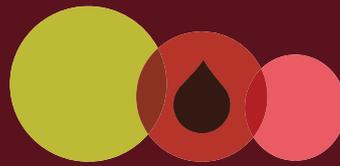




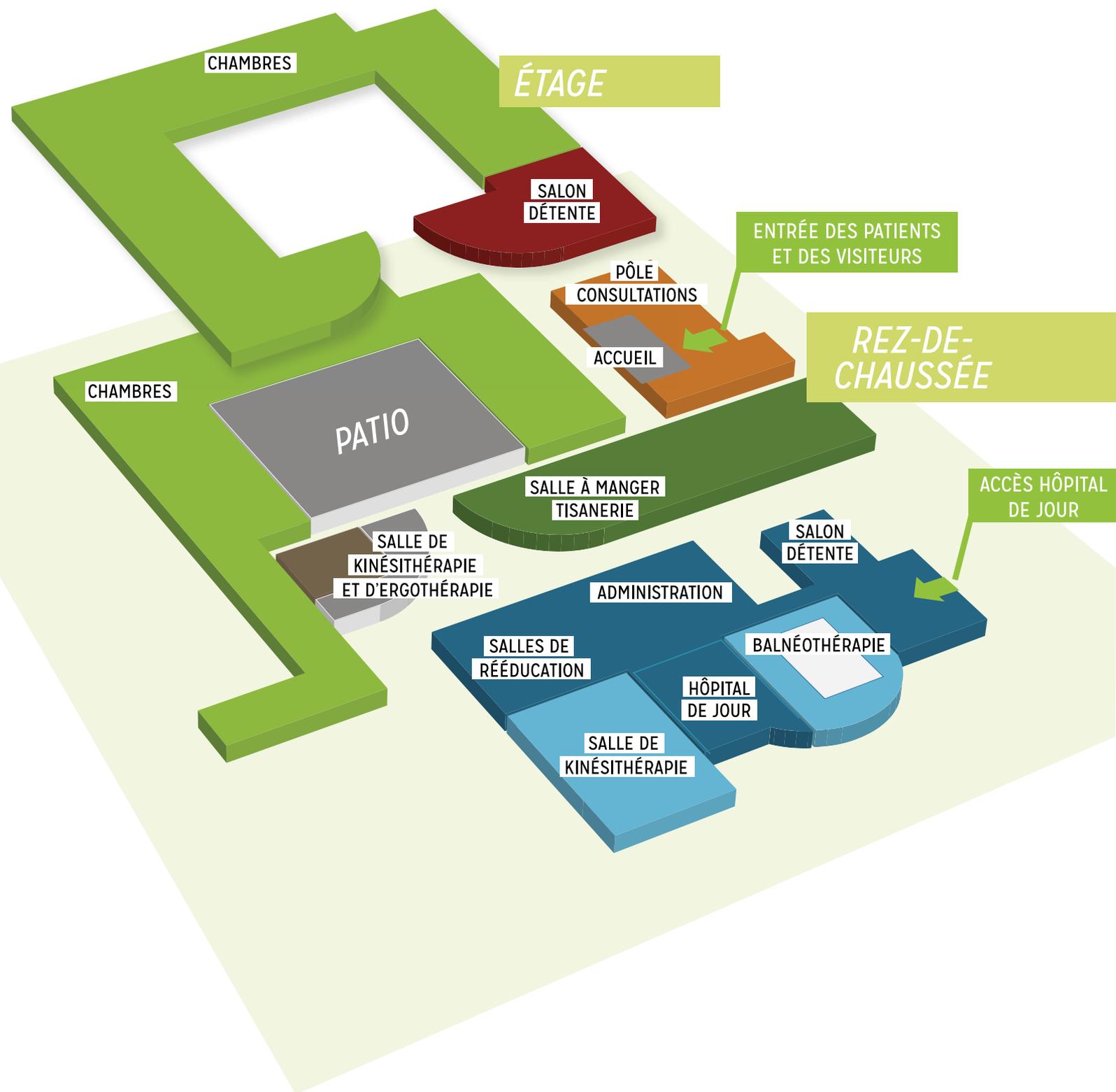
CLINIQUE DU



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.

