

Bienvenue

Livret d'accueil



Sommaire

1 BIENVENUE A LA CLINIQUE SAINTE THERESE	3
2 PRESENTATION	4
2.1 L'ETABLISSEMENT	4
2.2 LES PROFESSIONNELS A VOTRE SERVICE	4
3 VOTRE ENTREE.....	5
3.1 LES ETAPES DE VOTRE ARRIVEE.....	5
3.2 VOTRE TROUSSEAU D'ARRIVEE	5
3.3 DEMANDE DE CONFIDENTIALITE	5
3.4 VOLS ET OBJETS DE VALEURS.....	5
4 VOTRE SEJOUR.....	6
4.1 LES REPAS	6
4.2 PRISE EN CHARGE NUTRITIONNELLE	6
4.3 LES PERMISSIONS.....	6
4.4 LE COURRIER	6
4.5 LA MESSE.....	6
4.6 LES VISITEURS	6
4.7 ACCUEIL ET ACCOMPAGNEMENT DE L'ENTOURAGE	6
4.7.1 Prendre rendez-vous avec un médecin.....	6
4.7.2 L'assistante sociale.....	7
4.7.3 La surveillante générale.....	7
4.8 PASSAGES DE BENEVOLE	7
4.9 LES EXAMENS A FAIRE A L'EXTERIEUR.....	7
4.10 HYGIENE	7
4.11 LES FRAIS DE SEJOUR.....	7
4.12 LES SERVICES CONFORTS EN SUPPLEMENTS	7
4.13 LES DISTRACTIONS.....	8
5 VOTRE SORTIE.....	9
5.1 FACTURATION ET PAIEMENT	9
5.2 LE TRANSPORT DE SORTIE	9
5.3 DOCUMENTS DE SORTIE ET SUIVI MEDICAL	9
5.4 VOTRE AVIS NOUS INTERESSE.....	9
6 VOS DROITS ET DEVOIRS	10
6.1 LE RESPECT DU PATIENT	10
6.2 SURVEILLANCE MEDICALE, HOSPITALISATION	10
6.3 LA PRISE EN CHARGE MEDICAMENTEUSE.....	10
6.4 INFORMATIQUE ET LIBERTE	11
6.5 ACCES AU DOSSIER MEDICAL	11
6.6 LES INFORMATIONS MEDICALES	12
6.7 LA PERSONNE DE CONFIANCE.....	12
6.8 LES DIRECTIVES ANTICIPEES	12
6.9 EXTRAIT DU REGLEMENT INTERIEUR.....	12
6.10 CHARTE DE LA PERSONNE HOSPITALISEE.....	13
7 LA QUALITE ET LA GESTION DES RISQUES.....	14
7.1 INFORMATIONS QUALITE ET CERTIFICATION	14
7.2 LUTTE CONTRE LES INFECTIONS ASSOCIEES AUX SOINS (IAS).....	14
7.3 LUTTE CONTRE LA DOULEUR.....	15
7.4 LE COMITE DE LIAISON ALIMENTATION-NUTRITION (CLAN)	15
7.5 L'EDUCATION THERAPEUTIQUE	15
7.6 L'IDENTITOVIGILANCE	16
7.7 MATERIOVIGILANCE ET PHARMACOVIGILANCE	16
7.8 LES RECLAMATIONS : PERSONNES COMPETENTES ET CRUQPC	16
7.9 SECURITE INCENDIE	16
8 LES NUMEROS UTILES	17

1 Bienvenue à la clinique Sainte Thérèse

« Madame, Mademoiselle, Monsieur,

Bienvenue à la clinique Sainte Thérèse.

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

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

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

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

Philippe Farsy
Directeur Général de la clinique Sainte Thérèse

2 Présentation

2.1 L'établissement

La clinique Sainte Thérèse est autorisée pour une activité de soins de suite et réadaptation polyvalent adulte en hospitalisation complète (date d'autorisation : 26/10/2010), classée en catégorie A (date classement : 14/04/1999). L'établissement s'organise sur 4 niveaux.

- le RDC : accueil, bureaux, restaurants et office, gymnase de rééducation, salle de cinéma et de conférence, salle de réunion, chambres, pharmacie, tisanerie
- les étages 1 et 2 : chambres, infirmeries, salles de soins et de visite, tisaneries

Sa capacité de 86 lits est composée de 42 lits en chambre double et 44 lits en chambres particulières. La clinique reçoit des personnes adultes (mixte), couvertes ou non par la Sécurité sociale et les diverses Mutuelles ou Assurances.

