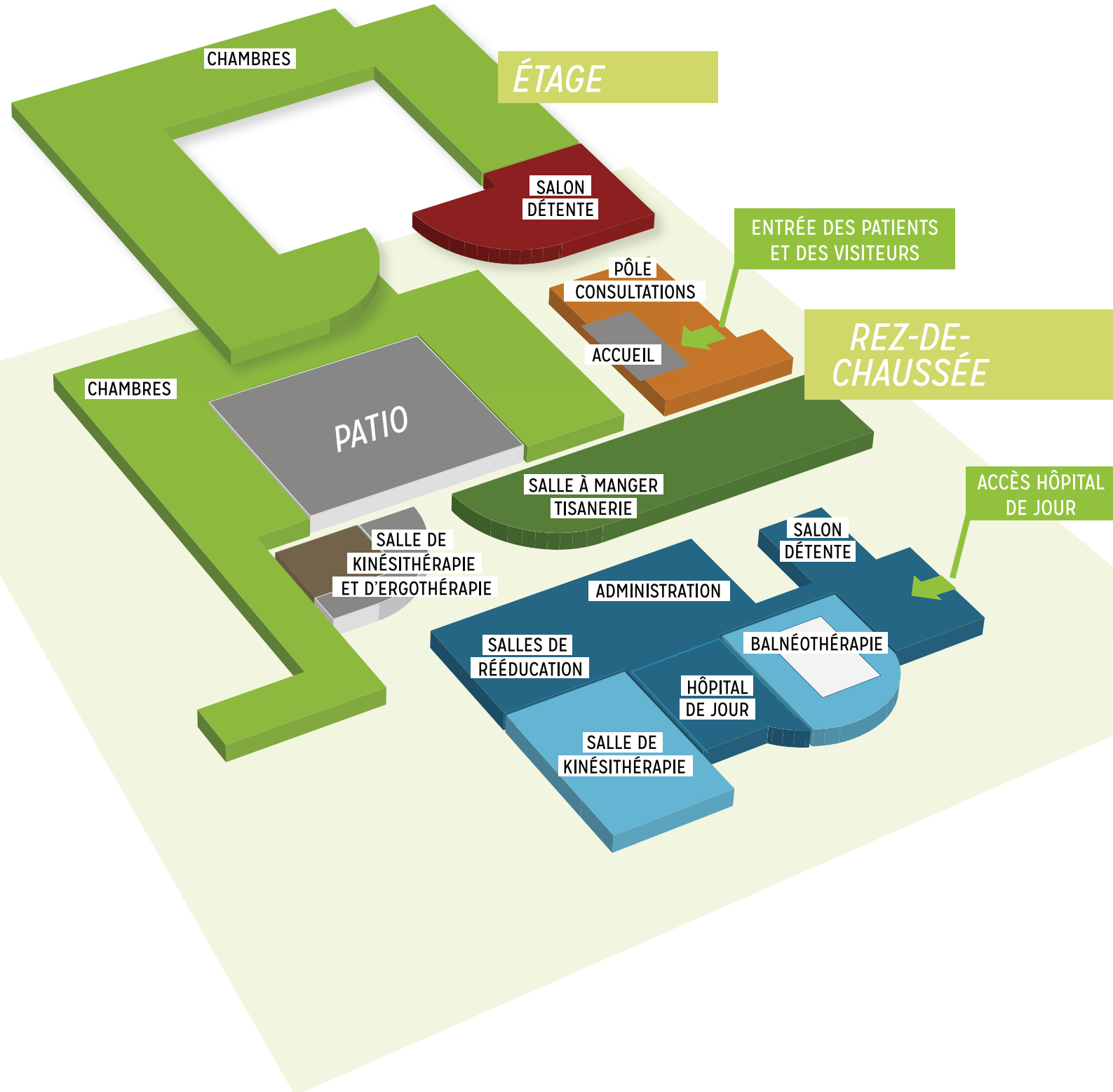
CLINIQUE DU

Pic St Loup

- LIVRET D'ACCUEIL -

PLAN DE LA CLINIQUE



ÉDITO DE LA DIRECTION

Madame, Monsieur,

L'ensemble des équipes soignantes est heureux de vous accueillir et vous souhaite la bienvenue à la Clinique du Pic Saint Loup.

Nous avons conscience que votre hospitalisation en Soins de Suite et de Réadaptation suscite un certain nombre de questions pratiques pour lesquelles vous souhaitez des réponses claires. Le livret d'accueil est destiné à vous apporter les informations et conseils nécessaires, et ceci dans le but de vous familiariser avec l'environnement, les repères administratifs et/ou de soins et d'activités thérapeutiques. Il présente également le cadre réglementaire de votre prise en charge.

La durée de votre séjour sera déterminée par votre Médecin référent.

Nous mettons tout en œuvre pour vous garantir un séjour et des soins de qualité. Votre avis et votre participation active seront régulièrement sollicités.

À votre écoute, nous vous souhaitons un prompt rétablissement. Nous espérons que l'environnement humain et matériel sera propice à un agréable séjour et à une ré-autonomisation de qualité.

La Direction et l'Équipe Soignante de la Clinique du Pic Saint Loup

SOMMAIRE

I PRÉSENTATION DE LA CLINIQUE DU PIC SAINT LOUP p.5

II LA FINALITÉ DE LA PRISE EN CHARGE EN SOINS DE SUITE ET DE RÉADAPTATION p.6

III LE PLATEAU TECHNIQUE p.7

IV UNE ÉQUIPE AU SERVICE DE VOTRE SANTÉ p.8

V VOS DROITS p.9

VI LA DÉMARCHE QUALITÉ ET GESTION DES RISQUES p.13

VII PLAN D'ACCÈS p.14

I PRÉSENTATION DE LA CLINIQUE DU PIC SAINT LOUP

Au pied du Pic Saint Loup, la Commune de Saint Clément de Rivière est située dans une zone boisée et calme.

La Clinique du Pic Saint Loup offre le calme et la sérénité nécessaires à la conduite de soins axés sur le bien-être des patients.

L'établissement dispose d'une autorisation d'activités de Soins de Suite et de Réadaptation en Hospitalisation Complète et à Temps Partiel.

La Clinique du Pic Saint Loup s'est spécialisée dans :

- les affections cardio-vasculaires ;
- les affections respiratoires ;
- les affections de la personne âgée polypathologique, dépendante ou à risque de dépendance ;
- les soins palliatifs.

La clinique bénéficie de locaux modernes, spacieux et confortables. L'établissement comprend un bâtiment agrémenté d'espaces verts.
Toutes les chambres sont équipées d'un système d'appel malade, d'une salle de bain avec toilettes incorporées, d'un téléphone et d'une télévision LCD.
La Clinique du Pic Saint Loup est un établissement de santé privé appartenant au Groupe Clinipole.