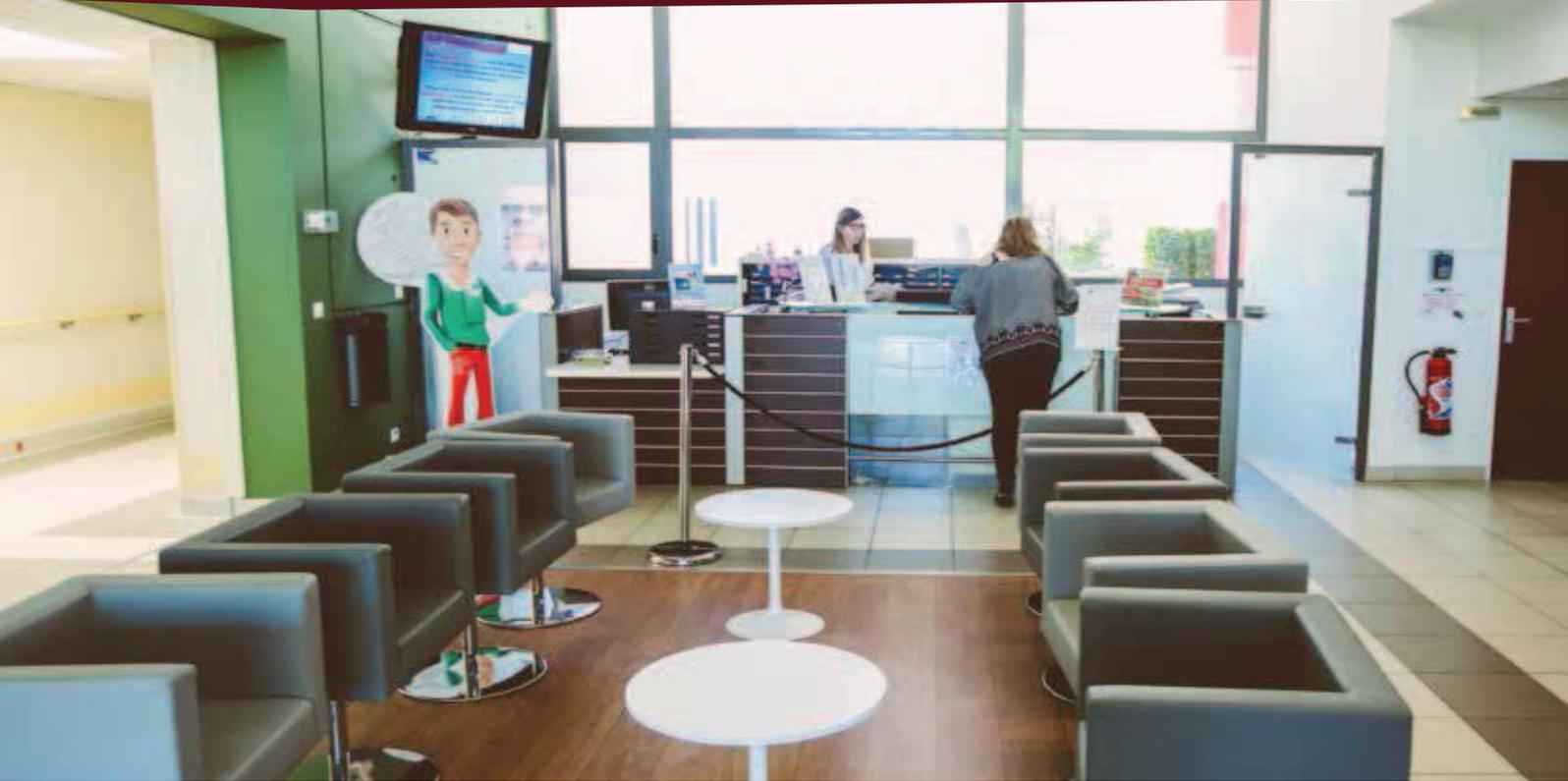
La durée de votre séjour sera déterminée par votre Médecin référent.

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





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



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 polyopathologique, 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.





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 :

- ➊ 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.
- ➋ 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.
- ➌ 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 :

- ➊ **L'hospitalisation complète** : vous êtes hébergés durant toute la durée de votre hospitalisation dans notre établissement.
- ➋ **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.



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 Hôtesse 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.



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

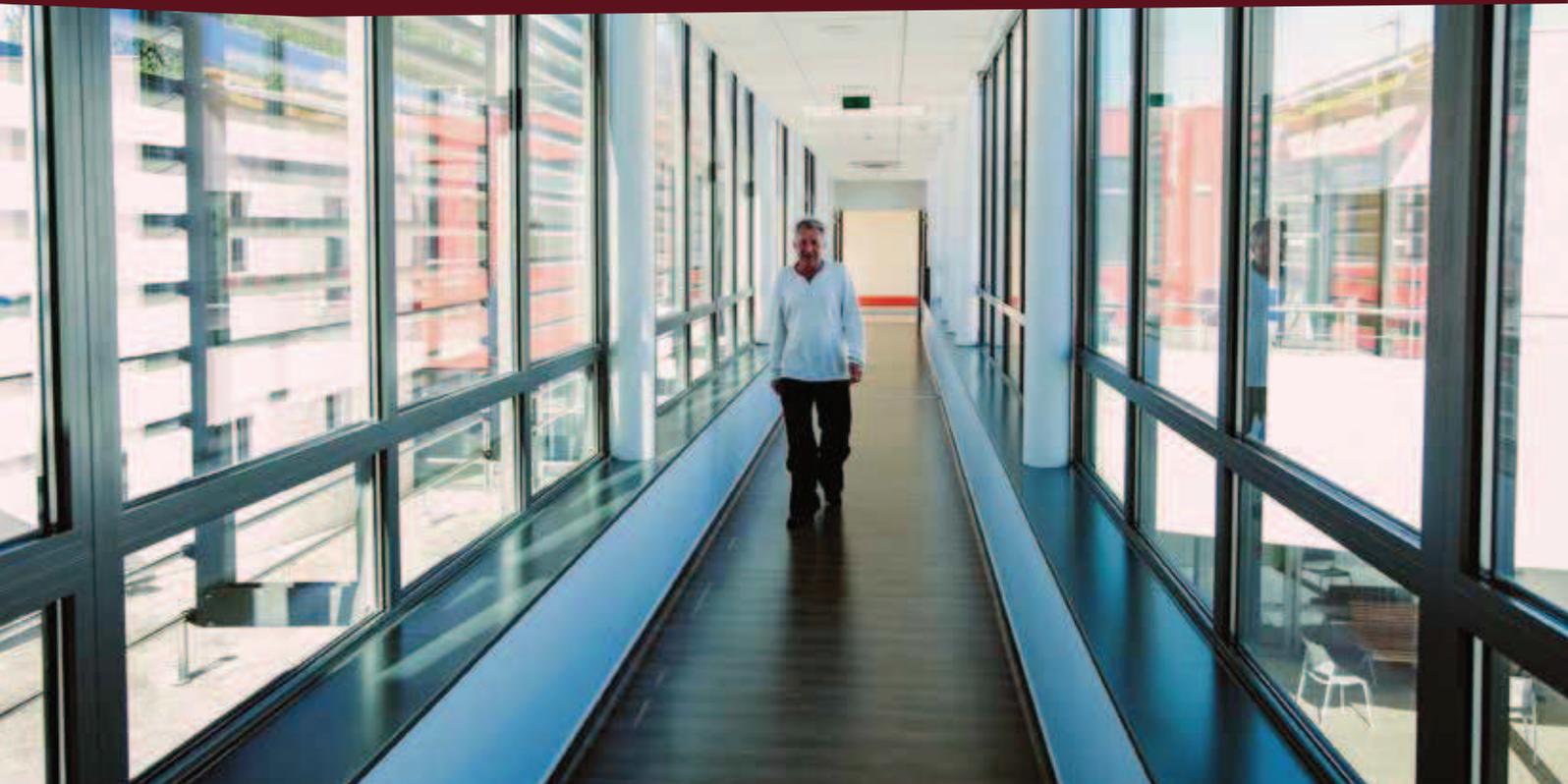
Toute personne hospitalisée au sein de la clinique a le droit d'exprimer ses convictions religieuses dans les limites du respect de la neutralité, du bon fonctionnement et des impératifs liés à la sécurité, à la santé et à l'hygiène. Elle doit s'abstenir de toute forme de prosélytisme.