L'établissement est implanté dans un parc de 2Ha, ce qui permet aux chambres de bénéficier de superbes vues sur les arbres et jardins ainsi que d'un calme remarquable.

A sa création en 1973, l'établissement était une maison de repos et de convalescence spécialisée en gériatrie mixte à partir de 50 ans, agréée selon l'annexe XIX (date de l'agrément : 02/05/73, renouvellement d'autorisation : 03/08/2001). L'établissement a fait évoluer son nom en parallèle de l'évolution de son activité. C'est ainsi que « Centre de Gériatrie Sainte Thérèse » a succédé à « Maison de repos » et qu'aujourd'hui « Clinique de Soins de Suite et Réadaptation Sainte Thérèse » succède à « Centre de gériatrie ». Le concept de soins de suite a été substitué à celui de moyen séjour.

2.2 Les professionnels à votre service

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

- rose : agent de service
- bleu et blanc : aide soignant

- blanc : infirmier, médecin, pharmacien, cadre de soins, diététicienne
- orange : personnel technique

2.2.1 L'équipe médicale et paramédicale

- Deux médecins gériatologues
- Un médecin généraliste
- Un médecin cardiologue
- Deux médecins rééducateurs
- Un médecin psychiatre
- Un stomatologue
- Un dermatologue
- Trois masseurs kinésithérapeutes
- Un pharmacien
- Une surveillante générale
- Un infirmier coordinateur
- Neuf infirmiers diplômés d'état
- Quatorze aides-soignantes
- Une diététicienne
- Un orthophoniste
- Un pédicure
- Une animatrice

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

2.2.2 L'équipe de service et entretien

- Le service restauration : trois cuisiniers, trois agents et une diététicienne
- Le service d'entretien : seize agents de service hospitalier, un gardien

2.2.3 L'équipe administrative

- Un directeur général
- Une adjointe de direction et un attaché de direction
- Une comptable
- Une assistante sociale
- Deux secrétaires d'accueil
- Une personne en charge des admissions et une facturière



3 Votre entrée

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

Le patient, ou sa famille, peut choisir le régime d'hospitalisation sous lequel il veut être placé : chambre à deux lits ou particulière, à moins qu'un séjour en chambre particulière ait été prescrit par le médecin de l'établissement et accordé par la sécurité sociale. Les praticiens et auxiliaires médicaux sont conventionnés.

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

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

Il lui sera demandé une provision de règlement :

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

3.1 Les étapes de votre arrivée

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

3.2 Votre trousseau d'arrivée

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

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

3.3 Demande de confidentialité

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

3.4 Vols et objets de valeurs

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

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

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

Pour les prothèses, nous vous demandons de veiller à ne pas égarer vos prothèses auditives, dentaires, lunettes et verres de contacts. Penser à apporter une boîte de rangement (ne pas déposer dans un mouchoir, ou tout autre support susceptible d'être jeté). La responsabilité de la clinique ne pourra, en aucun cas, être mise en cause en cas de perte ou détérioration de vos prothèses auditives, dentaires, lunettes et verres de contacts durant votre séjour, compte tenu de cette information.



4 Votre séjour

4.1 Les repas

- Petit déjeuner : dans les chambres entre 8h et 9h
- Déjeuner : 11h30
- Collation : 15h
- Dîner : 18h30
- Fermeture de l'établissement : 19h ou 19h30 (se renseigner à l'accueil)

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

Des distributeurs de boissons en libre service, et des glaces sont à votre disposition dans le hall principal. Les glaces sont à demander au personnel du restaurant. »

4.2 Prise en charge nutritionnelle

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

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

4.3 Les permissions

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

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

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

4.4 Le courrier

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

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

4.5 La messe

Une messe est dite toutes les 2 semaines, le jeudi à 15h dans un des salons. Le personnel de l'établissement peut vous aider à vous y rendre sur demande.

4.6 Les visiteurs

Les visites sont autorisées uniquement l'après midi de 11h à 19h. Il est demandé aux visiteurs de respecter les règles de vie en collectivité, notamment dans les chambres doubles. Les visites ne doivent pas perturber le repos des patients.

Les visiteurs peuvent manger avec les patients en salle de restauration ou en chambre avec un plateau repas. L'établissement doit être prévenu au moins 3h avant le début du service (s'adresser à l'office ou à l'accueil de la clinique).

