

LIVRET D'ACCUEIL

DU PATIENT



NEV

PÔLE SANTÉ
NOUVELLES
EAUX VIVES

Table des matières

LA CLINIQUE LES NOUVELLES EAUX VIVES	3
DÉMARCHES ADMINISTRATIVES	4
VOTRE PRISE EN CHARGE EN HOSPITALISATION	5
VOTRE SÉJOUR DE A À Z	8
NOS ENGAGEMENTS : QUALITÉ, SÉCURITÉ, ACCOMPAGNEMENT	12
VOS DROITS	14
FOCUS SUR LA PERSONNE DE CONFIANCE	19
FOCUS SUR LES DIRECTIVES ANTICIPÉES	21
CHARTRE DU PATIENT HOSPITALISÉ	23
VOTRE SATISFACTION	24
VOS DEVOIRS	25
RÈGLEMENT INTÉRIEUR	26

LA CLINIQUE LES NOUVELLES EAUX VIVES



C'est un établissement de soins privés créé le 1er mars 1970 par le Dr Guy Beaubois, puis cédée au Dr Pierre-Paul Tirolien le 18 Octobre 1996.

Depuis juillet 2013, Madame Marie-Caroline de Montalembert en assure la présidence.

Située en bordure du parc national de la Guadeloupe, sur les hauteurs de Matouba Papaye, la Clinique bénéficie d'un cadre exceptionnel.

L'altitude (828 m) et l'environnement naturel sont particulièrement propices au bien être, ainsi que la source dite « Les Bains Chauds » alimente le centre de balnéothérapie de l'établissement avec de l'eau soufrée.

DÉMARCHES ADMINISTRATIVES



Lisez avec attention les documents fournis et les informations ci-dessous afin de préparer tous les éléments nécessaires à votre prise en charge.

ACCUEIL

Le personnel de l'accueil est présent du **lundi au vendredi de 8h00 à 17h00.**

Votre préadmission : Cette étape consiste à préparer votre séjour :

- Demande de chambre particulière
- Votre prise en charge

Certains frais non couverts par votre organisme d'assurance maladie peuvent rester à votre charge (ticket modérateur, forfait journalier, prestations payantes : chambre particulière, téléphone. Les tarifs des prestations payantes sont affichés au service des admissions. La Wifi est offerte. Demandez les codes aux admissions.

DOCUMENTS À PRÉVOIR

Documents à prévoir pour un séjour en hospitalisation :

- Pièce d'identité obligatoire : carte d'identité, passeport ou titre de séjour ;
- Carte et attestation Vitale ;
- Carte de mutuelle ou attestation CSS (Complémentaire Santé Solidarité) ;
- Photocopie de l'attestation AME (Aide Médicale de l'État) pour les personnes concernées.
- Un justificatif de domicile
- Un chèque de caution (pour les Chambres particulières)

N'oubliez pas vos documents médicaux :

- Ordonnance pour les traitements en cours ;
- Documents médicaux récents : bilans sanguins, radiographies, carte de groupe sanguin ou tout éléments importants pour vos soins ;

VOTRE PRISE EN CHARGE EN HOSPITALISATION



VOTRE PRISE EN CHARGE EN HOSPITALISATION COMPLÈTE OU EN HOSPITALISATION DE JOUR



ADMISSIONS

Les admissions se déroulent du lundi au vendredi de 11h00 à 17h00.

Merci de respecter votre horaire de convocation.

Les patients sont invités à prendre un ticket à leur arrivée et se munir des pièces suivantes :

- Pièce d'identité obligatoire ;
 - Carte et attestation vitale ;
 - Carte de mutuelle ou attestation CSS (Complémentaire Santé Solidarité)
- Justificatif de domicile
 - Photocopie de l'attestation AME pour les personnes concernées.

N'oubliez pas vos documents médicaux :

- Ordonnance pour les traitements en cours ;
- Documents médicaux récents : bilans sanguins, radiographies, résultats examens récents
- Votre traitement habituel.

LES FRAIS DE SÉJOUR

Le forfait journalier : loi du 19/01/1983

Chaque journée d'hospitalisation fait l'objet d'un forfait journalier réglementaire. Il vous sera facturé, sauf si votre mutuelle en prévoit la prise en charge totale ou partielle.

CAUTION ET ACOMPTE

Une caution par chèque ou en espèces vous est demandée à l'admission si vous ne pouvez apporter la preuve de votre qualité d'assuré social ou de mutualiste. Elle vous sera remboursée dès que l'ensemble des conditions de prise en charge seront réunies et/ ou après paiement intégral des frais générés par votre hospitalisation.

Un acompte dès votre admission, ainsi que le solde dès votre sortie vous sera réclamé dans les cas suivants :

- Vous ne bénéficiez pas de la CSS (Complémentaire Santé Solidarité)
- Vous ne bénéficiez pas d'un régime complémentaire,
- Votre régime complémentaire ne prend pas en charge le forfait journalier,
- Votre régime complémentaire ne prend pas en charge les suppléments hôteliers (dont chambre particulière)
- Vous n'êtes pas pris en charge à 100 % par le régime obligatoire ou par la CSS (Complémentaire Santé Solidarité) .