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.



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.



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.



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 hôtesse 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.



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.

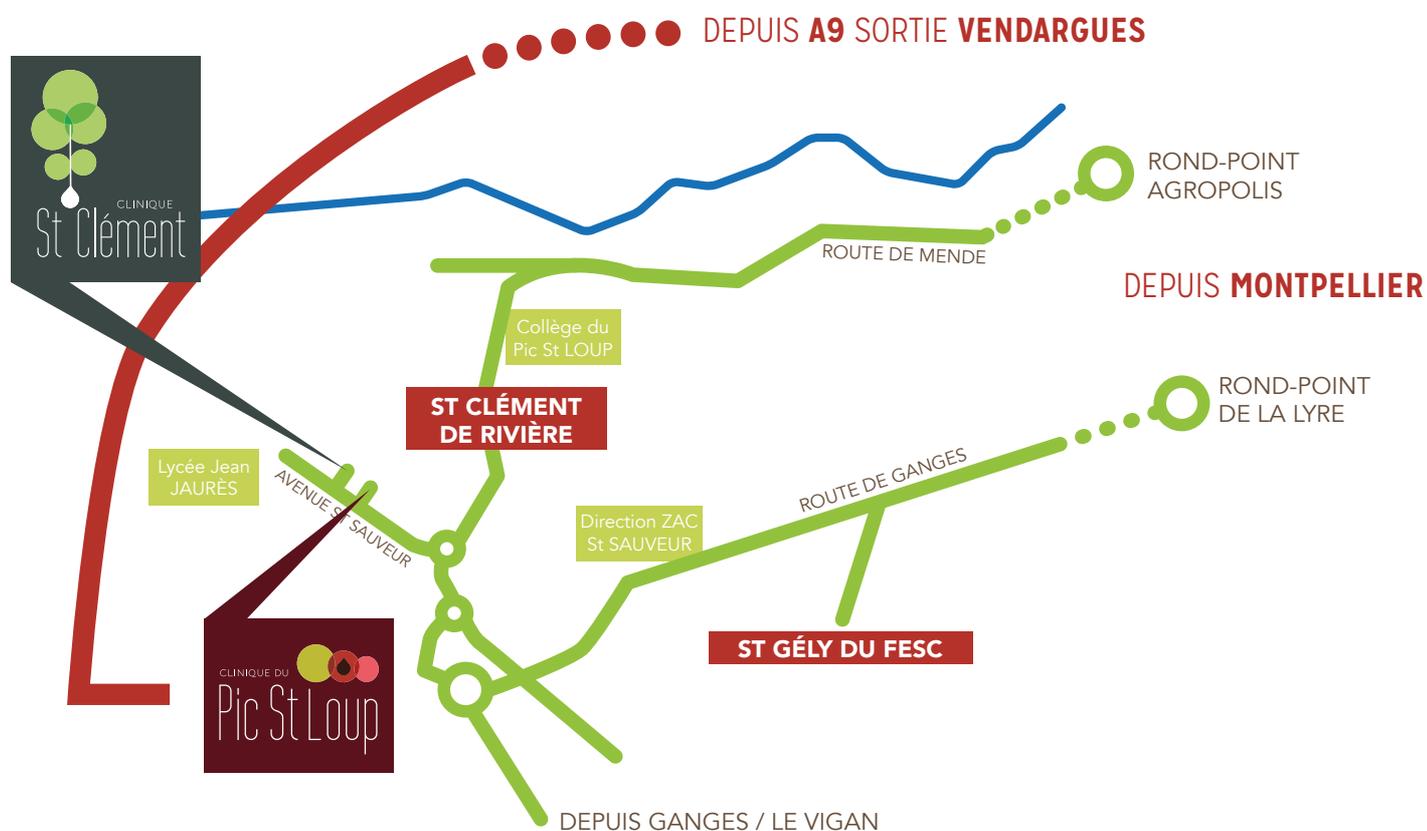
Tous les 4 ans, la clinique est auditée par la Haute Autorité de Santé. Les résultats de cette visite sont accessibles au public aux adresses suivantes :

- 📍 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.