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

Pour leur sécurité, les enfants de moins de 15 ans sont strictement interdits dans les étages, et ne peuvent de ce fait accéder aux chambres. Leur visite est possible en salles communes (salons, jardins et parc, ...).

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

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

4.7 Accueil et accompagnement de l'entourage

4.7.1 Prendre rendez-vous avec un médecin

Des horaires de rencontre aussi bien téléphonique que physique ont été établis par les médecins :

- Dr Cordier : le lundi en fin de matinée et début d'après-midi
- Dr Escourrou : le mardi en fin de matinée et début d'après-midi

- Dr Gibert : les mercredis et jeudis en fin de matinée

Si vous êtes dans l'incapacité de rencontrer les médecins aux jours et heures indiquées ci dessus, vous pouvez vous rapprocher de l'accueil afin de définir un RDV.

4.7.2 L'assistante sociale

L'assistante sociale est présente dans l'établissement le mardi de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h et le jeudi de 9h à 12h30. Vous pouvez la contacter au 04 94 98 56 00 durant les jours et heures indiqués ci dessus. En dehors de ces heures vous pouvez appeler l'accueil de la clinique afin de définir un RDV.

4.7.3 La surveillante générale

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

4.8 Passages de bénévole

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

4.9 Les examens à faire à l'extérieur

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

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

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

4.10 Hygiène

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

4.11 Les frais de séjour

- **Si le patient est assuré social :**
Soit les frais de séjour sont pris en charge à 80% : le ticket modérateur de 20 % est à sa charge ou à celle de sa mutuelle. Soit les frais de séjour sont pris en charge à 100% c'est le cas si le patient relève d'une situation d'exonération du ticket modérateur (longue maladie, à partir du 31eme jour d'hospitalisation et après transfert, acte coûteux supérieur ou égal à 120€) ; dans ce cas le patient aura à sa charge ou à celle de sa Mutuelle le paiement du forfait journalier. Le forfait journalier est dû pour le jour de sortie (sauf en cas de transfert).
- **Si le patient n'est pas assuré social ou s'il n'est pas pris en charge :**
Il est redevable de la totalité des frais.

4.12 Les services confort en suppléments

- **La télévision :** toutes les chambres sont équipées de télévision à écran plat. Toutes les chaînes de la TNT numérique sont disponibles en plus de Canal +
- **Le téléphone :** tous les lits disposent de leur propre téléphone avec une ligne directe, renseignez vous à l'accueil afin de connaître votre numéro de téléphone direct. Pour pouvoir appeler de ce téléphone une ouverture de ligne devra être demandée à l'accueil, un forfait minimum sera appliqué.
- **La blanchisserie :** le nettoyage et le repassage de votre linge peuvent être assuré par l'établissement. Veuillez vous adresser à une aide soignante pour bénéficier de ce service.
- **Climatiseur mobile et réfrigérateur :** l'établissement met à disposition des climatiseurs mobiles ainsi que des frigidaires qui seront installés dans votre chambre.
- **Le coiffeur :** une équipe de coiffeurs assure le service tous les lundis matin dans l'établissement. Le salon de coiffure se trouve au RDC en face de la salle de kinésithérapie, après l'entrée du patio aux agrumes. Pour réserver vous devez vous adresser à l'accueil. Vous pouvez régler directement après la prestation ou plus tard. Une note sera alors mise dans votre dossier.
- **Le pédicure :** un pédicure assure le service tous les jeudis après midi, pour réserver vous devez vous adresser à l'accueil. Vous pouvez régler directement après la prestation ou plus tard. Une note sera alors mise dans votre dossier.

- **L'esthéticienne** : cette dernière intervient sur demande, vous pouvez vous adresser à l'accueil pour plus d'informations.

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

4.13 Les distractions

Les patients disposent de différents espaces pour se distraire :

- une salle de projection de télévision
- Des salons
- Des tables de jeux
- Une bibliothèque
- Un patio
- Différents jardins composant un parc de plus de 2ha

Des séances récréatives sont organisées l'après midi en semaine par une animatrice.



5 Votre sortie

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

Le patient est prié de passer la veille ou le matin même pour confirmer son départ et régulariser sa situation administrative. Les notes doivent être intégralement acquittées avant le départ.

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

5.1 Facturation et paiement

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

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

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

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

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

Ne sont pas compris dans le prix de journée et donnent lieu à remboursement sur justification : les honoraires de praticiens et des auxiliaires médicaux

(examens de laboratoires, électrocardiogramme, kinésithérapie...), les médicaments hors forfait.