II LA FINALITÉ DE LA PRISE EN CHARGE EN SOINS DE SUITE ET DE RÉADAPTATION

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

Les 3 principales missions de l'activité de soins de suite et de réadaptation :

- À travers la rééducation, les SSR aident le patient à recouvrer le meilleur potentiel de ses moyens physiques, cognitifs et psychologiques. L'objectif est, autant que possible, la restitution intégrale de l'organe lésé ou le retour optimal à sa fonction.
- Si les limitations des capacités du patient s'avèrent irréversibles, les SSR assurent la réadaptation du patient. Le but est de lui permettre de s'adapter au mieux à ses limitations et de pouvoir les contourner autant que possible.
- Au-delà des soins médicaux et après stabilisation de l'état de santé du patient, les SSR ont pour objectif final d'assurer sa réinsertion. Pour lui garantir une réelle autonomie, dans sa vie familiale et professionnelle, les établissements vont le rapprocher au maximum des conditions de vie qui précédaient son séjour hospitalier. La réinsertion représente donc l'aboutissement d'une prise en charge totalement personnalisée du patient.

Deux modes d'hospitalisation sont proposés à la Clinique du Pic Saint Loup :

- **L'hospitalisation complète :** vous êtes hébergés durant toute la durée de votre hospitalisation dans notre établissement.
- **L'hospitalisation de Jour :** vous venez durant la journée pour réaliser les activités encadrées et animées par nos professionnels. N'hésitez pas à demander des informations complémentaires auprès de votre Médecin référent ou auprès de nos équipes.

III LE PLATEAU TECHNIQUE

La Clinique du Pic Saint Loup dispose d'un plateau technique complet comprenant :

- Un personnel médical et paramédical adapté :
  - Médecins (Généralistes, Cardiologues, Pneumologues, Psychiatre, Nutritionniste) ;
  - Cadre Infirmier et Infirmière Coordonnatrice ;
  - Pharmacien et Préparatrice en Pharmacie ;
  - Infirmiers ;
  - Aides-Soignants ;
  - Rééducateurs (Kinésithérapeutes, Ergothérapeute, Enseignants en Activité Physique Adaptée) ;
  - Assistante Sociale ;
  - Diététicien ;
  - Secrétaire Médicale.
- Deux salles de kinésithérapie et d'ergothérapie
- Une balnéothérapie
- Un pôle de consultations externes permettant l'accès à des praticiens d'autres spécialités

IV UNE ÉQUIPE AU SERVICE DE VOTRE SANTÉ

Nous vous invitons à faire plus ample connaissance avec les professionnels de santé qui vous entoureront tout au long de votre séjour. Vous pouvez identifier chaque membre du personnel par une étiquette indiquant sur sa blouse, son nom et sa fonction.

Les Médecins

Ils sont amenés à vous examiner et à vous soigner. Ils vous informent de votre état de santé et peuvent recevoir votre personne de confiance et/ou les membres de votre famille et/ou de votre entourage (toujours avec votre consentement), pour leur donner de vos nouvelles, dans le strict respect du secret médical. Pour toute demande de rendez-vous : rapprochez-vous de l'équipe soignante, de la Secrétaire Médicale ou bien des Hôtesses d'Accueil.

Le Cadre Infirmier

Il organise et coordonne le travail des Infirmiers et des Aides-Soignants placés sous sa responsabilité.
N'hésitez pas à le contacter pour tout renseignement concernant votre séjour.

L'Infirmier

Il pratique des soins sur prescription médicale et/ou en application du rôle propre qui lui est dévolu.
Il participe à différentes actions, notamment en matière de prévention, d'éducation à la santé, de formation et d'encadrement.

L'Aide-Soignant

Il dispense des soins de prévention, de maintien, de relation et d'éducation, notamment des soins d'hygiène et de confort, en collaboration avec l'Infirmier.

Le Cadre Rééducateur

Il organise et coordonne le travail des Enseignants en Activités Physiques Adaptées, des Kinésithérapeutes et de l'Ergothérapeute.

Les Rééducateurs

Durant votre séjour, et sur prescription médicale, ils vous aideront à récupérer votre intégrité fonctionnelle et/ou vous permettront d'accéder à une autonomie optimale.

L'Assistante Sociale

Si vous le souhaitez, notre Assistante Sociale vous reçoit, sur rendez-vous.
L'Assistante Sociale pourra vous proposer un accompagnement social personnalisé. Si vous le souhaitez, elle pourra vous aider, ainsi que vos proches, à accomplir des démarches administratives (demande de prestations sociales, de prises en charge diverses...). Elle sera à votre écoute pour toute interrogation d'ordre social et/ou familial et pour rechercher, avec vous, des réponses à vos éventuelles difficultés liées à l'hospitalisation et/ou à la préparation de votre sortie.

V VOS DROITS

Anonymat

Si vous souhaitez que votre présence ne soit pas divulguée, signalez-le à notre Hôtesse d'Accueil lors de votre admission. Les appels téléphoniques ainsi que les visites seront alors filtrés. L'ensemble du personnel est soumis au devoir de discrétion, de réserve et au secret professionnel sur toutes les informations dont il a connaissance dans le cadre de son travail.

Commission Des Usagers

La Clinique du Pic Saint Loup est dotée d'une Commission Des Usagers (CDU) dont la mission est de vous assister et de vous orienter si vous vous estimez victime d'un préjudice lié à l'activité de la clinique. Elle peut également vous indiquer les voies de conciliation et de recours dont vous disposez. Cette commission a aussi vocation à améliorer la qualité de la prise en charge des patients.

Un médiateur médical et un médiateur soignant ont été désignés. Nous vous proposerons de les rencontrer en cas de litige mettant en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical des services. Durant cette entrevue, vous pouvez vous faire accompagner d'un Représentant des Usagers, membre de la commission.

Outre les médiateurs, cette commission se compose du Directeur de la clinique et de deux Représentants des Usagers. La liste des membres de la CDU est disponible en annexe à la fin de ce livret.
Si vous devez saisir la Commission des Usagers, il vous faudra prendre contact avec la permanence de cette commission, assurée par le Secrétariat de Direction, afin de convenir d'un rendez-vous.

Confidentialité, intimité et dignité

La Clinique du Pic Saint Loup s'engage à vous garantir le respect de l'intimité, de la dignité et de la confidentialité des données personnelles, tout au long de votre séjour et ce, selon les principes de la Charte de la personne hospitalisée, disponible en annexe. N'hésitez pas à prévenir les responsables de l'établissement en cas de manquement à ces règles.

Culte

Toute personne hospitalisée au sein de la clinique a le droit d'exprimer ses convictions religieuses dans les limites du respect de la neutralité, du bon fonctionnement et des impératifs liés à la sécurité, à la santé et à l'hygiène. Elle doit s'abstenir de toute forme de prosélytisme.
Si vous le souhaitez, le Ministre de votre culte peut vous rendre visite sur simple demande ; les rendez-vous peuvent être pris à l'Accueil. Des bénévoles des différentes confessions interviennent dans l'établissement : vous trouverez toutes les informations utiles au niveau du panneau d'affichage à l'Accueil.

Directives anticipées

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 vos souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement. Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis.
Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles à l'équipe qui vous prendra en charge au sein de la clinique.