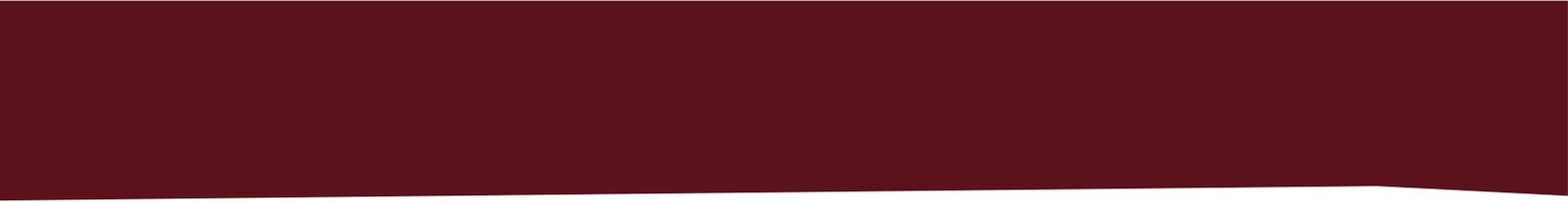


Parking

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 en hospitalisation complète.

Nous avons le plaisir de vous accueillir à 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.

La prise en charge des patients en hospitalisation complète



La prise en charge médicale

Le rythme de la prise en charge sur la clinique du PIC SAINT LOUP diffère de celui que vous avez connu sur un établissement de court séjour.

La durée d'hospitalisation est plus longue, votre projet de rééducation se construit petit à petit sur le moyen terme.

A ce titre, vous verrez le médecin lors de votre admission puis en moyenne une fois par semaine. La fréquence des visites médicales dépend pleinement de l'état de santé des patients, les malades les plus fragiles requérant le plus d'attention.

La prise en charge soignante

Les infirmiers assurent:

- la prise en charge des soins en lien avec les Médecins (Soins techniques, administration des médicaments, éducation concrète à l'observance du traitement, limiter et prévenir les effets secondaires) ;
- une aide personnalisée (entretien, écoute et orientation) ;
- une promotion et une éducation à la santé (nutrition, tabagisme ...).

Les aides-soignants travaillent en étroite collaboration et sous la responsabilité de l'Infirmier. Leur rôle est d'accompagner le patient dans les soins de la vie quotidienne, dont l'hygiène corporelle. Ils veillent également au respect des différents régimes alimentaires prescrits.

Les activités spécifiques de réadaptation

De la même manière que les soins infirmiers, les soins de rééducation font l'objet d'une prescription médicale par un médecin de la clinique du PIC SAINT LOUP.



Les *Activités Physiques Adaptées* (APA) sont une des particularités de la **Clinique du Pic Saint Loup**. L'activité physique et sportive est utilisée comme un outil thérapeutique afin d'optimiser ses capacités physiques, cognitives et de fonctionner de manière autonome. L'approche par les APA est rationnelle. Chaque programme est individualisé à partir d'évaluations spécifiques par un professionnel diplômé.

L'*Ergothérapie* utilise l'activité comme un outil thérapeutique par le biais :

- de choix des aides techniques adaptées afin d'optimiser le projet de sortie (retour à domicile),
- d'une prise en charge globale à visée de réadaptation.

Quant à la prise en charge en *Kinésithérapie*, les soins qui peuvent vous être proposés sont les suivants :

- kinésithérapie respiratoire ;
- kinésithérapie de réadaptation à l'effort après une problématique cardiaque ;
- rééducation kinésithérapique des vertiges ;
- physiothérapie et manipulations articulaires ;
- thérapies fonctionnelles et psychologiques ;
- kinésithérapie liée à l'appareil locomoteur (orthopédie, rhumatologie, médecine du sport, traumatologie, neurologie) ;

Votre parcours de prise en charge

Demande
d'admission

Avant d'être admis dans notre établissement votre dossier de pré-admission, dûment rempli par le médecin qui vous a prescrit votre séjour, est étudié par la Commission d'admission de l'établissement.

Admission

Les admissions sont réalisées préférentiellement en fin de matinée – début d'après-midi.

a. L'admission administrative : les documents à fournir

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)

b. L'admission administrative : 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 Hôtesse d'Accueil se tiennent à votre entière disposition

Il vous sera demandé un **chèque de caution** correspondant aux diverses prestations fournies mais non prises en charge par les organismes de Sécurité Sociale tels que : le ticket modérateur, le forfait journalier, le téléphone, la télévision, la chambre particulière.

Le montant de ce chèque de caution ainsi que le tarif des différentes prestations hôtelières est disponible en annexe de ce livret d'accueil. Le chèque de caution vous sera restitué lors de votre sortie, après acquittement de la facture.

Admission

c. Les effets personnels à emmener

La clinique ne fournit pas le nécessaire de toilette, les patients veilleront à emmener :

- Serviettes éponge, gants de toilette
- Gel douche / savon,
- Shampoing,
- Déodorant,
- Peigne ou brosse à cheveux,
- Maillot de bain
- Le nécessaire pour la vêtue au quotidien
- 2 ou 3 pyjamas ou chemises de nuit,
- Une robe de chambre,
- Le nécessaire pour les soins esthétiques et corporels (maquillage, rasoir et gel ou mousse à raser, dentifrice et brosse à dents etc.)
- Boîte pour appareil dentaire et/ou auditif,
- Etui à lunettes ou lentilles.

- 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,
- veillez à amener vos médicaments, nous vous les restituerons en fin de séjour

Accueil en service

a. L'accueil : par les professionnels soignants :

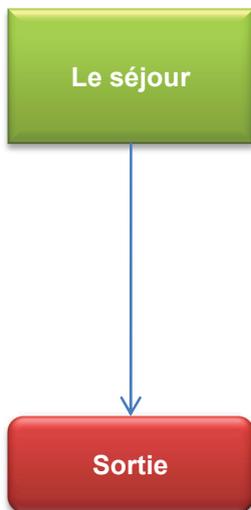
Les soignants vous aideront, le cas échéant, à vous installer dans votre chambre et vous expliqueront le fonctionnement des différents équipements (lit, appel malade etc.). Un premier recueil de vos données de santé sera effectué. Ils vous poseront au poignet un bracelet d'identification. Cette mesure concerne tous les patients et vise à garantir votre sécurité pendant tout le séjour.

b. Le bilan d'entrée médical

Vous serez reçu le jour de votre entrée par un médecin pour réaliser un premier bilan médical.

c. L'évaluation de vos besoins nutritionnels

Le diététicien vous rencontrera pour évaluer vos besoins nutritionnels (régimes et aversions).



