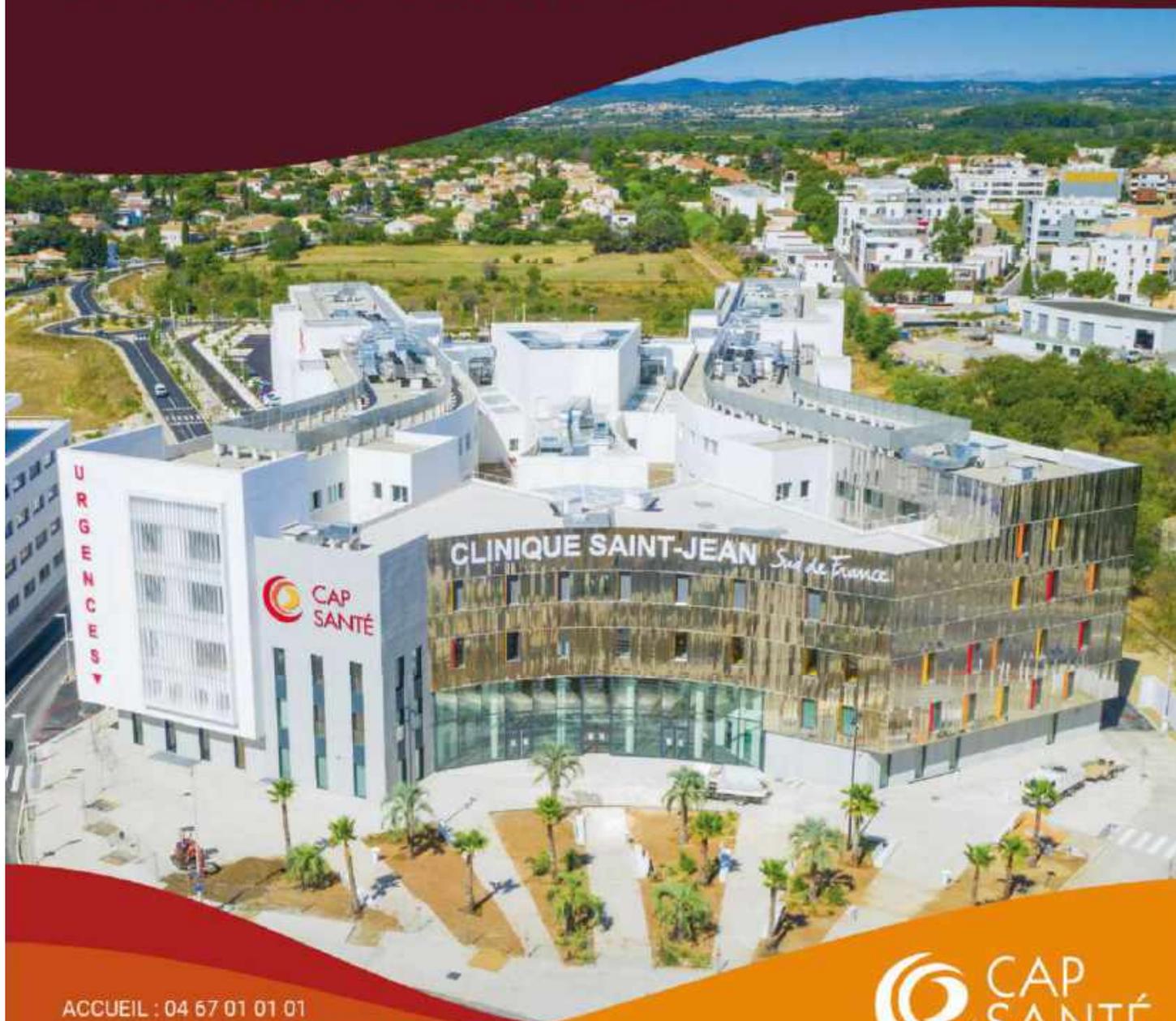


LIVRET D'ACCUEIL



ACCUEIL : 04 67 01 01 01

URGENCES 24H/24 : 04 67 61 20 30



CAP SANTÉ

GRUPE PRIVÉ RÉGIONAL
D'ÉTABLISSEMENTS DE SOINS
CERTIFIÉS EN « A » PAR LA
HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