V VOS DROITS

Dossier médical

Un dossier médical est constitué au sein de la clinique. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant. Celui-ci est couvert par le secret professionnel.
À l'issue de votre séjour, le dossier médical est conservé et archivé par la clinique. En cas de besoin, il vous est possible d'accéder à ces informations en faisant la demande auprès de la Direction de l'établissement qui vous informera des modalités d'accès à votre dossier, dans le respect des prescriptions relatives à la confidentialité et la déontologie.
En toutes circonstances, la Clinique du Pic Saint Loup se réfèrera à la législation en vigueur au jour de la demande de consultation du dossier médical.

Étudiants

La Clinique du Pic Saint Loup participe à la mission de formation des étudiants infirmiers, aides-soignants ou d'autres professions paramédicales. Ces derniers peuvent participer à votre prise en charge, sous la responsabilité et le contrôle des professionnels confirmés. Ces étudiants peuvent accompagner les soignants lors des visites et/ou des soins prodigués quotidiennement dans votre chambre.
Toutefois, si vous le souhaitez, vous pouvez demander à voir les soignants seul(e).
De plus, avant de pratiquer un soin, les étudiants doivent recueillir votre consentement.

Incapable majeur

Toute hospitalisation et tout traitement doivent faire l'objet d'un accord préalable écrit du tuteur ou du curateur.

- Lorsque le majeur est placé sous curatelle : il préserve sa capacité juridique. L'assistance du curateur est toutefois nécessaire pour consentir aux actes médicaux comportant des risques importants ;
- Lorsque le majeur est placé sous sauvegarde de justice : son représentant légal n'a pas à intervenir, le majeur placé sous protection ayant gardé toute sa capacité juridique ;
- Enfin, lorsque le majeur est placé sous tutelle : le tuteur donne son consentement pour les actes médicaux courants et demande l'autorisation au conseil de famille ou au juge des tutelles pour les actes médicaux les plus graves.

Toute personne placée sous protection juridique peut aussi désigner une personne de confiance qui l'assistera durant toute la durée de son hospitalisation.

Information sur votre état de santé et les risques liés aux soins

Vous avez le droit d'être informé(e) sur votre état de santé.
Cette information préalable porte sur les différentes investigations, traitements ou actions qui vous sont proposés, leur utilité, leur urgence éventuelle, leurs conséquences, les risques fréquents ou graves normalement prévisibles qu'ils comportent, ainsi que sur les autres solutions possibles et sur les conséquences prévisibles en cas de refus.

Si postérieurement à votre prise en charge, des risques nouveaux étaient identifiés, vous en seriez informé(e).
Seule l'urgence ou l'impossibilité d'informer peut dispenser le professionnel de santé de cette obligation.

Aucun acte médical ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans votre consentement libre et éclairé ; et ce consentement peut être retiré à tout moment.
En revanche, si vos décisions mettent votre vie en danger, il est du devoir du Médecin de tout faire pour vous convaincre d'accepter les soins qui s'imposent.

V VOS DROITS

Informatique et liberté

Les établissements de santé procèdent au recueil et au traitement informatique de données figurant dans le dossier médical, ceci en conformité aux dispositions des articles R. 6113-1 à R. 6113-11 du Code de la Santé Publique.

Conformément à l'article R. 6113-7 du Code de la Santé Publique, les personnes soignées dans l'établissement sont informées :
- que des données concernant la personne hospitalisée font l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978 modifiée susvisée ;
- que ces données sont transmises au Médecin responsable de l'information médicale de l'établissement par l'intermédiaire du praticien responsable de la structure médicale dans laquelle il a reçu des soins ou du praticien ayant constitué son dossier et sont protégées par le secret médical ;
- que le patient a le droit de s'opposer pour des raisons légitimes au recueil et au traitement de données nominatives le concernant, dans les conditions fixées à l'article 38 de la loi du 6 janvier 1978 susvisée ;
- que, selon les dispositions de ce dernier article, le droit d'opposition de la personne ne peut s'exercer que pour autant que le traitement de données nominatives mis en cause ne réponde pas à une obligation légale.

Dans le strict respect du secret médical, la Clinique du Pic Saint Loup gère un fichier informatisé des données médicales et administratives de patients pris en charge.

Le traitement des données informatiques des patients admis par l'intermédiaire de l'outil Viatrajectoire®

L'outil : ViaTrajectoire® est un outil informatique qui permet d'identifier facilement le ou les établissements capables de prendre en charge le projet de rééducation, réadaptation, réinsertion ou d'hébergement, nécessaire à différents moments de la vie de chaque personne. La demande effective d'admission est réalisée grâce à l'usage d'un formulaire décrivant les besoins du patient. Ce formulaire est ensuite proposé aux établissements de soins via Internet sécurisé, jusqu'à l'admission du patient dans l'établissement le plus adapté.
Cet outil comprend des données nominatives enregistrées vous concernant.
Vous pouvez :

- Faire appliquer vos droits d'opposition, d'accès et de rectification des données vous concernant en envoyant une demande écrite au Directeur de l'établissement. Ce droit peut néanmoins être restreint dans certains cas, notamment lorsque les traitements informatiques sont opérés pour le compte de l'État ou des collectivités territoriales, et sous certaines conditions. (Droit d'accès direct et indirect - par l'intermédiaire d'un Médecin désigné par intéressé(e)).
- Exiger que soient rectifiées, complétées, clarifiées, mises à jour ou effacées, les informations vous concernant qui sont inexactes, incomplètes, équivoques, périmées, ou dont la collecte ou l'utilisation, la communication sont interdites. Art 36, 1er alinéa de la loi du 6 Janvier 1978.

V VOS DROITS

Personne à prévenir

Lors de votre admission, il vous sera demandé de désigner la personne à prévenir, en cas d'éventuels problèmes et/ou de nécessité, lors de votre séjour.
La personne à prévenir (notion administrative) et la personne de confiance peuvent être une seule et même personne.

Personne de confiance

Pendant votre séjour, vous pouvez désigner, par écrit, une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre.
Cette personne, que la clinique considérera comme votre « 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.
La personne de confiance doit être majeure, elle peut être un membre de votre famille, un proche ou votre Médecin traitant.
Sa désignation est valable pour la durée de votre hospitalisation à la clinique. Vous pouvez révoquer et remplacer la personne de confiance désignée à tout moment, par écrit.
Si vous souhaitez nous communiquer le nom et les coordonnées de votre personne de confiance, demandez à remplir le formulaire correspondant, lors de votre admission.

Plaintes et réclamations

Si vous n'êtes pas satisfait(e) de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement au Cadre Infirmier.
Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez demander à rencontrer la Direction de l'établissement, pour recueillir votre plainte ou votre réclamation.

Si vous préférez, vous pouvez lui écrire ou laisser à votre départ un commentaire dans le questionnaire de satisfaction. La Direction veillera à ce que votre plainte ou votre réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le Code de la Santé Publique.

La Direction fera le lien avec la Commission des Usagers (CDU). Elle pourra, le cas échéant, vous mettre en relation avec un médiateur médecin ou non médecin, membre de la CDU. Le médiateur vous recevra, éventuellement, vous et votre famille, pour examiner les difficultés que vous rencontrez.