Le recueil de vos attentes et l'évaluation progressive de votre état de santé permettra à l'équipe pluri professionnelle de construire votre projet de soins personnalisé.

Le déroulé du séjour peut ainsi varier d'un patient à l'autre :

- Administration des médicaments et soins par les infirmiers et aides-soignants
- Rééducation, activités physiques adaptées, ergothérapie
- Visite de suivi par les médecins généralistes et les spécialistes
- Consultations externes
- Etc.

La date de votre sortie est décidée par l'équipe médicale en prenant en compte vos possibilités et celles de vos proches.

Les sorties ont lieu le matin, à partir de 10h00, du lundi au vendredi, sauf exception médicale justifiée.

Les principales consignes pour la sortie :

- Assurez-vous d'avoir libéré la chambre pour 10h00.
- Veillez également à ne pas oublier d'objets personnels dans votre chambre et à ne pas emporter d'objets de la clinique dans vos bagages.
- Sachez que vous pouvez emmener avec vous, si vous le souhaitez, le flacon de solution hydro alcoolique accroché dans votre chambre.
- Assurez-vous que vous soient remis vos prescriptions médicales, vos résultats d'examens, vos autres documents médicaux vous appartenant et vos médicaments.

Avant votre départ : pensez à effectuer vos formalités de sortie auprès de notre hôtesse d'accueil :

- Vérifier et compléter éventuellement votre dossier administratif ;
- Régler les frais relatifs à votre hospitalisation, non pris en charge par votre mutuelle complémentaire ;
- Retirer les dépôts et valeurs que vous auriez éventuellement déposés ;
- Retirer un bulletin de situation précisant la durée de votre hospitalisation.
- Récupérer votre prescription médicale de transport si votre sortie requiert l'intervention d'une ambulance, d'un véhicule sanitaire léger ou d'un taxi.

Avant de quitter l'établissement, nous vous remercions de remplir le questionnaire annexé, destiné à recueillir votre avis sur l'ensemble de votre séjour parmi nous.

Poursuite de votre traitement

Votre Médecin traitant et/ou adresseur recevra toutes les informations médicales utiles vous concernant.

Un compte-rendu d'hospitalisation lui sera adressé par courrier postal.

Les prestations de la Clinique

Associations

Des bénévoles de l'Association Visite des Malades dans les Établissements Hospitaliers (VMEH) et/ou de l'Association JALMALV- CRERSI se déplacent à la clinique pour vous apporter un soutien, un réconfort et une écoute. Un cahier de prise de rendez-vous est disponible à l'accueil.

Beauté

Sur votre demande, une Esthéticienne, une Coiffeuse ou une Pédicure peuvent être contactées.

Bibliothèque

Des livres sont à votre disposition, en libre accès au salon du 1er étage.

Blanchisserie

À votre demande, votre linge personnel (linge de corps, objets de toilette) peut être lavé au sein de l'établissement (tarif disponible à l'accueil).

Boissons

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

Chambres

Les chambres sont toutes équipées des éléments de confort quotidien indispensables à votre bien-être et à votre sécurité. Elles possèdent toutes une climatisation, un téléphone, une télévision LCD et des sanitaires avec une douche.

Une chambre particulière pourra être mise à votre disposition selon nos disponibilités. Certaines mutuelles prennent en charge tout ou partie de ces frais. Avant votre hospitalisation, renseignez-vous auprès de celle dont vous dépendez.

Le bionettoyage de votre chambre est assuré par notre prestataire de service, Hôpital Service. Les produits utilisés par cette équipe sont des produits de qualité écologique disposant d'un écolabel européen.

Climatisation

Toutes les chambres de notre établissement sont climatisées. Pour assurer l'efficacité du fonctionnement, il est nécessaire de maintenir porte et fenêtre fermées.

Courrier

Vous pouvez recevoir votre courrier, qui doit être à votre nom et à l'adresse de la clinique. Le courrier est disponible à l'accueil. Pour les patients alités, le courrier est distribué en chambre par les professionnels.

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, du lundi au samedi vers 9h30.

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.

Jeux

Des jeux sont accessibles dans le salon des patients, au 1^{er} étage.

Journaux

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

Linge

Le linge hôtelier (draps) dont vous aurez besoin durant votre séjour est fourni par la clinique. Prévoyez votre nécessaire de toilette et votre linge personnel. Le nettoyage du linge dans la chambre est interdit.

Téléphone

Toutes les chambres sont équipées d'une ligne téléphonique. Si vous souhaitez pouvoir passer des communications, vous devrez en faire la demande auprès de nos hôtesse d'accueil. Le coût du raccordement téléphonique et des communications sera à votre charge (Cf. feuille de tarif des prestations en annexe).

Télévision

Toutes les chambres sont équipées d'une télévision. Pour en profiter, faites-en la demande auprès de nos hôtesse d'accueil. La télécommande sera à votre disposition en chambre. Après 22h00, le poste de télévision doit être utilisé en respectant le repos d'autrui.



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.

Accompagnant

La présence pour la nuit d'un accompagnant est possible sous réserve de nous en informer. Un lit d'appoint peut être mis à disposition pour une ou plusieurs nuits uniquement en chambre particulière. Il convient d'en faire la demande au personnel d'étage (tarif disponible en annexe du présent livret).

