l'année pour la pose d'une prothèse ou analogue. **L'établissement s'engage** activement à mettre en place des moyens dans la lutte contre les infections nosocomiales à travers les missions du **Comité de Lutte contre les Infections Associées aux Soins (CLIAS).**

Le CLIAS organise de nombreuses actions à mettre en place avec **l'équipe opérationnelle d'hygiène (EOH)** :

- Prévenir la survenue des infections associées aux soins en formant, informant tout le personnel, en mettant en œuvre des protocoles d'hygiène et de soins.
- Surveiller leurs apparitions, en collaboration avec un Docteur bactériologiste et le Pharmacien de la Clinique, en réalisant des audits (participation à la surveillance en réseau des bactéries multi-résistantes, des antibiotiques…)
- Les contrôler, lorsqu'elles apparaissent pour en limiter les effets et empêcher leur diffusion par des traitements et des soins appropriés.

L'HYGIENE

Ce livret vous informe sur des **règles simples qui participent efficacement à la prévention des infections nosocomiales.**

N'hésitez pas à vous rapprocher des membres référents de l'EOH pour le moindre questionnement sachant que dans chaque secteur d'activité, une personne référente hygiène est présente.

1. Se laver les mains avec la solution hydro-alcoolique
- Pour détruire les micro-organismes.
- Avant chaque repas, après être allé aux toilettes, après s'être mouché…

2. Veiller à une hygiène corporelle satisfaisante
- Toilette quotidienne.
- Brossage des dents et/ou entretien soigneux des prothèses dentaires.
- Port de linge propre.
- Respecter le règlement pour l'accès en balnéothérapie.

NB : Si vous êtes en chambre double :
Un gel désinfectant est à votre disposition pour décontaminer la lunette des toilettes après chaque utilisation.

3. Respecter les consignes diffusées par les soignants en cas de suspicion d'infection ou d'infection avérée. Une information vous sera donnée sur la conduite à tenir pour limiter la diffusion d'agents infectieux.

4. Ne pas toucher aux cathéters et sondes mis en place
Faire appel aux soignants en cas de difficultés ou de douleurs en provenance de ces dispositifs.

5. Ne pas toucher aux cicatrices post-opératoires ni aux pansements mis en place
Faire appel aux soignants en cas de décollement des pansements ou écoulements de la cicatrice.

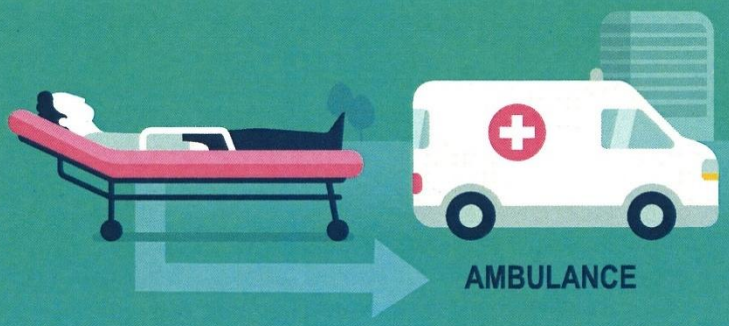
Organisation mondiale de la Santé
75
LA SANTÉ POUR TOUS
Accélérons l'action ensemble
SAUVEZ DES VIES
Lavez-vous les mains
#hygiènedesmains
#selaverlesmains
#préventiondesinfections

SÉCURITÉ SOCIALE
l'Assurance Maladie

Pour la prescription de votre transport, c'est votre état de santé d'abord.

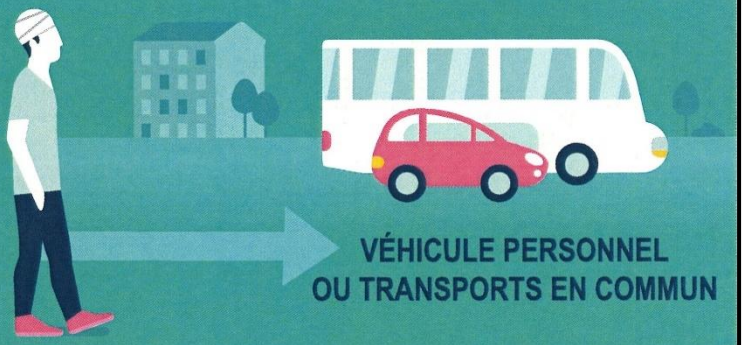
En cas de prise en charge de votre transport, votre médecin prescrit le mode de transport le plus adapté à votre état de santé.

VOUS DEVEZ ÊTRE ALLONGÉ OU DEMI-ASSIS,
ou surveillé, sous oxygène, brancardé, ou porté, ou transporté dans des conditions spécifiques limitant la diffusion de germes.