NB : en cas de prolongation de votre séjour par le médecin, il pourra vous être demandé un second acompte. Tout acompte versé doit faire l'objet de la remise d'un reçu portant le sceau de l'entreprise et le nom de l'agent qui a reçu l'acompte.

LE TICKET MODÉRATEUR

Pour un assuré social, l'assurance maladie couvre 80 % des frais de séjour. Votre mutuelle ou vous-même devrez assumer les 20 % restants. Dans certains cas, les frais de séjour sont totalement couverts par l'assurance

VOTRE SÉJOUR DE A À Z



ASSISTANTE SOCIALE

Elle se tient à votre disposition les lundi, jeudi et vendredi.

Pour tout renseignement, consultez l'équipe soignante. L'accompagnement social mis en place couvre un champ d'intervention très vaste. La prise en charge s'étend tout au long de votre séjour et peut concerner votre famille.

Dans certains cas, cette dernière se poursuit après la sortie. Il s'agit entre autres de concourir à :

- L'accès et/ou au maintien de vos droits (CSS, ACS, mutuelle, transferts sanitaires) ;
- La préparation de votre sortie d'hospitalisation (retour en famille, placement en institution) ;
- Votre réinsertion sociale (vie associative, groupe d'entraide, emploi) ;
- Votre orientation vers des structures adaptées (associations tutélaires, conseil départemental, caisse d'allocations familiales, sécurité sociale, mairies, bailleurs sociaux)



ACTIVITÉ PHYSIQUE

À la demande de votre médecin, des professeurs d'activité physique adaptée dispensent des cours dans une salle de sport aménagée et s'adapte à votre condition physique.



BOUTIQUE

Une boutique est à votre disposition à l'entrée de l'établissement du lundi au vendredi et propose divers services : presse, snacking, boissons...



CHAMBRE

Les chambres individuelles font l'objet d'un supplément de facturation (40.00€/jour) qui peut être pris en charge par votre mutuelle. **Nous vous préconisons de vous rapprocher de votre mutuelle pour en connaître la couverture associée le cas échéant.**

Si le jour de votre arrivée aucune chambre individuelle n'est disponible, sachez que tout sera mis en œuvre afin de vous satisfaire dans les meilleurs délais.



COUCHE

En cas de besoins, l'établissement peut vous mettre à disposition des couches au tarif de 20,00€ le paquet de 28.



COURRIER

Vous pouvez vous faire adresser vos courriers à la Clinique. Il vous sera remis au fil du temps. Pensez à demander à vos correspondants d'indiquer votre numéro de chambre. Afin de pallier la perte de votre courrier, il est également impératif de leur indiquer votre date de sortie prévisionnelle ou effective si vous en disposez le cas échéant



ENFANT OU MINEUR

Les enfants sont admis pour les visites dès 15 ans. Un espace famille est dédié dans l'établissement pour les enfants plus jeunes.



HYDROTHÉRAPIE

Les kinésithérapeutes dispensent des soins dans des bassins alimentés par l'eau de la source thermale. Merci de vous munir **d'une serviette de toilette, d'un maillot et d'un bonnet de bain**. Pour votre sécurité, respectez les consignes et le règlement intérieur.



INTERNET

Si vous souhaitez du wifi dans votre chambre, nous vous invitons à vous rapprocher du service des admissions, pour plus de renseignements.



MÉDICAMENTS

Avant votre admission, à chaque hospitalisation ou consultation au sein de l'établissement, veuillez apporter les ordonnances des traitements en cours et toute autre document permettant de contribuer au diagnostic et au suivi de votre santé. Le traitement qui vous sera prescrit pendant votre séjour relève exclusivement de la compétence du médecin prescripteur de l'établissement.

Vous ne devez en aucun cas prendre votre traitement personnel sans l'autorisation du médecin responsable de votre prise en charge. Dès votre entrée, le prescripteur réévalue systématiquement votre traitement.

Il établit la prescription en décidant de conserver, de modifier ou de supprimer tout partie de votre traitement. Si vous êtes en possession de vos médicaments lors de votre hospitalisation, il est important de le signaler à l'infirmière et au médecin responsable de votre prise en charge.

Pour des raisons de sécurité, votre traitement personnel vous sera retiré à votre arrivée dans le service. Il sera remis à votre famille ou conservé dans l'unité de soins. Afin de respecter la continuité du traitement médicamenteux, sur accord écrit du prescripteur, les médicaments que vous aurez apportés pourront être administrés selon les mêmes règles que les médicaments disponibles dans l'établissement.

Certains médicaments jugés non indispensables par le médecin peuvent être arrêtés pendant votre séjour. A votre sortie, votre traitement personnel vous sera restitué, si les médicaments sont toujours prescrits, accompagnés d'informations adaptées. Dans la mesure du possible et avec votre accord, les traitements arrêtés seront retirés pour destruction.



OBJETS TROUVÉS

La Direction décline toute responsabilité en cas de perte d'objets. Les objets retrouvés doivent être remis au service admission où ils pourront être récupérés par leurs propriétaires.



PARKING

Le parking n'est pas surveillé. La Direction décline toute responsabilité pour des dommages survenus aux véhicules en stationnement ou aux biens laissés dans les véhicules. Nous vous remercions de ne pas stationner aux abords de l'entrée principale de l'établissement.