Alcool / Substances toxiques

Leur introduction et leur consommation sont strictement interdites dans l'établissement.

Aliments

La clinique étant responsable de l'hygiène alimentaire, il est interdit de conserver de la nourriture dans les chambres, sur les bords des fenêtres et les balcons.

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.

Autorisation temporaire de sortie

L'autorisation de sortie se fait sous le contrôle du médecin en charge de votre suivi. Si vous souhaitez sortir au cours de votre séjour, nous vous proposons d'en faire la demande auprès de celui-ci. Nous vous rappelons qu'en dehors de l'établissement, lors de ces sorties, vous demeurez responsable des dommages que vous pouvez causer, soit à vous-même, soit à un tiers.

Balcon

Il est interdit d'étendre du linge ou de stocker des objets, aliments, boissons ou autre sur les balcons.

Bruit

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

Déchets

Des corbeilles sont à votre disposition des patients dans la salle de bain et dans la chambre. Il est interdit de jeter tout objet dans les toilettes. Par respect pour l'environnement, il est demandé à chacun de jeter les déchets, mégots dans les corbeilles et cendriers prévus à cet effet à l'extérieur.

Dégradation et matériel

Il vous est demandé de respecter le matériel, ainsi que les locaux de la clinique.

Toute dégradation de votre fait vous sera facturée. Il est interdit de boucher les prises d'air par un quelconque objet. Il est interdit de jeter dans les sanitaires des matières risquant d'obstruer les canalisations.

Environnement

La Clinique du Pic Saint Loup s'est engagée dans une politique de protection de l'environnement. Nous vous remercions de participer à cet effort de développement durable, par exemple en économisant l'eau et l'électricité.

Horaires

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

Hygiène

Afin de garantir une hygiène environnementale de qualité dans notre établissement, des équipes de professionnels assurent l'entretien de celui-ci, en fonction des recommandations de bonnes pratiques.

Nous vous invitons à :

- utiliser les solutions hydro-alcooliques pour la désinfection des mains (ces solutions sont disponibles dans toutes les chambres et peuvent être emportées par les patients à leur sortie),
- ne pas garder de produit alimentaire périssable dans votre chambre.
- maintenir votre chambre dans un bon état de propreté
- ne pas emmener d'animaux dans l'établissement et à ses abords

Vos visiteurs ne sont pas autorisés à :

- vous rendre visite s'ils sont porteurs d'une affection contagieuse (gastro-entérite, rhume, grippe...);
- entrer dans une chambre d'isolement sans autorisation ;
- apporter des plantes et/ou des fleurs dans la mesure où elles présentent un risque infectieux important.

Image

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.

Médicaments

Il est interdit de consommer ou de conserver des médicaments non prescrits par les Médecins de l'établissement. L'ensemble de votre traitement sera administré par nos soins. Vous devez apporter votre traitement personnel que nous conserverons durant votre hospitalisation et que nous vous restituerons à votre sortie.

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 séjour, vous constatez un dysfonctionnement du matériel de votre chambre, veuillez le signaler au personnel du service.

Repas

Les repas sont préparés dans nos locaux, par notre prestataire de service. Ils vous sont servis aux heures suivantes :

- Petit-déjeuner en chambre à partir de 8h00,
- Déjeuner en salle de restauration à 12h10
- Dîner en salle de restauration à 18h30,

Le service des repas en chambre est uniquement autorisé sur prescription médicale

A l'admission, le médecin évaluera avec vous vos besoins particuliers (régime etc.). Le diététicien viendra vous rencontrer pour compléter ce recueil (aversions etc.).

Les accompagnants désirant prendre un petit-déjeuner, repas et/ou une couchette sont invités à se munir de tickets auprès de notre Hôtesse d'Accueil.

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. Dès votre arrivée, reconnaissez les issues de secours du service où se trouve votre chambre. 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 lors d'exercices ou de simulations. Veuillez respecter leurs instructions dans le calme et appliquer les consignes mentionnées sur les plans d'évacuation fixés aux murs. **Les ascenseurs ne fonctionnent pas en cas d'alarme incendie pour votre sécurité.**

Pour prévenir la propagation du feu à votre chambre, veillez à la maintenir le plus souvent possible fermée.

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. Il est possible de fumer à l'extérieur de l'établissement ; dans ce cas, merci d'utiliser les cendriers prévus à cet effet.

Tenue et circulation

Si vous souhaitez faire quelques pas hors de votre chambre, nous vous remercions de bien vouloir vous vêtir d'une robe de chambre, de vous chausser et de prévenir le service afin de ne pas perturber l'organisation des soins.

Les patients perfusés ou en isolement ne doivent pas quitter leur chambre sans autorisation, pour des raisons évidentes de sécurité.

Valeurs

La **Clinique du Pic Saint Loup** est un lieu ouvert et, malgré notre vigilance, des vols peuvent se produire. Nous vous recommandons de ne pas apporter d'objets de valeur au sein de la clinique. Il est possible de déposer vos objets de valeurs (chéquier, carte bancaire, argent liquide, papiers d'identité, bijoux, etc.) au coffre de l'établissement dès votre admission. Un reçu vous sera remis à l'issue de l'inventaire de ces valeurs. Vous ne pourrez récupérer les objets déposés qu'aux heures de présence du personnel administratif, contre la remise du reçu et la signature d'un document administratif.

A défaut de cette précaution, l'établissement décline toute responsabilité en cas de perte, de vol ou détérioration d'objets personnels non déposés au coffre.

Aucune demande d'indemnisation pour perte ou disparition d'objets personnels ne sera recevable.