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

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

5.2 Le transport de sortie

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

5.3 Documents de sortie et suivi médical

Le patient sort avec les documents et papier suivants :

- les dépôts et valeurs qu'il a éventuellement confiés
- une facture acquittée (avec détails des suppléments)
- un bulletin de situation précisant la durée de son hospitalisation
- compte rendu d'hospitalisation pour le médecin traitant
- les résultats des différents examens
- si besoin pour la continuité des soins du patient : une ou plusieurs ordonnances et une ou plusieurs prescriptions

5.4 Votre avis nous intéresse

Nous mettons à votre disposition un questionnaire de satisfaction à compléter à la fin de votre séjour. Ce questionnaire est disponible ci-joint dans ce livret, mais vous pouvez également en redemander un autre à l'accueil de la clinique.

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

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

Voir FTAD 029 joint en annexe.

6 Vos droits et devoirs

6.1 Le respect du patient

L'ensemble du personnel de la clinique Sainte Thérèse est soumis au devoir de discrétion, de réserve et de secret professionnel sur les informations dont il a connaissance dans le cadre de son travail. Par égard pour chaque individu, les droits des personnes hospitalisées et les informations les concernant sont encadrés par un dispositif légal (loi du 4 Mars 2002).

6.2 Surveillance médicale, hospitalisation

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

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

6.3 La prise en charge médicamenteuse

Il est important que nous connaissions la totalité des médicaments que vous prenez :

Pour nous aider :

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

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

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

Les modalités de la prescription médicale : un médecin va vous prescrire les médicaments nécessaires à votre état de santé.

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

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

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

Le stockage et la préparation des médicaments :

- ⇒ Vous devez confier à une infirmière les boîtes de votre traitement personnel que vous avez amenées, elles vous seront restituées à votre départ
- ⇒ Pour assurer la continuité de votre traitement, si la prescription est maintenue et le médicament non disponible dans l'établissement, l'infirmière pourra utiliser vos boîtes pour préparer vos prises médicamenteuses
- ⇒ Une infirmière préparera tous les jours vos médicaments en respectant les conditions de conservation nécessaires

L'administration des médicaments :

- ⇒ Avant l'administration votre identité doit être vérifiée (si vous n'avez pas un bracelet d'identification ne vous étonnez pas si l'on vous demande par sécurité votre nom et prénom plusieurs fois par jour)
- ⇒ A chaque prise une infirmière vous délivrera les médicaments nécessaires après avoir vérifié la concordance entre les médicaments prescrits et préparés
- ⇒ Si le médecin le décide l'infirmière pourra vous délivrer le traitement pour la journée en vous expliquant les heures et modalités d'administration pour chaque médicament
- ⇒ Vous devrez respecter précisément les consignes et indiquer à l'infirmière si vous avez pris ou pas vos médicaments
- ⇒ Certains médicaments ne vous seront donnés que si vous en ressentez le besoin (anti douleur, anti nausée) demandez les aux infirmières et signalez leur les heures de prise

- ⇒ Le respect des heures de prise de certains médicaments est important pour certains médicaments : certains sont plus actifs ou mieux tolérés pris avant les repas ou pendant ou après, respecter les consignes qui vous sont données et poursuivez ce bon usage de retour à votre domicile
 - ⇒ Certains médicaments comme les laxatifs, contre les constipations, ou les pansements gastriques, contre les douleurs d'estomac, vont gêner l'efficacité des autres médicaments ; il faut maintenir 2 heures d'écart entre la prise de ces médicaments et les autres médicaments, (exemple une infirmière peut au petit déjeuner vous donner votre traitement du matin et vous donner d'autres médicaments comme les laxatifs et les pansements gastriques qui ne seront à prendre que vers 10 h du matin)
 - ⇒ Si vous avez des difficultés à prendre certains médicaments, à les avaler signalez le
 - ⇒ Ne pas mélanger de médicaments avec la nourriture solide ou liquide sauf si vous êtes certains de pouvoir absorber la totalité du mélange (sinon une partie de votre traitement non absorbé sera perdu)
 - ⇒ Pour que vos traitements puissent être actifs durant la journée et la nuit certaines prises de médicaments se feront tôt le matin ou tard le soir, nous sommes conscients que cela peut vous perturber, nous ne le faisons que si cela est nécessaire à l'efficacité de votre traitement
 - ⇒ Si vous pensez qu'un médicament vous provoque des effets gênants signaler le au médecin ou aux infirmières
 - Sur l'adaptation à vos habitudes de vie (activités sportives, habitudes alimentaires, usage des transports)
 - Sur les conduites à tenir en cas d'oubli d'une prise ou d'incapacité à se souvenir de la prise
 - Sur les coûts susceptibles d'être à votre charge (n'hésitez pas à signaler toute difficulté)
- ⇒ Des contrôles réguliers peuvent vous être prescrits pour le suivi de votre état de santé, il est important que vous fassiez les examens demandés et que vous gardiez contact pour l'analyse des résultats et la conduite à tenir avec les professionnels qui vous prennent en charge : médecins et pharmaciens