PHOTOCOPIES

Vous pouvez demander à faire des photocopies de documents au service des admissions. Ce service est payant.



PSYCHOLOGUES

Les patients peuvent rencontrer un(e) psychologue au cours de leur séjour, soit directement à leur demande, soit sur proposition du médecin ou de l'équipe soignante.



RÉPARATIONS

Si durant votre séjour, vous constatez une anomalie ou une panne dans le fonctionnement des éléments de votre chambre ou d'autres locaux, veuillez en informer une infirmière ou un agent de service qui préviendra le service technique. Les réparations nécessaires seront entreprises dans les meilleurs délais.



REPAS

Les menus sont validés par la commission des repas (par une diététicienne) et affichés dans les services de soins

- Petit déjeuner : 7h30
- Déjeuner : 13h00
- Dîner : 18h00

Dans des cas particuliers et pour des raisons strictement médicales, votre médecin traitant pourra demander à ce qu'un régime spécial vous soit appliqué. Les régimes établis à la demande du médecin doivent être respectés. Dans votre intérêt, la consommation d'aliments ou de boissons alcoolisés provenant de l'extérieur est INTERDITE. Pour les patients en chambre particulière et sauf contre-indication médicale, l'invité d'un patient peut, s'il le désire, manger sur place en achetant un ticket repas au service admission du lundi au vendredi.



RESTAURATION ET ACCUEIL DES VISITEURS

2 lieux sont à la disposition des patients et de leur famille pendant toute la durée des horaires de visite.

- La salle de détente situé au 2e étage
- L'espace « Famille » situé au 1^{er} étage, au niveau du Pôle d'Education Thérapeutique du Patient



SÉCURITÉ

Afin de veiller à la sécurité des patients et du personnel, un système de caméras de surveillance est installé. Ce dispositif est renforcé par la présence d'agents de sécurité e/ou d'agent de service de sécurité incendie et d'assistance à personnes (SSIAP). En toute situation, il est important de rester calme et de suivre les indications du personnel formé au risque d'incendie. Si vous devez évacuer, faites le calmement ; n'utilisez pas l'ascenseur. Si vous êtes valide, aidez ceux qui ne le sont pas. Respectez les directives qui vous seront données par le personnel. Après avoir évacué, ne revenez pas dans votre chambre avant d'en avoir reçu l'autorisation.



SERVICE RELIGIEUX

Un office religieux est célébré le week-end, à 10 heures, dans la salle de détente située au 2e étage. Le jour et l'heure sont affichés dans les services.



SOINS

Votre médecin peut prescrire des soins de kinésithérapie et/ou d'activité physique s'il l'estime nécessaire à l'amélioration de votre état de santé. Il peut s'agir de rééducation dite « à sec » et/ ou de rééducation en piscine.



RELAXATION

La relaxation peut être proposée. Cette thérapie alternative, guidée par un soignant, peut aider à optimiser votre traitement médical et la prise en charge personnelle de votre maladie.



TAXI

Vous pouvez demander au service admission de vous appeler un taxi de votre choix. Prévenez les soignants.



TELEVISION

Plusieurs abonnements sont disponibles

	1 jour	1 semaine	2 semaines	3 semaines	1 mois
Abonnement 1 (Guadeloupe 1 ^{ère} /Canal 10/France 24)	3€	18€	33€	45€	54€
Abonnement 2 (Abonnement 1 + /France 2/France 3/France 4 /Arte)	4€	24€	44€	60€	72€
Abonnement 3 (Abonnement 2 +/Canal+/Canal+ cinéma/Canal+ sport/Canal+ family/Télé Pacific/Tv Novelas/Eurosport 1/Eurosport 2/TF1/M6/RTL 9/LCI /National Géographic)	5€	30€	55€	75€	95€



TRANSPORT PUBLIC

Un transporteur public relie l'établissement à la ville de Basse-Terre en passant par le bourg de Saint-Claude. Le service fonctionne tous les jours, sauf les dimanches et jours fériés.

Les horaires sont affichés.



TRANSFERT DE SERVICE

Il peut s'avérer nécessaire d'effectuer des mutations de service à service, ou de chambre à chambre (urgence ou autre motif important). Il est demandé aux patients de bien vouloir se soumettre de bonne grâce à ces changements.



VISITES

Tous les jours, de 11 h 00 à 19 h 00.

Pour des raisons de sécurité et le bien-être de tous, ne sont pas admis :

- Les enfants de moins de 15 ans ; sauf dans le salon dédié
- Les animaux.

Il est recommandé aux visiteurs de :

- Respecter les horaires de visite ;
- Ne pas s'asseoir sur les lits ;
- Quitter la chambre durant les soins ou les visites médicales ;
- Éviter les visites de groupe, prolongées ou bruyantes.

NOS ENGAGEMENTS : QUALITÉ, SÉCURITÉ, ACCOMPAGNEMENT



LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

* Articles R.1112-91 à R.1112-94 du Code de la Santé Publique

La CDU, dont les représentants d'usagers qui sont membres de cette commission, a pour mission de veiller au respect des droits des patients et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades, de leur prise en charge et de celle de leurs proches.