Prise en charge de la douleur

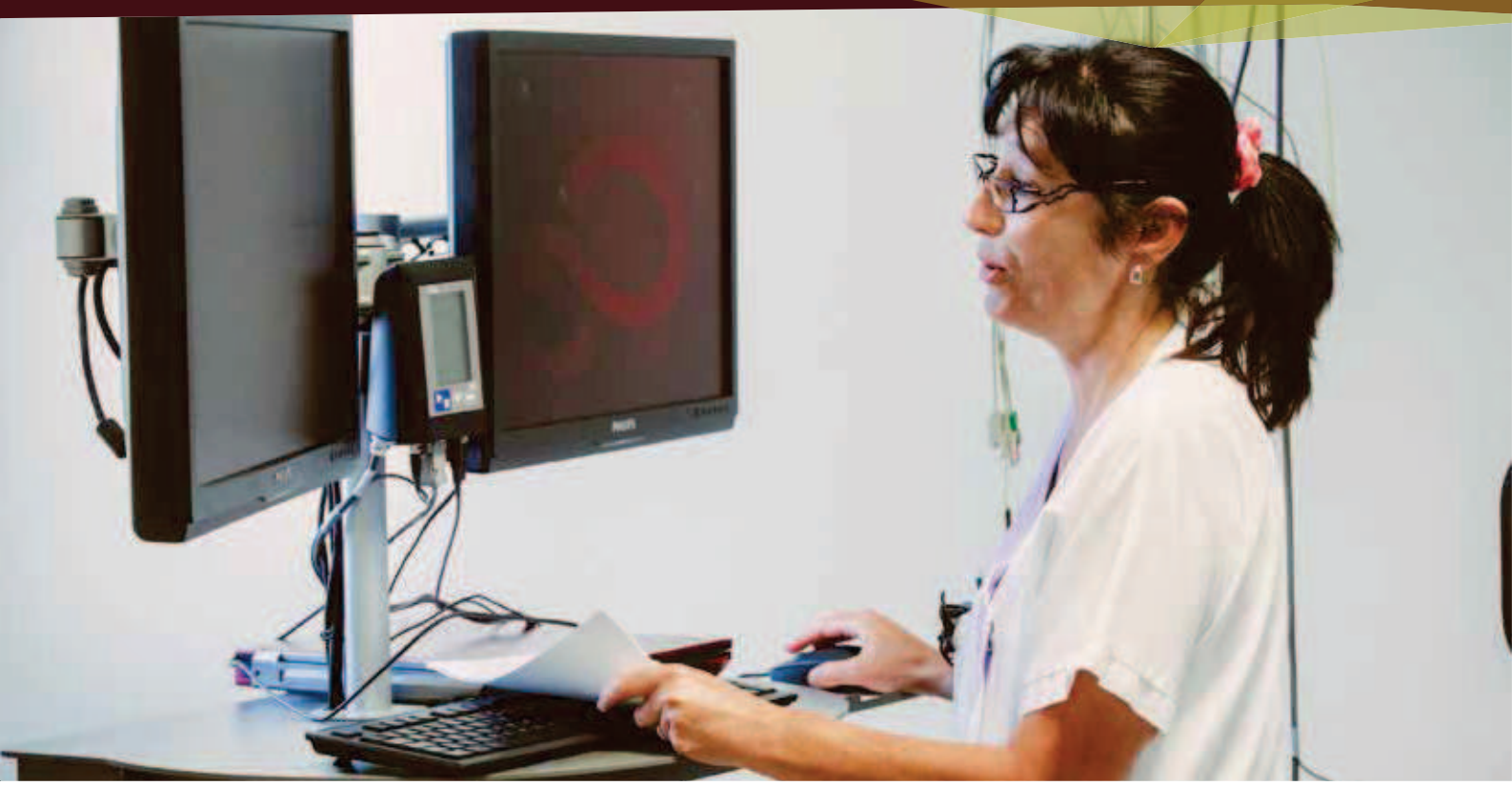
Tout le monde ne réagit pas de la même manière devant la douleur. Votre participation est essentielle. Les soignants sont là pour vous écouter, vous soutenir et vous aider.

Les équipes soignantes et médicales s'engagent à prendre en charge votre douleur et à vous donner toutes les informations utiles.

Représentant des Usagers

Vous pouvez prendre contact avec un Représentant des Usagers à l'aide de la liste disponible à la fin de ce livret ou sur demande auprès des des hôtesses d'accueil.
Ces représentants veillent au respect des droits des usagers dans les établissements de santé et sont largement associés à l'organisation et à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge.
Ils sont des interlocuteurs privilégiés des patients et de leur famille pour se faire aider en cas de besoin.

VI LA DÉMARCHE QUALITÉ ET GESTION DES RISQUES



La Clinique du Pic Saint Loup a développé, depuis son ouverture, une démarche qualité et de prévention des risques conforme aux exigences de la Haute Autorité de Santé (HAS).

La finalité de notre démarche qualité et de gestion des risques est de pouvoir offrir une prestation pouvant répondre, au mieux, à vos besoins. Cette démarche nous pousse à prendre du recul par rapport à nos pratiques, pour les remettre en question et apprendre de nos erreurs.