Visite

Les visites sont libres ; mais pour faciliter les soins des patients, il est préférable de les réserver entre 14h00 et 18h00. Demandez à vos proches et amis d'éviter les visites en groupe et trop prolongées. Il est demandé de respecter ces horaires.

INFORMATIONS RELATIVES À VOTRE ENTRÉE

Madame, Monsieur,

L'ensemble de l'équipe soignante et administrative est heureuse de vous accueillir et vous souhaite la bienvenue au sein de 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, rédigé à votre attention et qui vous a été remis le premier jour de votre hospitalisation par nos Hôtesse 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.

La durée de votre séjour sera déterminée par le Médecin référent de votre prise en charge. Votre sortie vous sera confirmée, par ce dernier, quelques jours auparavant.

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 Hôtesse d'Accueil se tiennent à votre entière disposition :

Du lundi au vendredi : de 8h00 à 19h00

Le week-end et les jours fériés : de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00

Vous pouvez également les joindre depuis votre chambre, en composant le **9**, sur votre poste téléphonique.

Une facture intermédiaire peut vous être remise, à votre demande et au cours de votre séjour (soit tous les 15 jours). **Le règlement est à votre convenance, dès la réception de cette dernière.**

La Direction

TARIF DES PRESTATIONS

Chèque de caution	700 € (non encaissé)
-------------------	----------------------

Ce chèque de caution correspond aux diverses prestations fournies mais non prises en charge par les organismes de Sécurité Sociale tels que : le ticket modérateur, le forfait journalier, le téléphone, la télévision, la chambre particulière. Il vous sera restitué lors de votre sortie, après acquittement de la facture

Prestations	Tarif
Chambre particulière / Jour	49 €
Télévision / Jour	4 €
Raccordement téléphonique (<i>une fois</i>)	5 €
Couchette Accompagnant	4 €
Petit déjeuner Accompagnant	2 €
Repas Accompagnant	8 €
Photocopie (<i>unité</i>)	0 € 20
Fax (<i>unité</i>)	1 €
Lessive (<i>5 kilogrammes</i>)	19 € 20
Timbre (<i>unité</i>)	selon le poids du courrier

LES PRESTATIONS RELATIVES AUX ACCOMPAGNANTS

Durant le séjour d'un proche, les accompagnants peuvent bénéficier de certaines prestations hôtelières (cf. tableau ci-dessous). Ces prestations sont à commander et à régler à l'accueil de la Clinique.

TYPE DE PRESTATION	TARIF CORRESPONDANT	HEURE DE COMMANDE ET DE RÈGLEMENT
Couchette	4 €	Avant 16h30
Petit-déjeuner	2 €	Avant 16h30
Déjeuner	8 €	Avant 10h30
Dîner	8 €	Avant 16h30

Les tickets repas seront conservés par notre Hôtesse d'Accueil et remis directement au Cuisinier.

Accès WIFI disponible en moins d'une minute !

20 MINUTES GRATUITES

DURÉE	1jour (24h)	3 jours	1 semaine	1 mois
TARIFS	3,50€	9,90€	19€	34€

hotline 7j/7 - 8h/20h : 09.72.36.32.88

CONNECTEZ-VOUS EN 3 CLICS

1

Sélectionnez sur le réseau
«Wifi patient Apicéa»



2

Lancez votre **navigateur** et chargez une page internet de votre choix



Vous êtes automatiquement redirigé vers la page d'accueil de l'établissement

3

Si vous souhaitez payer par Carte Bancaire, cliquez sur «**Vous n'avez pas d'identifiant**» et laissez-vous guider 

Si vous avez acheté une connexion aux admissions, **insérez directement** votre identifiant

L'équipe Apicéa vous souhaite une bonne connexion !

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

Le traitement personnel est l'ensemble des médicaments que vous prenez avant d'être hospitalisé dans notre établissement.

Une fois entré sur la clinique du PIC SAINT LOUP : **vous ne devez plus prendre ces médicaments** pour éviter toute interaction ou tout surdosage.

Vous devez remettre ce traitement à votre famille ou bien à l'équipe soignante. Nous assurerons sa conservation jusqu'à votre sortie.

Transmettez votre ordonnance de traitement personnel au médecin de la clinique du PIC SAINT LOUP qui assurera la prescription des médicaments dont vous aurez besoin durant votre séjour.

L'équipe soignante vous remettra ce traitement lors de votre sortie.

CONSEILS POUR ÉVITER LES CHUTES

IL EXISTE 4 COMMANDEMENTS POUR ÉVITER LES CHUTES

AMÉLIOREZ VOTRE VISION DES CHOSES

- Vérifier votre vue.
- Eclairer suffisamment.
- Si vous vous levez la nuit, allumez !
- Si vous vous levez la nuit, ouvrez bien vos yeux (attention aux effets des somnifères ...)

REGARDEZ OÙ VOUS METTEZ LES PIEDS !

- N'encombrez pas le sol (plantes, bibelots ...).
- Supprimer les tapis.
- Supprimer les rallonges et fils électriques au sol.
- Attention aux jouets des petits-enfants.
- Attention à votre animal de compagnie.

NE JOUEZ PAS LES ÉQUILIBRISTES !

- Asseyez-vous pour enfiler vos bas ou chaussettes.
- Soyez bien chaussé(e), même à la maison (pas de savates ...).
- Ne grimpez pas sur une chaise (préférez un escabeau ...).
- Travaillez votre équilibre (marchez régulièrement).

ATTENTION À LA MAISON DANGEREUSE !

- A la baignoire ou la douche (pensez au tapis anti-dérapant, à une barre d'appui ...).
- Aux sols glissants (parquets ...).
- Au jardin (dalles inégales, plantes envahissantes, tuyaux d'arrosage ...).
- Aux escaliers (intérêt d'une rampe).
- Et bien sûr, au verglas à l'extérieur.
- Etc.