COORDONNEES DE VOS REPRESENTANTS :

<p>Mr BRAVO Alain Association France REIN Tél : 0690 31 55 05 @ :m.alainbravo@gmail.com</p>	<p>Mr Christian COPAVER VMEH (Visite de malade en établissement hospitalier) Tél : 0690 59 32 83 @ :doulam.c@hotmail.com</p>
<p>Mr TOUTOUTE FAUCONNIER Hery CSF Confédération Syndicale des familles Tél : 06 90 20 29 85 @ : Hery.fauconnier@gmail.com</p>	<p>Mme BAUSTIER Nicole UDAF (Union nationale des associations familiales) @ : nicole.baustier@mfr.asso.fr</p>

VOUS POUVEZ CONTACTER LA COMMISSION DES USAGERS :

- **Par écrit** à l'attention du directeur de l'établissement
- **Par téléphone** directement à la personne en charge de la relation avec les patients pendant les heures ouvrables au 0590 80 53 18 ou envoyer un mail à y.banmeyer@cliniquenev.com
- **En vous adressant au président des représentants des usagers de l'établissement** : Mr BRAVO Association France Rein
- **En déposant vos remarques et suggestions dans la boîte à suggestions** à l'accueil.

INFORMATION-COMMUNICATION- ENGAGEMENT

LA CLINIQUE INFORME

Les tableaux d'affichages installés à l'accueil des centres vous permettent de retrouver l'ensemble des informations réglementaires et utiles comme le règlement intérieur, les différentes chartes, les affiches scopes santé, les tarifs en vigueur, les résultats des enquêtes de satisfaction, des consignes diététiques, etc. Un réseau interne d'écrans est installé sur l'ensemble des sites pour améliorer la diffusion des informations qui vous concerne.

LA CLINIQUE COMMUNIQUE

Des reportages et articles sont publiés sur notre site internet <https://www.clinique-nev.com/>

Scannez-moi !!



LA CLINIQUE S'ENGAGE

- Le plan de développement des compétences individuelles

La clinique s'engage dans le développement des compétences individuelles et collectives de ces personnels. Notre objectif : actualiser et de consolider les compétences afin de garantir la qualité et la sécurité de votre prise en charge.

- Sécurisation de votre prise en charge

L'accès à l'établissement est sécurisé. Nous veillons également à la qualité des équipements et du matériel, dans nos centres, pour votre confort et votre sécurité.

VOS DROITS

DROIT À LA PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR

Dans cet établissement, nos équipes soignantes s'engagent à prendre en charge votre douleur. Tous les moyens sont mis en œuvre pour la soulager, même si nous ne pouvons pas garantir son absence totale, n'hésitez pas à parler de votre douleur au personnel médical et infirmier du service qui a été formé par le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD).

PERSONNE A PREVENIR/ PERSONNE DE CONFIANCE

La personne à prévenir est la personne nommée par le patient à son admission dans l'établissement, et qui est à prévenir en cas de besoin. Elle sera avertie lors de tout changement administratif ou organisationnel relatif à la prise en charge (ex : hospitalisation, décès, sortie, transfert, ...). Il peut y avoir plusieurs personnes à prévenir. Cette personne à prévenir peut-être distincte de la personne de confiance.

La personne de confiance est, comme son nom l'indique, quelqu'un en qui on a confiance, qui est proche, avec qui on peut partager ses problèmes de santé et ses attentes en matière de soins. Elle a pour mission d'accompagner le patient, à sa demande, dans ses démarches et de l'aider dans ses décisions. C'est l'interlocuteur des médecins au moment où le patient est hors d'état d'exprimer ses choix.

Lors de votre hospitalisation, choisissez bien les personnes de confiance et à prévenir. Ça a une grande importance.

DIRECTIVES ANTICIPÉES

L'établissement bénéficie d'une organisation permettant d'assurer la délivrance de soins palliatifs, garantissant ainsi, le cas échéant, une fin de vie digne. Depuis la loi du 22 avril 2005, il est possible à toute personne majeure consciente de rédiger ses « directives anticipées ». Il s'agit d'instructions écrites (valables trois ans) données par avance sur la conduite à tenir dans le cas où vous seriez incapable d'exprimer votre volonté. Elles sont prises en considération si, sont envisagés, l'arrêt ou la limitation d'un traitement inutile ou disproportionné ou la prolongation artificielle de la vie. Un formulaire de directives anticipées est disponible auprès des médecins des services de soins.

DROIT AU RESPECT DES LIBERTÉS INDIVIDUELLES ET À LA GESTION DES MESURES DE RESTRICTION DE LIBERTÉ

Lorsque pour des raisons sécuritaires, le recours à des moyens de contention s'avère nécessaire (barrière e lit, sangles) il est appliqué selon certaines règles qui vous sont systématiquement expliquées. Il s'adresse aux patients qui présentent des troubles pouvant entraîner un danger pour lui-même ou les autres. Cette décision est formalisée par une prescription médicale et un courrier explicatif est expédié à la personne de confiance que vous avez désignée.