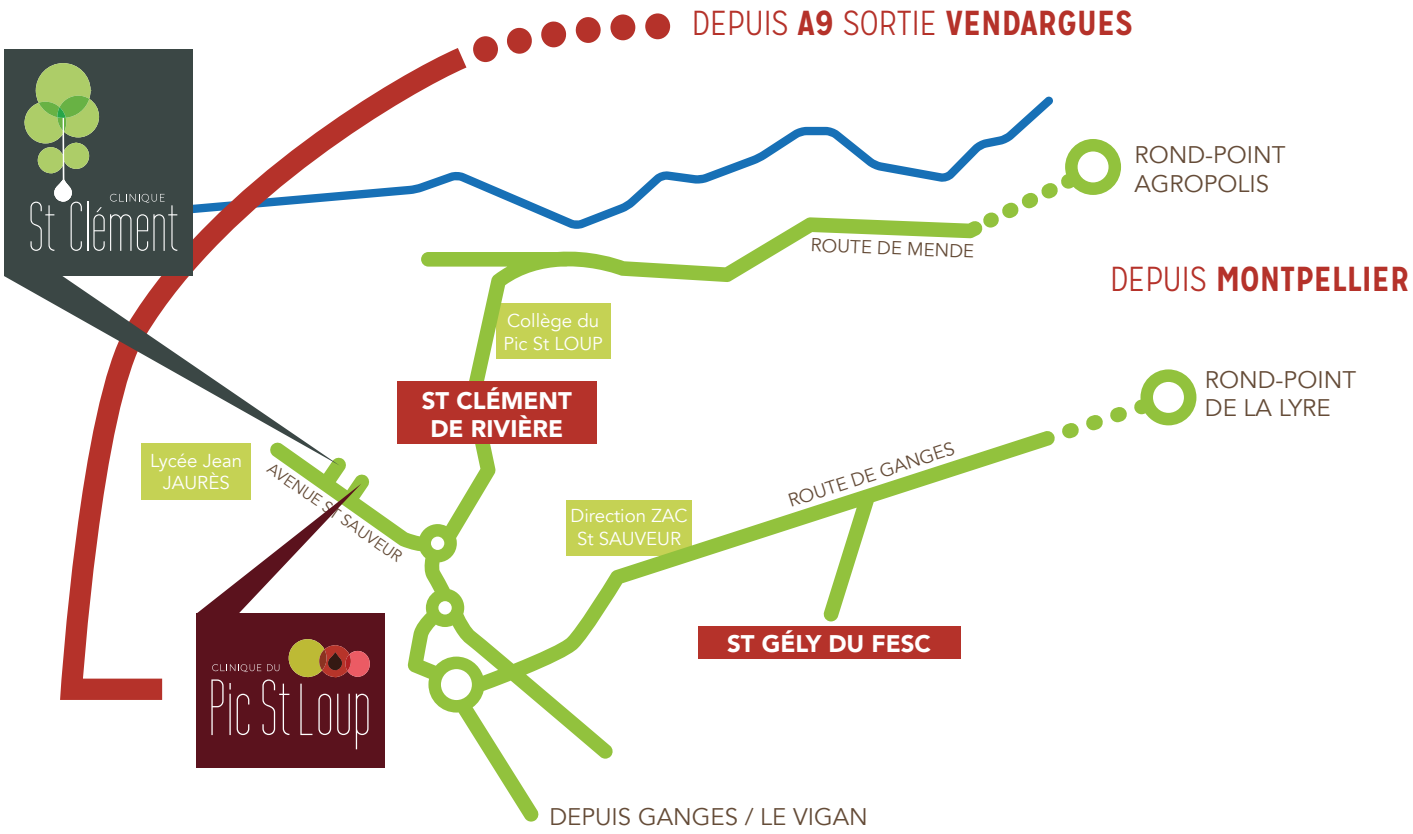
Vous pouvez nous aider à progresser en consacrant un peu de temps à remplir le questionnaire de satisfaction que vous trouverez dans le présent livret et sur demande auprès des professionnels soignants et administratifs. Votre retour d'expérience sur le séjour nous est précieux.

Tous les 4 ans, la clinique est auditée par la Haute Autorité de Santé. Les résultats de cette visite sont accessibles au public aux adresses suivantes :

- www.has-sante.fr
- www.scopesante.fr

Les principaux résultats de la clinique sont également affichés à l'Accueil.

VII PLAN D'ACCÈS



Autobus

Un véhicule d'Hérault Transports (car n°114) relie Saint Clément de Rivière à Montpellier, à partir de la plateforme du tramway de la ville de Montpellier (station Occitanie).

Circulation extérieure

Le Code de la Route est applicable sur toutes les voies de circulation aux abords de l'établissement et sur les zones de stationnement.
Les stationnements sont interdits sur les zones réservées : accès pompiers, zone « ambulances ».
En cas de stationnement illicite, la Direction de la clinique peut être amenée à faire enlever les véhicules en infraction.

Parking

La Clinique du Pic Saint Loup met à disposition de ses visiteurs un parking non gardé. Il est recommandé de ne laisser aucun objet dans les véhicules. La clinique décline toute responsabilité, en cas de vol et/ou de dégradation. Les règles de circulation sur les parkings sont celles du Code de la Route.
Afin d'éviter toute difficulté tenant à la sécurité et aux urgences, il est demandé de ne pas stationner sur les emplacements « réservés ». Les véhicules stationnant face aux issues de secours de l'établissement ou gênant la circulation feront l'objet d'un enlèvement à vos frais.
L'accès au parking « handicapé » (peinture bleue au sol) est réservé aux titulaires de la carte attestant de leur handicap.

CLINIQUE DU PIC SAINT LOUP

96, avenue Saint Sauveur du Pin
34980 Saint Clément de Rivière

Tél. : 04 67 14 75 00
Fax : 04 67 14 76 14

cliniquedupicstloup.fr

La Clinique du Pic Saint Loup est membre du Groupe Clinipole

Votre accueil à l'Hôpital de Jour de la Clinique du Pic Saint Loup.

Vous êtes admis à l'Hôpital de Jour de la Clinique du Pic Saint Loup, vous trouverez dans ce document des explications concernant les spécificités de la prise en charge, les prestations proposées ainsi que les règles à respecter.

Le projet médical et les objectifs de l'hôpital de Jour

L'hospitalisation à temps partiel permet une réadaptation cardiovasculaire ou respiratoire de façon personnalisée tout en maintenant les liens familiaux, sociaux et environnementaux.

horaires d'ouverture : du lundi au vendredi de 9h00 à 16h30.

L'admission en hospitalisation à temps partiel se fait sur indication médicale. Le programme se déroule sur 20 séances, au rythme de 2 à 5 jours par semaine, selon l'avis médical. Les entretiens avec le médecin spécialiste (angiologue, cardiologue ou pneumologue), avec les infirmiers et avec les rééducateurs permettront, avec votre participation, d'élaborer votre projet personnalisé.

Votre projet personnalisé est réalisé en partenariat avec l'équipe soignante. Il tient compte de vos attentes, de vos capacités physiques et de vos besoins spécifiques.

Cette prise en charge a pour but de vous aider à acquérir ou à maintenir vos compétences dont vous aurez besoin pour gérer au mieux votre vie avec la maladie.

Votre projet comprend des activités physiques et sportives adaptées, des séances individuelles ou collectives d'éducation thérapeutique, en rapport avec votre pathologie, sous forme d'ateliers.

Votre parcours de prise en charge

Demande d'admission

Avant d'être admis dans notre établissement votre dossier de préadmission, dûment rempli par le médecin qui vous a prescrit votre séjour, est étudié par la Commission d'admission de l'établissement. Les tests physiques d'entrée permettront d'établir votre programme personnalisé et de définir votre protocole de prise en charge.

Admission

1. Les effets personnels à emmener

La clinique ne fournit pas le nécessaire de toilette, vous veillez à emmener :

- Serviettes éponge, gants de toilette
- Gel douche / savon,
- Shampoing,
- Déodorant,
- Peigne ou brosse à cheveux,
- Maillot de bain

2. L'admission administrative :

Afin de faciliter votre admission, nous vous conseillons de préparer toutes les formalités nécessaires dès votre entrée. Notre Hôtesse d'Accueil vous aidera à constituer votre dossier administratif.

L'accueil est ouvert : ***du lundi au vendredi, de 8h00 à 19h00 ;***
le week-end et les jours fériés, de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00.

Les pièces administratives à fournir à l'admission :

- Le bulletin d'hospitalisation de l'établissement adresseur
- La carte vitale ou l'attestation de droits en cours de validité
- La carte de mutuelle
- Une pièce d'identité (préférentiellement la carte nationale d'identité)
- Votre numéro de téléphone personnel et les coordonnées de la personne à prévenir (coordonnées d'un proche que les professionnels pourront contacter si nécessaire)

la prise en charge financière

La **Clinique du Pic Saint Loup** est un établissement privé conventionné par les régimes d'Assurance Maladie ainsi que la plupart des mutuelles.
Pour toute information concernant la prise en charge de votre séjour par les Caisses (Sécurité Sociale et/ou votre Mutuelle), ou pour toute information générale, nos Hôtesses d'Accueil se tiennent à votre entière disposition
L'ensemble des tarifs en vigueur vous est présenté dans le tableau récapitulatif qui est affiché à l'accueil.