6.4 Informatique et liberté

L'établissement dispose d'un système d'information qui gère l'intégralité du dossier du patient. La collecte, le traitement, la diffusion et la conservation des informations médicales nominatives sont assurés conformément à la législation en vigueur et notamment à la loi du 4 Mars 2002 relative aux droits des patients.

Les informations recueillies lors de consultations ou de votre hospitalisation, feront ainsi l'objet, sauf opposition de votre part, d'un enregistrement informatique dans les conditions fixées par la loi n°78-17 du 6 Janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. Ces informations sont exclusivement réservées à l'équipe médicale et soignante qui vous suit, ainsi qu'au service de facturation et administration pour ce qui concerne les données administratives.

Ces données sont transmises au médecin responsable de l'information médicale de la clinique et sont protégées par le secret médical. Vous pouvez exercer vos droits d'accès et de rectification à ces données, auprès du médecin responsable de l'information médicale (DIM), directement ou par l'intermédiaire du praticien responsable pendant votre hospitalisation.

6.5 Accès au dossier médical

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

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

La préparation de votre sortie :

- ⇒ Une ordonnance intégrant la totalité des médicaments à prendre à votre sortie vous sera délivrée ainsi qu'une synthèse de votre séjour et de votre prise en charge
- ⇒ Une synthèse de votre séjour vous sera remis et sera envoyé à votre médecin traitant
- ⇒ Une ordonnance sera faite si vous devez bénéficier des soins d'une infirmière à domicile ou de séances de kinésithérapie
- ⇒ Vos traitements personnels vous seront rendus
- ⇒ Signaler aux médecins, à la surveillante ou aux infirmières les difficultés que vous prévoyez à votre retour à domicile :
 - Pour aller à la pharmacie chercher les médicaments
 - Pour préparer vos médicaments
 - Pour rendre compatible la prise des médicaments avec votre mode de vie
- ⇒ N'hésitez pas à poser toutes les questions que vous vous posez aux équipes durant votre séjour ou aux professionnels de ville : médecin traitant, pharmacien référent :
 - Sur l'intérêt de vos traitements
 - Sur les effets secondaires, leur prévention, leur surveillance

du système de santé concernant les modalités de communication des dossiers médicaux.

Pour plus d'informations veuillez vous adresser à la surveillante générale.

6.6 Les informations médicales

- **Le consentement libre et éclairé :**

Vous avez droit à une information claire et appropriée avec analyse du rapport bénéfices/risques concernant les investigations, traitements ou actions de préventions envisagés.

- **Le refus de soins de la part du patient :**

Dans ce cas vous serez alors informé(e) par l'équipe médicale et soignante des conséquences prévisibles pouvant éventuellement mettre votre vie en danger et des alternatives pourront vous être proposées si elles sont envisageables. Ce refus de soins n'empêche pas une prise en charge au sein de l'établissement.

6.7 La personne de confiance

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

6.8 Les directives anticipées

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

et indiquer les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées.

6.9 Extrait du règlement intérieur

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6.10 Charte de la personne hospitalisée



Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

circulaire n° DHOS/SD18/SD1C/SD06/2006/N0 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 est accessible sur le site internet :

www.sante.gouv.fr

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

© 2006 - Direction de l'Hospitalisation et de l'Organisation des Soins - Direction générale de la Santé - DGS/SD06 - Avril 2006

7 La qualité et la gestion des risques

7.1 Informations qualité et certification

Il est mis à votre disposition différentes informations :

- sur les différentes procédures d'évaluation liées à la qualité des soins :
 - rapport de certification et résultat IPAQSS disponibles sur le site de la HAS (<http://has-sante.fr>)
 - indicateurs pour l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins (IPAQSS), affichés à l'accueil et en pièces jointes dans votre dossier.
- sur la satisfaction des usagers : compte rendus et bilan CRUQPC disponible sur demande à l'accueil
- informations diverses sur le panneau d'affichage en face des ascenseurs au RDC et sur le site internet de la clinique (www.clinique-sainte-therese.com).