DROIT DE RÉCLAMATION ET DE RECOURS GRACIEUX

Réglemente le droit de tout usager à porter réclamation. Un registre est à disposition au service qualité. Ainsi, au sein de l'établissement, vous avez la possibilité de faire connaître vos observations ou doléances : dans le service, auprès du cadre de santé ou médecin, au service qualité et de la Direction, grâce au questionnaire de satisfaction, par courrier adressé à l'établissement. Une réponse circonstanciée vous sera adressée dès les conclusions de l'enquête diligentée. Si vous estimez être victime d'un préjudice du fait de l'établissement ou si vous rencontrez une difficulté en hospitalisation, n'hésitez pas à en parler au personnel, au cadre de santé ou à votre médecin.

DROIT À L'INFORMATION ET AU CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ

Le patient a droit à une information intelligible, claire et loyale, comme rappelée par la charte de la personne hospitalisée. Cette information doit être donnée par chaque professionnel dans son domaine de compétences et dans le respect des règles professionnelles qui lui sont applicables.

DROIT DE RECTIFICATION DES INFORMATIONS NOMINATIVES VOUS CONCERNANT

De nombreuses informations vous concernant sont traitées par informa- tique, en application de la loi n° 78 DU 06 janvier 1978, modifiée par la loi du 23 janvier 2006 relative à l'informa- tique, aux fichiers et aux libertés. Ces données sont protégées par le secret médical. Vous avez le droit d'accéder à ces informations, d'en demander la rectification en cas d'erreur, les demandes sont à adresser par écrit.

ACCES A VOTRE DOSSIER MEDICAL

Un dossier médical est constitué pour chaque patient hospitalisé.

Conformément à la réglementation (loi du 04 mars 2002 et décret du 29 avril 2002), vous pouvez accéder à votre dossier médical en adressant une demande écrite au référent de votre hospitalisation ou au service Qualité de l'établissement en joignant une copie de votre pièce d'identité.

L'accès au dossier médical selon votre choix, se fait gratuitement soit sur place, avec le cas échéant, remise des copies des documents, soit par envoi de copies des documents, à votre intention ou au médecin que vous aurez désigné. Dans le cas d'une consultation sur place, un accompagnement médical est proposé.

La communication du dossier a lieu dans les 8 jours suivant votre demande. Si les informations auxquelles vous souhaitez accéder datent de plus de 5 ans, un délai de 2 mois sera nécessaire à leur communication.

Vous êtes un ayant droit, vous pouvez accéder au dossier médical d'une personne décédée pour certaines informations :

- Connaitre les causes du décès
- Faire valoir ses droits
- Défendre la mémoire du défunt

L'établissement doit vérifier la recevabilité des motifs invoqués par le demandeur et ne communiquer que les éléments nécessaires à la réalisation de l'objectif poursuivi.

Les frais de communication sont gratuits conformément à l'article 12.5 du RGPD. Les frais d'envoi en recommandé sont à la charge du demandeur selon les tarifs postaux en vigueur.

Pour des informations plus, des dépliants sont disponibles au secrétariat d'admission ou alors vous pouvez demander à rencontrer la Responsable du service Qualité Mme Yetti BANMEYER ou envoyer un mail à l'adresse : y.banmeyer@cliniquenev.com

MON ESPACE SANTE

Mon espace santé est un service numérique individuel et personnalisable, pour tout usager du système de santé. C'est votre « Carnet de santé numérique » pour faciliter votre suivi médical.



Il permet à chacun de stocker et partager ses documents et ses données de santé en toute sécurité. Les données sont hébergées en France, sous la protection de l'Etat et de l'Assurance maladie.

Mon Espace Santé comprend notamment aujourd'hui :

Un dossier médical, pour stocker ses données de santé de façon sécurisée avec un profil médical (mesures de santé, maladies, hospitalisations, traitements, antécédents médicaux, etc.), des documents de santé (ordonnances, comptes rendus d'hospitalisation, résultats d'analyse, etc.) et un carnet de vaccination ;

Une messagerie sécurisée pour échanger des informations en toute confidentialité avec les professionnels de santé ;

Un catalogue d'applications certifiées par l'État pour être mieux guidé dans le choix des outils numériques utilisés pour le suivi de sa santé ;

Un agenda de santé pour centraliser l'ensemble de ses rendez-vous et rappels médicaux tout en bénéficiant de rappels de prévention de l'assurance maladie.






Mon Espace Santé répond aux règles édictées par le RGPD (Règlement Général à la Protection des données).

*La clinique Les Nouvelles Eaux Vives, dans une démarche de suivi médical, alimente automatiquement à la fin de votre séjour votre DMP (Dossier Médical Partagé), avec votre lettre de liaison et vos ordonnances de sortie. **Vous avez le droit de vous opposer au dépôt de ces documents sur votre compte Mon Espace Santé en vous adressant directement à votre médecin responsable à la clinique avant la fin de votre séjour.***

Si l'information de refus nous parvient après votre séjour, notre système d'information nous permet de supprimer les documents envoyés.

PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Tout au long de séjour, nous serons amenés à vous demander des renseignements administratifs et médicaux. Ces informations recueillies sont des données personnelles. La Clinique Les Nouvelles Eaux Vives, soucieuse de la protection des données personnelles, s'engage à assurer le meilleur niveau de protection de vos données de santé en conformité avec le Règlement Général de la Protection des Données (RGPD) et la Loi Informatique et Libertés

	<p>Qu'est-ce-que nous collectons comme données ? Vos données administratives et de santé (exemple : nom, prénom, numéro de sécurité sociale, groupe sanguin, antécédents, pathologie, ...etc.) afin d'assurer votre suivi médical de manière optimale.</p>
	<p>Pourquoi collectons-nous ces données ? Pour répondre à notre obligation réglementaire de constituer un dossier médical, et ainsi faciliter votre prise en charge. Pour améliorer la qualité de nos prestations, certaines informations anonymisées peuvent être utilisées pour établir des statistiques d'activité ou permettre de répondre à des enquêtes internes ou nationales</p>
	<p>Qui peut consulter vos données ? Les professionnels de santé qui participent à votre prise en charge au sein de notre établissement peuvent échanger des informations vous concernant, informations nécessaires à la qualité de votre suivi. Le partage d'informations entre professionnels de santé ne faisant pas partie d'une même équipe de soins nécessite votre consentement préalable (exemple : en cas de transfert vers une autre structure de soins). Sachez que tous les professionnels intervenant dans le système de santé sont soumis au secret professionnel.</p>
	<p>Comment protégeons-nous vos données ? La durée de conservation du dossier médical, informatique ou papier, est de 20 ans. Ce délai commence à courir à compter de la date du dernier séjour du patient dans l'établissement. Pour plus d'informations, spécificité du décès du patient sur ce délai, consulter : https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/</p>
	<p>Quels sont vos droits concernant vos données ? Dans le respect de la réglementation, vous pouvez exercer vos droits d'accès, de rectification et d'opposition à vos données personnelles en sollicitant notre DPO (Délégué à la Protection des Données) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Par mail : dpo@cliniquenev.com - Par courrier : Clinique Les Nouvelles Eaux Vives - M. Le Délégué à la Protection des Données - Matouba-Papaye - 97120 Saint-Claude

FOCUS SUR LA PERSONNE DE CONFIANCE

COMMENT CHOISIR SA PERSONNE DE CONFIANCE ?

Vous pouvez désigner votre personne de confiance à tout moment à condition d'être majeur, sur formulaire ou papier libre cosigné. Désigner une personne de confiance n'est pas obligatoire, c'est un acte libre.

1. Quel est le rôle de la personne de confiance ?



Accompagner

Elle vous accompagne dans votre parcours médical (consultations, décisions, etc.), et elle vous aide à dialoguer et à réfléchir aux conditions de votre fin de vie.



Représenter

Elle vous représente auprès du personnel médical en matière de soins et d'actes médicaux selon vos propres volontés.



Transmettre

Si vous ne pouvez plus vous exprimer, elle transmet ou indique où trouver vos directives anticipées, si vous en avez.

- ▷ Ce n'est pas elle qui décide à votre place. Elle témoigne de qui vous étiez et de votre volonté si elle la connaît.
- ▷ L'avis de la personne de confiance prévaut sur l'avis de toute autre personne.
- ▷ La personne de confiance n'est pas nécessairement la personne à prévenir en cas d'urgence.

2. Qui peut devenir ma personne de confiance ?



Médecin traitant



Parent / Proche

- ▷ Votre personne de confiance doit être quelqu'un qui vous connaît bien et en qui vous avez confiance.
- ▷ Elle doit faire preuve de confidentialité et de compréhension pour transmettre de façon précise et fidèle vos souhaits au moment venu.

3. Comment désigner ma personne de confiance ?



Sur papier libre ou formulaire cosigné par votre personne de confiance et vous.



Indiquez le nom, le prénom et les coordonnées de votre personne de confiance sur vos directives anticipées si vous en avez.



Informez vos proches et / ou votre médecin traitant.

- ▷ Vous pouvez annuler votre choix ou changer de personne de confiance à tout moment.
- ▷ Pensez à désigner votre nouvelle personne de confiance par écrit.
- ▷ Informez l'ancienne personne de confiance, détruisez les documents la désignant et informez les personnes que vous aviez informées précédemment.

QUEL EST LE RÔLE DE LA PERSONNE DE CONFIANCE ?

La personne de confiance vous accompagne dans votre parcours médical et vous représente pour vos décisions médicales si un jour vous n'êtes plus en mesure de vous exprimer.

1. Vous accompagner



Vous soutenir

Elle vous soutient et vous accompagne dans votre parcours médical : consultations, entretiens médicaux, etc.



Vous aider à vous informer

Elle recueille toutes les informations médicales utiles à votre décision (dossier médical, échanges avec le médecin, etc.)



Vous aider à réfléchir

Elle dialogue et réfléchit avec vous aux décisions médicales à prendre et aux conditions de votre fin de vie.

2. Transmettre vos volontés



Connaître et conserver

Votre personne de confiance connaît le contenu de vos directives anticipées si vous en avez. À votre demande, elle peut les conserver avec elle.



Informez

Sinon, elle doit savoir où elles sont conservées, dans l'éventualité où vous ne pourriez plus vous exprimer et qu'il faudrait connaître vos volontés.



Transmettre

Si besoin, elle transmet vos directives anticipées au médecin ou bien elle indique au médecin où elles sont conservées.