3. L'admission médicale

Les pièces médicales à fournir à l'admission :

- Le courrier du Médecin adresseur, le compte-rendu d'hospitalisation, le compte rendu opératoire
- L'ordonnance médicamenteuse en cours
- Vos résultats des derniers examens de laboratoire et de radiographie,

Accueil Infirmier

A votre entrée, vous serez accueilli par l'un des infirmiers de l'hôpital de jour pour :

- Une présentation du déroulé de votre séjour
- Etablir vos objectifs par un entretien individuel
- Vous remettre votre carnet de suivi

Ce carnet vise à :

- Compléter l'information qui vous a été délivrée par les professionnels concernant le programme d'éducation thérapeutique
- Servir d'outil de communication et de partage entre vous et l'équipe autour des objectifs de votre prise en charge.

Déroulé du séjour

Afin d'optimiser votre prise en charge, votre séjour de 20 séances, sera ponctué par des évaluations à l'entrée, au milieu de votre séjour et au dernier jour de votre présence.

Il pourra être envisagé une prise en charge sociale et psychologique.

Présentation d'une journée « type » :

9h00 – 9h30	Temps avec l'infirmier
9h30-10h30	Activités Physiques Adaptées (A.P.A.)
10h30-10h45	Temps avec l'infirmier
11h00-11h30	Activités Physiques Adaptées (A.P.A.)
11h30-12h15	Atelier Educatif Collectif
12h15-14h00	Déjeuner
14h00-14h45	Activités Physiques Adaptées (A.P.A.)
14h45-15h00	Temps avec l'infirmier
15h00-15h30	Activités Physiques Adaptées (A.P.A.)
15h30	Départ après entretien infirmier

Sortie

A la fin de votre séjour, des tests physiques seront réalisés, ainsi que l'évaluation de l'atteinte des objectifs de départ. Une consultation avec le médecin spécialiste sera organisée, ce dernier vous remettra votre courrier médical de sortie.

A l'issue de ce programme, vos compétences acquises vous permettront d'améliorer votre qualité de vie.

Les prestations De l'hôpital de jour

1. Les activités :

Vous trouverez ci-dessous des exemples d'activités conduites à l'hôpital de jour, cette liste n'est pas contractuelle, le panel d'activités est amené à évoluer selon les besoins des patients.

Ateliers « éducation thérapeutique »

- la connaissance de la maladie et de ses causes
- la compréhension des traitements et leurs effets
- un apprentissage de la gestion des signes d'alerte
- un réentraînement physique adapté
- équilibre alimentaire
- gestion du stress

Ces ateliers regroupent des phases d'entretiens individuels, des séances collectives axées sur l'information et le partage d'expérience avec les autres patients ainsi que des bilans réguliers avec les professionnels.

Les activités de rééducation, réadaptation physique

- le cycloergomètre
- la gymnastique respiratoire
- la marche extérieure
- le renforcement musculaire
- la relaxation
- les activités physiques adaptées
- les activités de la vie quotidienne
- la balnéothérapie

Le planning des activités que vous co-construirez avec l'équipe de l'hôpital de Jour vous sera propre. Les activités seront choisies en réponse à vos besoins. En ce sens, ce planning pourra évoluer au décours de votre prise en charge

2. Boissons

Des distributeurs automatiques de bouteilles d'eau et boissons diverses sont installés au salon du 1er étage ainsi qu'au niveau de la salle d'attente devant la balnéothérapie.

3. Climatisation

Tous les locaux de notre établissement sont climatisés. Pour assurer l'efficacité du fonctionnement, il est nécessaire de maintenir portes et fenêtres fermées.

4. Courrier

Si vous souhaitez envoyer du courrier, vous pouvez le déposer à l'accueil de la clinique. Si vous le désirez, vous pouvez acheter des timbres sur place. La levée s'effectue le matin vers 9h30.

5. Interprètes

Certains membres du personnel maîtrisent plusieurs langues étrangères (anglais, espagnol, arabe etc.). En cas de besoin, vous pouvez vous rapprocher de notre personnel infirmier et/ou de notre Hôtesse d'Accueil.

6. Journaux

Le «Midi Libre» est en vente à l'accueil.

Vos devoirs : le règlement intérieur

La vie en collectivité requiert l'application de règles visant à garantir le confort et la sécurité de chacun. Nous vous invitons à en prendre connaissance.
Ces règles s'appliquent à tous les patients ainsi qu'à tous les visiteurs.
Le non-respect du règlement intérieur pourra conduire son auteur à des sanctions pouvant aller jusqu'à l'exclusion définitive.

Alcool / Substances toxiques
Il est strictement interdit d'introduire et de consommer des boissons alcoolisées, boissons énergisantes et des substances toxiques dans l'enceinte de l'établissement.
La consommation de médicaments qui ne seraient pas prescrits par les médecins assurant votre prise en charge est également proscrite.

Anomalie
La Direction vous demande de signaler toute anomalie susceptible d'entraver le bon fonctionnement de l'établissement et/ou la sécurité des patients et du personnel.

Bruit
Le silence constitue un élément de confort. Chacun veillera à respecter la tranquillité des autres en évitant les interpellations et regroupements dans les couloirs ainsi que l'utilisation inadaptée de tout système phonique (radios, Smartphone etc.).

Casier
Un casier individuel est mis à votre disposition afin d'y déposer vos objets personnels sur la journée. Ce casier n'est pas nominatif. Vous devrez-vous munir d'un cadenas pour pouvoir le fermer. Le casier est en libre accès hors des temps d'activité. Il devra être vidé et nettoyé avant chaque départ. La Clinique du Pic Saint Loup décline toute responsabilité en cas de perte, vol ou dégradation de vos objets personnels.

Congés
Si vous souhaitez prendre des congés durant votre prise en charge : faites-en la demande auprès de l'équipe au moins deux semaines à l'avance.

Déchets - Environnement
La Clinique du Pic Saint Loup s'est engagée dans une politique de protection de l'environnement. Il est demandé à chacun de jeter ses déchets dans les corbeilles prévus à cet effet.

Dégradation et matériel
Les lieux communs, le matériel ainsi que les salles d'activité doivent rester propres dans l'intérêt de chacun. Vous pourrez être tenu responsable des dégradations ou accidents que vous pourriez occasionner. Les frais de remise en état seront à votre charge. A ce titre il vous appartient de vérifier que vous êtes bien garantis par une assurance responsabilité civile.
Il est interdit de boucher les prises d'air par quelque objet que ce soit et de jeter dans les sanitaires des objets risquant d'obstruer les canalisations.

Horaires
Il vous est demandé de respecter les horaires de l'établissement ; que ce soit les horaires de soins, de consultations, de repas, d'activités, de fermeture des portes.