7.2 Lutte contre les infections associées aux soins (IAS)

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

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

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

L'établissement a mis en place une coordination entre plusieurs établissements de l'Est des Bouches du

Rhône et de l'Ouest Varois pour cette prévention des infections nosocomiales, le CoCLIN :

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

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

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

- prévenir les infections en validant et en vérifiant la bonne observance des protocoles de soins
- surveiller les infections à l'aide d'enquêtes régulières
- élaborer et diffuser des recommandations de bonnes pratiques d'hygiène
- améliorer la formation des professionnels de santé en hygiène hospitalière
- mettre en place des actions de surveillance des infections nosocomiales
- renforcer le dispositif de lutte contre les maladies nosocomiales
- évaluer les actions menées

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

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



7.3 Lutte contre la douleur

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

Votre douleur, parlons-en

Prévenir et soulager

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

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

Évaluer

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

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

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

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

Reconnaître

Il existe plusieurs types de douleur :

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

Article L. 1110-5 du code de la santé publique : « ... toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte ... »

Votre douleur, parlons-en

CLINIQUE SSR
SAINTE-THERÈSE
SA au capital de 480000 €
R.D.N. 8 - 83330 LE BRASSET
Tél. 04 94 98 56 00 - Fax 04 94 98 56 85
SIRET 729 500 181 00015 - NAF 8610Z

www.sante.gouv.fr

7.4 Le comité de liaison alimentation-nutrition (CLAN)

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

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

7.5 L'éducation thérapeutique

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

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

Composition : Le médecin coordonnateur, le cardiologue, la surveillante, l'IDE coordonnateur, la diététicienne, le pharmacien.

La clinique Sainte Thérèse a fait le choix d'une éducation thérapeutique sur le thème des anti vitamines K (AVK).

7.6 L'identitovigilance

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

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

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

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

7.7 Matériovigilance et pharmacovigilance

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

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

7.8 Les réclamations : personnes compétentes et la

commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge

Veillez vous référer, en plus de ce qui suit, à la fiche technique administrative 39 (FTAD 039), présente dans votre dossier d'entrée.

Désireuse de donner la plus grande satisfaction aux patients, la direction rappelle que toutes les demandes ou réclamations éventuelles, pour être fructueuses, ne doivent être faites qu'à ses représentants qualifiés. Vous pouvez aussi en cas de problème adresser une lettre au Directeur, afin de saisir la CRUQPC.

La CRUQPC est la commission de relation avec les usagers et de la qualité de la prise en charge :

Missions : Elle veille aux droits des usagers, elle contribue à l'amélioration de l'accueil des patients et de leurs proches, elle contribue à l'amélioration de la qualité de la prise en charge, elle facilite les démarches des usagers. Elle veille également au respect du droit des usagers, elle peut formuler des recommandations.

Composition : le président (le directeur), les représentants des usagers (bénévoles à l'Association Trans Hepat et UFC Que choisir), le représentant des usagers suppléant (bénévole à l'Association UFC Que choisir), le médecin médiateur (cardiologue), le médecin médiateur suppléant (médecin), le médiateur non médical (la surveillante), le médiateur non médical suppléant (aide-soignante), la responsable qualité et gestion des risques (adjoint de direction).

7.9 Sécurité incendie

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

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



8 Les numéros utiles

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

Accueil

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

Numéro externe : 04 94 98 56 00

Télécopie : 04 94 90 40 46

Numéro interne : 9

Service des admissions

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

Numéro externe : 04 94 98 56 34

Numéro interne : 434

Surveillante générale

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

Numéro externe : 04 94 98 56 88

Numéro interne : 488

Assistante sociale

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

Numéro interne : 408

Restaurant

Pour réserver les repas des visiteurs

Numéro interne : 499

Infirmieries

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

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

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

Adjointe de direction

Pour toutes réclamations, plaintes, recommandations et suggestions

Numéro externe : 04 94 98 56 38

Numéro interne : 438

Attaché de direction

Pour toutes réclamations, plaintes, recommandations et suggestions

Numéro externe : 04 94 98 56 36

Numéro interne : 405

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