3. Vous représenter



Votre personne de confiance est consultée en priorité par l'équipe médicale pour tout questionnement vous concernant.



Si vous ne pouvez plus vous exprimer, elle vous représente auprès du personnel médical en matière de soins et d'actes médicaux selon vos propres volontés.



En cas de procédure collégiale, qu'elle peut initier, elle est consultée pour éclairer l'équipe soignante et elle est informée de la décision prise.



Elle peut faire le lien avec votre famille ou vos proches.

FOCUS SUR LES DIRECTIVES ANTICIPÉES

LES DIRECTIVES ANTICIPÉES, QU'EST-CE QUE C'EST ?

C'est une déclaration écrite qui indique vos volontés pour votre fin de vie, si un jour vous étiez en situation où vous ne pouvez plus vous exprimer. Elles permettront au médecin de connaître vos souhaits en matière de traitements médicaux. Leur rédaction n'est pas obligatoire, c'est un acte libre.

1. Comment ça marche ?



Quand peut-on les écrire ?

Quand vous voulez, que vous soyez malade ou non. Elles peuvent être modifiées ou annulées à tout moment et n'ont pas de limite de temps.



Comment les rédiger ?

Vous pouvez les rédiger sur le modèle indicatif disponible sur www.parlons-fin-de-vie.fr ou sur papier libre daté et signé.



Quoi écrire ?

Notamment vos souhaits pour la poursuite, l'arrêt, le refus de traitements médicaux pour votre fin de vie.

2. Avec qui parler de vos directives anticipées ?



Demander des conseils

- Professionnel de santé
- Personne de confiance, proche ou famille
- Association de patients ou d'accompagnement
- Toute autre personne avec qui vous souhaitez en parler et qui peut vous aider à réfléchir



Pour indiquer leur existence et leur lieu de conservation

- Médecin
- Personne de confiance
- Proches, famille

3. Et après où les conserver ?



Dans votre dossier médical partagé en les confiant à l'Assurance Maladie



Dans votre dossier médical en les confiant à votre médecin



Chez votre personne de confiance / votre famille / un proche



Avec vous, en donnant des copies

COMMENT RÉDIGER SES DIRECTIVES ANTICIPÉES ?

Vous pouvez rédiger vos directives anticipées sur papier libre daté et signé, ou sur le modèle indicatif disponible sur le site : www.parlons-fin-de-vie.fr. Rédiger ses directives anticipées n'est pas obligatoire, c'est un droit, pas un devoir.

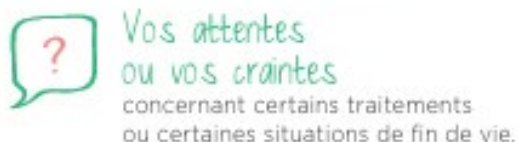


1. Informations principales importantes à mentionner

Vous pouvez indiquer votre point de vue sur...



2. Informations annexes utiles à mentionner



3. À qui pouvez-vous demander conseil pour les rédiger ?

Il peut être utile de solliciter l'avis d'un professionnel de santé ou d'un autre interlocuteur.



Professionnel de santé



Personne de confiance, proche ou famille



Association de patients ou d'accompagnement



Toute autre personne qui peut vous aider à réfléchir

CHARTRE DU PATIENT HOSPITALISÉ

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.

VOTRE SATISFACTION

La satisfaction des patients constitue un aspect crucial de la qualité des soins. Les patients ont souvent d'autres attentes, souhaits et priorités que les prestataires de soins. Il est donc important d'en tenir compte pour une organisation efficace des soins de santé.

Nous vous invitons à remplir le QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION organisé en interne format papier ou électronique. Il nous permet de valoriser les éléments positifs et de réfléchir à des actions d'amélioration pour mieux vous accueillir et vous soigner.




Scannez-moi !!



E-Satis est le dispositif national de mesure en continu de la satisfaction et de l'expérience des patients. Concrètement, 2 semaines après sa sortie, vous recevez un

mail, envoyé automatiquement, contenant un lien unique, individuel et sécurisé vous permettant de vous connecter au questionnaire e-Satis en ligne. Vous pouvez y répondre jusqu'à 10 semaines suite à cet envoi. Nous vous encourageons à y participer.

e-Satis

 **Votre expérience est utile à tous !**

VOS DEVOIRS

HYGIÈNE ET SÉCURITÉ DES SOINS

Les visiteurs doivent se frictionner les mains avant et après la visite de leurs proches et ne pas s'asseoir sur les lits. Ne pas venir s'ils sont malades ou porter un masque.

INTRODUCTION DE VÉGÉTAUX

Il est interdit d'introduire dans les chambres des fleurs cueillies autour de la clinique, des cives et autres plantes directement sorties de terre.

LE RESPECT D'AUTRUI

Comme tout un chacun, vous devez traiter avec égard le personnel qui participe à votre prise en charge ainsi que les autres patients et leur entourage.

LE RESPECT DU MATÉRIEL

Le matériel mis à disposition doit être respecté. Si vous l'endommagez, nous ferons intervenir votre responsabilité civile.

LE RESPECT DE LA RÉGLEMENTATION

ANTI-TABAC

Il est rigoureusement interdit de fumer dans l'enceinte de l'établissement. Le décret du 15 novembre 2006 prévoit le paiement d'une amende pour les contrevenants. Si vous souhaitez entreprendre une démarche d'arrêt du tabac, le personnel du service est à votre disposition.