Hygiène
Chacun veillera à :

- Avoir une hygiène corporelle satisfaisante : toilette quotidienne, hygiène bucco-dentaire, port de linge propre, etc.
- se laver régulièrement les mains,
- ne pas emmener d'animaux dans l'établissement et à ses abords.

Objets dangereux
Il est formellement interdit de posséder des objets dangereux au sein de la clinique (armes blanches et armes à feu).

Réparation
Si durant votre hospitalisation, vous constatez un dysfonctionnement matériel, veuillez le signaler au personnel du service.

Repas
Les repas de midi sont préparés dans nos locaux, par notre prestataire de service. Ils vous seront servis en salle de restaurations à 12h15.

Sécurité – Électricité
Il est interdit d'utiliser des appareils électriques personnels (lampe de chevet, chauffage, résistance électrique ...).

Sécurité incendie
La clinique est équipée d'une centrale de détection d'incendie et de fumée. En cas d'incendie, gardez votre sang froid, ne criez pas « AU FEU ».Alertez immédiatement le personnel de la clinique et donnez toutes les informations possibles sur la nature et la localisation du feu. Le personnel est formé à organiser la mise en sécurité des patients. Veuillez respecter leurs instructions dans le calme et appliquer les consignes mentionnées sur les plans d'évacuation fixés aux murs. **Les ascenseurs ne fonctionnement pas en cas d'alarme incendie pour votre sécurité.**

Sécurité et Surveillance
La clinique dispose d'un système d'alarme pour assurer la quiétude à l'intérieur des bâtiments et aux abords extérieurs immédiats de la clinique.

Tabac
Conformément au décret n°2006-1386 du 15 novembre 2006 fixant les conditions d'application de l'interdiction de fumer dans les lieux affectés à un usage collectif, il est formellement interdit de fumer dans l'établissement. Cette mesure concerne autant les visiteurs que les patients eux-mêmes. L'équipe soignante vous proposera un soutien pour limiter votre dépendance

Tenue et circulation
Les patients doivent être décemment vêtus pour circuler dans les parties communes de l'établissement.

Transaction et troc
Les transactions et le troc sont formellement interdits dans la structure

Vie privée
Tout prosélytisme, de quelque nature que ce soit est strictement interdit.
Concernant les relations affectives, vous êtes tenus de rester discrets.
Il vous est demandé ne pas importuner les autres patients ou les professionnels par des attitudes ou des pratiques exhibitionnistes.
Respect du droit à l'image : vous disposez, ainsi que les professionnels et tous les visiteurs, d'un droit sur votre image. Il vous est demandé de ne pas réaliser de photos, de vidéos ou d'enregistrement audio pour assurer le respect de la vie privée de chacun au sein de l'établissement.

Visite
Les visiteurs ne peuvent être accueillis à l'hôpital de jour en dehors d'un rendez-vous prévu avec l'équipe.

CLINIQUE DU
Pic St Loup

Trousseau pour les Activités Physiques Adaptées

Dans l'objectif d'une prise en charge de qualité, il vous est demandé :

- **d'apporter votre serviette de bain**
- de porter une tenue adaptée : chaussures plates et fermées, ainsi qu'un pantalon souple ;
- d'éviter de porter des bijoux ;
- d'apporter de quoi vous hydrater : bouteille d'eau, gourde … ;
- d'éviter les bagages encombrants ;
- de respecter les horaires prévus.

Les consignes si votre médecin vous prescrit de la balnéothérapie

Les shorts de bain sont interdits

Dans le vestiaire : enlevez vos chaussures, vos vêtements bijoux et prothèses auditives
Vous pouvez porter des sandales réservées exclusivement à la balnéothérapie
Utilisez le pédiluve (douchette) à la sortie du vestiaire pour vous laver les pieds

Prenez une douche savonneuse avant toute entrée un rinçage classique suffira à la sortie de la piscine

Il est strictement interdit de manger et de boire à l'intérieur de la zone « pied nus »

Il est strictement interdit de fumer dans l'enceinte de la piscine

Date de création : le 7 mars 2011
Date de modification : le 29 juin 2016– V4

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

Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est **accessible à tous,** en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.

Les établissements de santé garantissent **la qualité de l'accueil, des traitements et des soins.** Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.

L'information donnée au patient doit être **accessible et loyale.** La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.

Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec **le consentement libre et éclairé du patient.** Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.

Un consentement spécifique est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.

Une personne à qui il est proposé de participer à **une recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. **Son accord est donné par écrit.** Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.

La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, **quitter à tout moment l'établissement** après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.

La personne hospitalisée est traitée avec égards. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.

Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que **la confidentialité des informations** personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.

La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'**un accès direct aux informations de santé la concernant.** Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.

La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

---

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

www.sante.gouv.fr

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

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

CLINIQUE DU Pic St Loup

Liste et coordonnées des membres de la Commission des Usagers

Prénom NOM	Fonction	Coordonnées
Philippe PISAPIA	Directeur et Président de la Commission des Usagers	7605
William LECLAIRE	**Représentant des Usagers** Vice-Président de la Commission des Usagers **Fédération Nationale des Accidentés du Travail et des Handicapés**	06 72 85 61 71 wfleclaire@me.com
Eliane FABREGUE	**Représentante des Usagers** **Ligue Contre le Cancer**	06 85 44 70 46 e.fabregue@orange.fr
André PILON	**Représentant des Usagers** **Association pour le Droit de Mourir dans la Dignité**	06 77 68 71 64 anpilon@yahoo.fr
Michel LE NEEL	**Représentant des Usagers** **Ligue Contre le Cancer**	06 08 00 10 53 fm.le-neel@orange.fr
Judith IFRAH	Médecin médiateur titulaire	7698
Laurent CHEVALLIER	Médiateur médecin suppléant	8619
Olfa ES SIFI	Cadre Infirmier et Médiateur non médecin titulaire	8610
Gilles VALLAT	Responsable des rééducateurs et Médiateur non médecin suppléant	7594

Les **Représentants des Usagers** ont pour rôle de défendre et de veiller au respect des droits des usagers du système de santé. Ils sont totalement indépendants de la Clinique du Pic Saint Loup.

Vous pouvez les contacter pour toute problématique concernant la qualité de votre prise en charge, pour des conseils, une aide, un accompagnement.

Version 19-04-2018

lutter contre la douleur

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 et traitée..."

Dans cet établissement, nous nous engageons à prendre en charge votre douleur

lutter contre la douleur

contrat d'engagement

Dans cet établissement,
nous nous engageons à
prendre en charge
votre douleur

avoir moins mal
ne plus avoir mal
c'est **possible.**

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SPORTS

Direction de l'hospitalisation et de l'organisation des soins

lutter contre la douleur

vous **avez peur** d'avoir mal...
prévenir, traiter ou **soulager**
votre douleur c'est **possible**

Prévenir

Les douleurs provoquées par certains soins ou examens : piqûres, pansements, pose de sondes, de perfusion, retrait de drains... Les douleurs parfois liées à un geste quotidien comme une toilette ou un simple déplacement...

traiter ou soulager

Les douleurs aiguës comme les coliques néphrétiques, celles de fractures...
les douleurs après une intervention chirurgicale.
les douleurs chroniques comme le mal de dos, la migraine, et également les douleurs du cancer, qui nécessitent une prise en charge spécifique.

vous **avez mal**...
votre douleur, **parlons-en**

Tout le monde ne réagit pas de la même manière devant la douleur ; il est possible d'en mesurer l'intensité.