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

	Cotation	Valeur	Evolution
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			
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%	→

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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

* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée 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.

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 wfleclair@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
Oufa 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.



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



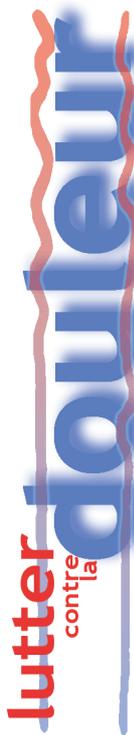
c o n t r a t
d' e n g a g e m e n t

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

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



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



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** en répondant à vos questions ;
à ne **plus avoir mal** en vous expliquant les soins que nous allons vous faire et leur déroulement ;
ou à avoir **moins mal** 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...

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

Madame, Monsieur,

Vous avez été reçu(e) à la **Clinique du Pic Saint Loup**. Nous aimerions connaître votre appréciation sur votre séjour afin d'améliorer la qualité de nos prestations. Ce questionnaire est strictement anonyme.

Vous êtes : le patient l'accompagnant

L'ACCUEIL à votre arrivée

- 1. Votre opinion concernant l'accueil :**
- | | Très satisfait | Satisfait | Peu satisfait | mécontent |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| ✓ L'amabilité de nos Hôtesse(s) d'Accueil | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ✓ La disponibilité de nos Hôtesse(s) d'Accueil | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ✓ L'information sur les conditions de votre séjour | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
- 2. A votre arrivée, avez-vous attendu pour :**
- | | oui | non |
|--|--------------------------|--------------------------|
| ✓ Remplir les formalités administratives | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ✓ Vous installer dans votre chambre | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
- 3. Avez-vous été bien informé(e) sur les services qui vous sont proposés ?** oui non
- 4. Avez-vous reçu un livret d'accueil ?** oui non
- 5. Ce livret d'accueil a-t-il répondu aux questions que vous vous êtes posées ?**
 oui non je n'ai pas lu le livret

L'HÔTELLERIE ET LA RESTAURATION

- 6. Votre opinion concernant la chambre :**
- | | Très satisfait | Satisfait | Peu satisfait | mécontent |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| ▪ Le confort | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ▪ L'équipement | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ▪ La propreté | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ▪ L'environnement sonore | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ▪ La température | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
- 7. Est-ce que le personnel :**
- | | oui | non |
|---------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| ✓ Frappe à votre porte avant d'entrer | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ✓ Attend à votre porte avant d'entrer | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ✓ Se présente (nom, prénom, fonction) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
- 8. Votre opinion concernant les repas :**
- | | Très satisfait | Satisfait | Peu satisfait | mécontent |
|------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| ▪ Le Goût | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ▪ La variété | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ▪ La quantité | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ▪ La température | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
- 9. Avez-vous eu une prescription médicale de régime alimentaire ?**
 oui non non-concerné
- ✓ Si oui, ce régime a-t-il été respecté ?
 oui non
- 10. Vos aversions alimentaires ont-elles été recueillies ?**
 oui non non-concerné
- ✓ Si oui, ces aversions ont-elles été respectées ?
 oui non

LA PRISE EN CHARGE DES SOINS

- 11. Avez-vous le sentiment d'être écouté par les soignants ?**
 oui non pourquoi ?
- 12. Votre opinion concernant les soins :**
- | | Très satisfait | Satisfait | Peu satisfait | mécontent |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| ✓ Le respect de votre intimité | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ✓ La politesse et de l'amabilité du personnel | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ✓ La discrétion du personnel | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	mécontent
✓ La disponibilité des médecins	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
✓ La disponibilité des Infirmiers/aides-soignants	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
✓ La disponibilité des rééducateurs (kinés,APA...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
✓ La clarté de l'information sur votre état de santé	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
✓ L'information sur le déroulement des soins	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
✓ Les soins médicaux	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
✓ Les soins infirmiers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
✓ Les soins de rééducation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
✓ La prise en charge de votre douleur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
✓ Les horaires des soins	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
✓ Le délai de réponse aux sonnettes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

13. La nuit, si vous avez eu personnellement des problèmes (malaise, angoisse ...), êtes-vous satisfait(e) de la façon dont les soignants vous ont rassuré ? oui non pourquoi ?

LES ACTIVITÉS thérapeutiques

14. Avez-vous reçu une information sur les différentes activités thérapeutiques proposées par la clinique ? oui non

15. Votre participation aux activités thérapeutiques vous procure-t-elle un bénéfice en termes de bien-être ? oui non pourquoi

L'ORGANISATION DU SÉJOUR

16. Aujourd'hui, par rapport au jour de votre admission, vous sentez-vous ?
 beaucoup mieux mieux pareil (ni mieux, ni moins bien)
 moins bien beaucoup plus mal

17. Quelle est votre opinion sur votre séjour à la clinique ?

Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	mécontent
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

18. Recommanderiez-vous cette clinique à un de vos proches ? oui non

19. Votre opinion concernant les transports (internes / externes) :

	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	mécontent
--	----------------	-----------	---------------	-----------

✓ Le respect de votre intimité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
✓ Le respect de votre dignité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
✓ Le respect de votre confidentialité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
✓ Le respect de votre confort	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
✓ La politesse et de l'amabilité du personnel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
✓ La disponibilité du personnel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
✓ Les délais d'attente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Vos observations concernant les transports :

L'ORGANISATION DE VOTRE SORTIE

20. Que pensez-vous de la façon dont votre sortie a été organisée, concernant :

	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	mécontent
✓ L'annonce de la date	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
✓ La destination	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
✓ Les explications fournies	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
✓ Le contact avec vos proches	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

21. Faites-nous part de vos observations :