VOUS AVEZ BESOIN D'UNE AIDE POUR VOUS DÉPLACER,
vous risquez des effets secondaires pendant le transport ou votre état de santé nécessite le respect rigoureux des règles d'hygiène.

VOUS POUVEZ VOUS DÉPLACER SEUL OU ACCOMPAGNÉ D'UN PROCHE.



La prise en charge des frais de transport par les caisses d'assurance maladie nécessite la délivrance d'une prescription médicale rédigée avant le transport.

Vos frais de transport peuvent-ils être remboursés par l'Assurance Maladie ?

OUI, si votre prescription médicale indique que :

- vous devez être hospitalisé(e),

ou

- vous devez effectuer des soins liés à votre Affection Longue Durée et vous présentez des déficiences ou incapacités particulières,

ou

- vous devez effectuer des soins en rapport avec un accident du travail ou une maladie professionnelle,

ou

- vous devez rester allongé(e) ou sous surveillance.

OUI, si vous avez l'accord préalable du contrôle médical de l'Assurance Maladie pour :

- un transport de plus de 150 km (aller simple),

ou

- des transports en série (au moins 4 transports au titre d'un même traitement, au cours d'une période de 2 mois, vers un lieu distant de plus de 50 km),

ou

- un transport en avion ou en bateau de ligne,

ou

- un transport vers un centre d'action médico-sociale précoce ou un centre médico-psycho-pédagogique pour un enfant ou un adolescent.

OUI, si vous devez vous rendre à une convocation du service médical de l'Assurance Maladie ou d'un médecin expert ou à une consultation médicale d'appareillage.

NON, si vous ne remplissez pas les conditions citées ci-dessus.

NON, si vous n'avez pas de prescription médicale.

AUSTRALIE - R.C.S. Paris B 378 899 363. - © Jérôme Masi - FDT FLY - 12/16.

ameli.fr

Enquête nationale de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés en SMR (e-Satis / HAS)

La Haute Autorité de Santé a lancé le 01 octobre 2020 une enquête nationale en continu de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés en soins de suite et de réadaptation. Vous trouverez ci-dessous les principales informations de la HAS relatives à cette enquête.

Enquête nationale de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés en SMR (e-Satis / HAS)

L'enquête e-Satis répond aux exigences CNIL

L'enquête nationale e-Satis a fait l'objet d'une déclaration CNIL simplifiée par la HAS sous la responsabilité de notre correspondante CNIL

Dans le mail envoyé aux patients « éligibles e-Satis », deux mentions sont précisées comme "consentement du patient" :

- je suis d'accord pour répondre à l'enquête e-Satis avec clic sur "lien d'accès au questionnaire de satisfaction"
- je ne souhaite pas répondre à ce questionnaire clic "ici "

La phrase suivante est ajoutée à la fin du mail comme pour toute enquête : "Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données personnelles vous concernant... *Vous désinscrire "*

Les Questionnaires de satisfaction de la Clinique les Espérels

VOS REMARQUES NOUS IMPORTENT

Dans le souci constant d'améliorer la qualité de votre prise en charge, nous vous remercions de bien vouloir remplir le questionnaire de satisfaction joint à la pochette d'accueil.

Un questionnaire de satisfaction spécifique aux soins de rééducation vous sera également remis lors de votre dernière séance par le personnel de rééducation.

Ces questionnaires sont à déposer dans la boîte aux lettres blanche située dans le hall d'entrée près de l'ascenseur ou à l'accueil de l'établissement.

Vos appréciations, suggestions ou critiques sur l'ensemble des conditions de votre séjour nous sont précieuses pour améliorer la qualité de nos services.

Merci par avance de votre collaboration.

Sentiments dévoués.

La Direction et les Equipes.

Charte de bienveillance du personnel

Qu'est-ce qu'une incivilité ?

Elle correspond à un manque de respect, de courtoisie ou plus simplement une atteinte aux règles du vivre ensemble.

Qui est concerné ?

Tout le monde. Il s'agit du concept de « bien vivre ensemble ». Cela s'applique à notre personnel, à nos patients, mais également aux visiteurs de l'Etablissement.

Que veut dire « prendre soin des soignants ? »

Cela veut dire que tout notre personnel sera toujours professionnel, toujours dévoué, mais qu'il se doit d'être respecté et protégé en toute circonstance sur son lieu de travail.

Quelles sont les sanctions ?