LA TRANQUILLITÉ DES AUTRES

PATIENTS

Afin de respecter le repos de chacun, vous devez :

- Vous abstenir de converser à forte voix devant l'entrée de la clinique ;
- Limiter le niveau sonore, notamment de la télévision
- Limiter les communications téléphoniques après 22h00
- Limiter le nombre de personnes vous rendant visite en même temps.

POUR VOTRE SÉCURITÉ

- Les boissons alcoolisées, les denrées, surtout périssables, sont interdites. Il est de même pour les médicaments.
- L'utilisation d'appareils électriques générant de la chaleur est interdite (ex : bouilloires, cafetière...) ;
- Il en est de même pour les bougies.

LE RESPECT DE LA LAÏCITÉ

L'établissement doit respecter les croyances et les convictions des personnes accueillies. Toutefois l'expression de celles-ci ne doit porter atteinte ni au fonctionnement du service, ni à la qualité des soins, ni aux règles d'hygiène, ni à la tranquillité des autres personnes hospitalisées ou de leurs proches. Tout acte de prosélytisme est en outre interdit.

VOTRE CONTRIBUTION PERSONNELLE

À LA LUTTE CONTRE LES INFECTIONS

ACQUISES À L'HÔPITAL

La Clinique est un lieu de soins, mais aussi un lieu à risque d'infections, tout particulièrement pour les patients les plus fragilisés par leur maladie ou leur traitement. Ces patients sont alors susceptibles de contracter pendant leur séjour une infection nosocomiale. Le renforcement de la sécurité des soins vis-à-vis du risque infectieux est, bien sûr, une véritable priorité pour tous les professionnels de notre établissement. Vous pouvez, en tant que patient hospitalisé ainsi que vos proches, contribuer activement à la prévention des infections en respectant certaines consignes d'hygiène (lavage des mains, port du masque...) lorsque le personnel hospitalier vous le demande. Il existe au sein de l'établissement un Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (C.L.I.N). Sa mission consiste à protéger les patients du risque infectieux et à formuler des recommandations.

RÈGLEMENT

INTÉRIEUR

Article 1 Le matériel mis à la disposition des patients durant leur séjour ne doit pas être détérioré. Toute dégradation sera mise à la charge du malade irrespectueux. Tout le matériel en panne doit être signalé à l'infirmier (ère) du service.

Article 2 La consommation de boissons alcoolisées est strictement interdite dans l'enceinte et aux abords de l'établissement. Il est également interdit de fumer dans l'ensemble de l'établissement y compris dans les chambres et sur les balcons.

Article 3 Il est demandé aux patients de respecter le silence dans les couloirs, ainsi que le repos des voisins de chambre.

Article 4 Les patients doivent avoir une tenue correcte au sein de l'établissement notamment ceux qui doivent se rendre au centre thermal.

Article 5 La salle de détente est accessible à tous de 9 à 19 heures. Le repos des personnes s'y trouvant doit être respecté. En dehors de cet espace tout regroupement de patients est interdit, en particulier dans les chambres.

Article 6 Quel que soit l'étage, pour des raisons d'hygiène, il est interdit de jeter des objets et aliment par les balcons. Il convient d'utiliser les poubelles mises à disposition à cet effet.

Article 7 Pour des motifs exceptionnels, une autorisation de sortie peut vous être accordée par le médecin de votre service. Cette dernière ne peut excéder 12 heures et prend fin au plus tard à 19 heures du jour

où elle est accordée. Aucune arrivée ne sera tolérée après 19 heures, les formalités de sorties du patient pour motif disciplinaire seront immédiatement effectuées. Par ailleurs, il est interdit de rentrer ou de sortir de l'établissement après 20 h 00.

Article 8 Les postes de radio et téléphones personnels devront être utilisés avec discrétion de même que les téléviseurs loués par les patients.

Article 9 Les malades hospitalisés peuvent quitter l'établissement contre avis médical, pour cela, ils doivent, voir un médecin et remplir et signer une décharge.

Article 10 Le démarchage commercial des patients ou du personnel est strictement interdit dans l'enceinte de l'établissement sans autorisation préalable de la direction.

Article 11 Par respect des convictions de chacun, les actes de prosélytismes religieux ou politiques ne sont pas acceptés dans l'enceinte de l'établissement sans autorisation préalable de la direction.

Article 12 Il est interdit de brancher dans les chambres et les parties communes tout matériel électrique, à l'exception des téléphones, ordinateurs portables ou tablette ainsi que les petits postes de radio.

Article 13 Il est interdit, pour motif sanitaire, d'introduire, dans l'établissement tout végétal, exception faite des fleurs coupées commercialisées.

Article 14 Il est strictement interdit de filmer à l'intérieur de l'établissement, notamment dans les espaces de soins. "Toute personne prise en charge par un professionnel de santé [...] a droit au respect de sa vie privée et du secret des informations la concernant.

(Article L1110-4 du Code de la santé publique)

**Matouba-Papaye
97120 Saint-Claude**

Tel : 0590 80 53 53

www.clinique-nev.com