Pour nous aider à mieux adapter votre traitement, vous pouvez nous indiquer "combien" vous avez mal en notant votre douleur de 0 à 10 ou en vous aidant d'une règlette

nous allons vous **aider**
à ne **plus avoir mal**
ou à avoir **moins mal**

en répondant à vos questions ;
en vous expliquant les soins que nous allons vous faire et leur déroulement ;
en utilisant le ou les moyens les mieux adaptés.

Les antalgiques sont des médicaments qui soulagent la douleur. Il en existe de différentes puissances. La morphine est l'un des plus puissants. Mais certaines douleurs, mêmes sévères, nécessitent un autre traitement.

D'autres méthodes non médicamenteuses sont efficaces et peuvent vous être proposées comme par exemple la relaxation, les massages, le soutien psychologique, la physiothérapie…

votre participation est **essentielle**
nous sommes là pour vous **écouter**, vous **soutenir**, vous **aider**

Information au Patient et sa Famille

Information sur les Bactéries Multi-Résistantes aux antibiotiques

Qu'est-ce qu'une BMR ?

Les BMR (Bactéries Multi-Résistantes) aux antibiotiques sont des bactéries qui ne réagissent qu'à un petit nombre d'antibiotiques habituellement actifs.
Elles peuvent être responsables de maladies infectieuses plus difficiles à traiter.
Chacun d'entre nous peut être simplement porteur pour une durée de quelques mois ou plus, sans conséquence pour sa santé et ce portage s'arrête spontanément.
Ces bactéries se trouvent dans les établissements de santé mais également à l'extérieur.

Etre porteur d'une BMR ne signifie pas forcément être atteint d'une infection nosocomiale (c'est-à-dire une infection acquise dans un établissement de santé) ; et inversement, les infections nosocomiales ne sont pas toutes des infections à BMR.
Les BMR ou non se transmettent très facilement d'une personne à l'autre surtout par les mains, lors des soins ou au contact de l'environnement contaminé.

Au domicile, quelles précautions pour votre entourage ?

Sauf exception qui vous sera signalée par l'équipe soignante, vos proches n'ont plus de précaution particulière à prendre dans la mesure où le risque de transmission à vos proches est très faible.
Toutefois, si vous avez, dans votre entourage, une personne particulièrement fragile, prenant un traitement immunosuppresseur, par exemple, ou très âgée, prévenez-la afin qu'elle prenne conseil auprès de son Médecin.
En sa présence, respectez scrupuleusement les règles d'hygiène.
De même, avant de vous occuper d'un nourrisson, lavez-vous les mains.

A votre domicile, quelles précautions en matière d'hygiène ?

Il faut prendre les précautions de tous les jours, en se rappelant que le lavage des mains reste le geste de protection de base pour votre entourage et pour vous-même.
Comme toutes les bactéries, les BMR sont détruites par la chaleur et la plupart des produits ménagers.

Utilisez votre savon habituel et lavez-vous les mains chaque fois que cela est nécessaire, à savoir :

- après être allé(e) aux toilettes ;
- après avoir manipulé une poche à urine, du linge souillé ou un pansement ;
- après vous être mouché(e), avoir toussé ou éternué ;
- avant de préparer des repas et de passer à table ;
- etc.

Pour votre toilette, lavez-vous tous les jours en utilisant votre savon habituel et du linge de toilette personnalisé.
Lavez votre linge à température de 40°C au minimum, en utilisant votre lessive habituelle.
Il n'y a pas de précaution particulière pour l'entretien de la vaisselle et des ustensiles de cuisine.

Les sanitaires et la salle de bain peuvent être particulièrement contaminés : nettoyez-les avec votre détergent habituel puis rincer. Après le nettoyage, vous pouvez utiliser de l'eau de javel.

Tous les pansements et les protections souillées peuvent être éliminés avec les ordures ménagères. Fermez les sacs poubelles de manière hermétiques et n'oubliez pas de vous laver les mains après les avoir manipulés.

Quelles précautions en cas de soins ?

Si un(e) Infirmier(ère), un(e) Aide-Soignant(e), un Médecin, un(e) Kinésithérapeute, un(e) Ambulancier(ère) voire un(e) Auxiliaire de vie viennent vous rendre visite, il est important de leur signaler que vous êtes porteur d'une bactérie multi-résistante aux antibiotiques. Ils prendront alors les mesures qui s'imposent avant de s'occuper d'une autre personne et ainsi éviter les risques de transmission de la bactérie.
Vous pouvez prévoir de mettre à leur disposition un savon qui leur sera réservé et des essuie-mains jetables.

Que faire en cas d'une nouvelle hospitalisation ?

Signalez, dès votre entrée au sein de l'établissement de santé, que vous êtes ou que vous avez été porteur d'une bactérie multi-résistante aux antibiotiques.
Vous permettez ainsi aux équipes soignantes de vous prendre en charge dans les meilleures conditions.

Le Programme du Comité de lutte contre les infections nosocomiales

La lutte contre les Infections Nosocomiales est pilotée sur la clinique du PIC SAINT LOUP par un comité, le CLIN. Ce dernier œuvre pour améliorer les conditions d'hygiène des soins, de l'environnement. A ce titre, il définit annuellement un programme d'action comprenant des actions de prévention, de surveillance, de formation et d'évaluation.

Le programme

- Assurer la juste utilisation des antibiotiques
- Former tous les professionnels aux mesures d'hygiène et de lutte contre les infections nosocomiales
- Evaluer l'observance des pratiques professionnelles en matière d'hygiène
- Améliorer la surveillance des infections nosocomiales
- Améliorer la coordination de la prise en charge des patients infectés
- Prévenir le risque infectieux chez les professionnels de santé

Les indicateurs de qualité et de sécurité des soins

La Certification	Clinique certifiée niveau B Après 4 jours d'audit, la Clinique du Pic Saint Loup a été certifiée en juin 2016 en niveau B (cotations allant de A à E) avec une recommandation d'amélioration sur le circuit du médicament

	Cotation	Valeur	Evolution
ICALIN2 : moyens et actions mises en œuvre pour lutter contre les Infections (2016)	A	99/100	→
ICSHA. 2 : Hygiène des mains (2016)	A	79.5/100	→
ICATB. 2 : Bon usage des antibiotiques (2015)	A	100/100	→
ICA-BMR : maîtrise de la diffusion des bactéries multi-résistantes (2015)	A	94/100	→
Qualité du dossier du patient (2015)	A	89%	↑
Qualité et délais d'envoi du Courrier de fin d'hospitalisation (2015)	B	74%	→
Dépistage des troubles nutritionnels : mesure du poids dans les 7 premiers jours du séjour puis 15 jours après. (2015)	B	84%	→
Traçabilité de l'évaluation de la douleur (2015)	B	89%	→