L'agression verbale peut constituer une injure non publique (Art. R621-2 du Code Pénal)

La diffamation non publique est punie d'une amende de 1500€ maximum, 3000€ en cas de récidive. (Art. R625-8 et R625-8-1 du Code Pénal)

L'injure publique envers un particulier constitue un délit puni par une peine d'amende maximale de 12.000€. (Loi du 19 Juillet 1881 – Art.33 al-2)

Alors que faire ?

😊 C'est très simple, il suffit de bien vivre ensemble et de toutes/tous se respecter 😊

DGOS-ONVS
V1 2023-04

AVERTISSEMENT AU PUBLIC

violence verbale - violence physique
vol - destruction - dégradation - détérioration

La loi aggrave les peines encourues pour ces faits commis contre le personnel et l'établissement en raison de leur qualité de professionnel de santé ou de personne chargée d'une mission de service public

VIOLENCE VERBALE

OUTRAGE adressé à une personne chargée d'une mission de service public de nature porter atteinte à sa dignité ou au respect dû à la fonction dont elle est investie	**7 500 € d'amende**	Code pénal Art. 433-5 al. 1
OUTRAGE en réunion	**6 mois d'emprisonnement** **7 500 € d'amende**	Code pénal Art. 433-5 al. 4
MENACE de commettre un crime ou un délit contre les personnes ou les biens	**3 ans d'emprisonnement** **30 000 € d'amende**	Code pénal Art. 433-3 al. 2
MENACE DE MORT OU MENACE D'ATTEINTE AUX BIENS dangereuse pour les personnes	**5 ans d'emprisonnement** **75 000 € d'amende**	Code pénal Art. 433-3 al. 5
MENACE, VIOLENCE, ACTES D'INTIMIDATION afin d'obtenir pour soi-même ou pour autrui une exemption totale ou partielle ou une application différenciée des règles qui régissent le fonctionnement d'un service	**5 ans d'emprisonnement** **75 000 € d'amende**	Code pénal Art. 433-3-1

VIOLENCE PHYSIQUE

VIOLENCE VOLONTAIRE SANS ITT ou AVEC ITT inférieure ou égale à 8 jours	**3 ans d'emprisonnement** **45 000 € d'amende**	Code pénal Art. 222-13 4°bis 2
VIOLENCE VOLONTAIRE AVEC ITT supérieure à 8 jours	**5 ans d'emprisonnement** **75 000 € d'amende**	Code pénal Art. 222-12 4°bis 2
VIOLENCE VOLONTAIRE avec mutilation ou infirmité permanente	**15 ans de réclusion criminelle**	Code pénal Art. 222-10, 4°bis 2

1/2

VOL

VOL portant sur du matériel destiné à prodiguer des soins de premiers secours	**5 ans d'emprisonnement** **75 000 € d'amende**	Code pénal Art. 311-4, 5°

Bien que ne concernant pas spécifiquement
les professionnels de santé ou une personne publique ou chargée d'une mission de service public,
il est possible d'indiquer également ces 3 autres incriminations aggravées

VOL précédé, accompagné ou suivi de violences sur autrui n'ayant pas entraîné d'ITT	**5 ans d'emprisonnement** **75 000 € d'amende**	Code pénal Art. 311-4, 4°
VOL commis dans un local d'habitation ou dans un lieu utilisé ou destiné à l'entrepôt de fonds, valeurs, marchandises ou matériels	**5 ans d'emprisonnement** **75 000 € d'amende**	Code pénal Art. 311-4, 6°
VOL précédé, accompagné ou suivi d'un acte de destruction, dégradation ou détérioration	**5 ans d'emprisonnement** **75 000 € d'amende**	Code pénal Art. 311-4, 8°

DESTRUCTION - DÉGRADATION - DÉTÉRIORATION

DESTRUCTION, DÉGRADATION **OU DÉTERIORATION** d'un bien commise au préjudice de toute personne chargée d'une mission de service public en vue d'influencer son comportement dans l'exercice de ses fonctions ou de sa mission	**5 ans d'emprisonnement** **75 000 € d'amende**	Code pénal Art. 322-3, 3°
DESTRUCTION, DÉGRADATION **OU DÉTERIORATION** d'un bien appartenant à une personne publique ou chargée d'une mission de service public	**5 ans d'emprisonnement** **75 000 € d'amende**	Code pénal Art. 322-3, 8°
DESTRUCTION, DÉGRADATION **OU DÉTERIORATION** d'un bien portant sur du matériel destiné aux premiers secours	**5 ans d'emprisonnement** **75 000 € d'amende**	Code pénal Art. 322-3, 9°
DESTRUCTION, DÉGRADATION **OU DÉTERIORATION** d'un bien portant sur du matériel destiné à la vaccination	**5 ans d'emprisonnement** **75 000 € d'amende**	Code pénal Art. 322-3, 10°