www.capsante.fr



CAP SANTÉ C'EST AUSSI

AMBULANCE, TAXIS, VSL



Garrigues



JP



Soleil



Télémedecine



HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ
certification V4-A



certification ISO9001
parcours patient ambulatoire

Mars 2019 - Novembre 2019 - Bâtiments : capsante.com/qualite-et-compat

LE MOT DU PRÉSIDENT

« La santé est devenue un sujet omniprésent dans le débat public, et l'accès aux soins figure parmi les préoccupations prioritaires des citoyens. Cela illustre plus que jamais l'importance aux yeux des Français du rôle et de la place des établissements de santé dans l'accès à des soins de proximité et de qualité sur les territoires. La santé est devenue un sujet omniprésent dans le débat public, et l'accès aux soins figure parmi les préoccupations prioritaires des citoyens. Cela illustre plus que jamais l'importance aux yeux des Français du rôle et de la place des établissements de santé dans l'accès à des soins de proximité et de qualité sur les territoires. Depuis 1990, le groupe privé régional « Cap Santé » affiche un fort engagement territorial et s'efforce de répondre, au travers de ses différents établissements, aux attentes et aux besoins exprimés par les patients. Il développe ainsi une offre de soins organisée en filières, avec des cliniques chirurgicales, des établissements de soins de suite et de réadaptation, une offre psychiatrique, un service d'hospitalisation à domicile, des EHPAD (Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes), une crèche ainsi que des sociétés de transports sanitaires, d'un service de télémédecine et d'une antenne SMUR.



Lamine GHARBI
Président du Groupe Cap Santé

La Clinique Saint-Jean Sud de France est l'un des 18 établissements du groupe « Cap Santé ». Elle déploie de nombreux services (chirurgie, chirurgie pédiatrique, chirurgie ambulatoire, médecine, urgences, imagerie et biologie pour une prise en charge 7j/7, 24h/24) orientés au quotidien vers un accueil et une prise en charge hautement quantitatifs, notamment grâce à ses équipes médicales, paramédicales et administratives, pleinement engagées dans leurs missions de soin que je remercie pour leur implication sans faille tout au long de l'année. La santé est un bien collectif et individuel, protégeons-la. »



BIENVENUE

La Clinique Saint Jean Sud de France vous remercie de votre confiance et mettra tout en œuvre pour vous garantir un séjour de qualité.

Afin de vous guider tout au long de votre prise en charge, ce livret d'accueil vous permettra de prendre connaissance des informations essentielles dès la programmation de votre admission.

MOYENS DE STATIONNEMENT ET D'ACCES

EN VOITURE

Depuis l'autoroute A9, sortie n°32 Saint-Jean-de-Védas, la Clinique Saint Jean Sud de France se situe au niveau du rond-point de l'Europe (le plan d'accès est disponible sur la première page du site internet de la Clinique: www.clinique-saint-jean.fr).

STATIONNEMENT PUBLIC

La Clinique est dotée d'un parking privatif pour les patients et les visiteurs. Les tarifs sont affichés à l'entrée du parking. Des places de stationnement pour les personnes à mobilité réduite sont disponibles.

TRANSPORTS EN COMMUN

Tram : Ligne 2, arrêt « Saint-Jean le Sec » direction « Saint-Jean-de-Védas-Centre » (100m)

Bus : Ligne 32, arrêt « Saint Jean le Sec » (100m)

(Pour plus d'informations concernant les horaires de bus, <http://www.herault-transport.fr>)

SOMMAIRE

Présentation de l'établissement	Page 3
Votre admission	Page 5
Votre séjour en ambulatoire	Page 14
Votre séjour en hospitalisation complète	Page 17
Votre sécurité	Page 22
Démarche qualité et gestion des risques	Page 29
Vos droits	Page 34



PRESENTATION DE L'ETABLISSEMENT

Située depuis Aout 2020 sur la commune de Saint-Jean-de-Védas, la Clinique Saint Jean Sud de France jouit depuis sa création en 1956 d'une réputation de qualité dans les soins et services qu'elle offre à ses patients. Son plateau technique moderne doté des derniers équipements, ainsi que ses équipes médicales et paramédicales d'expérience, sont les gages d'une prise en charge optimale. Le déménagement dans de nouveaux locaux permet également à la clinique de renforcer les capacités aux urgences et de devenir un pôle d'urgence incontournable pour les adultes et les enfants.

La Clinique Saint Jean Sud de France est certifiée « A » par la Haute Autorité de Santé.

La Clinique Saint Jean Sud de France a été certifiée ISO 9001 sur le parcours du patient en chirurgie Ambulatoire en 2020.

L'ACTIVITE

L'établissement a fondé son activité médicale et chirurgicale depuis de nombreuses années sur des spécialités reconnues, telles que : la chirurgie orthopédique et traumatologique, la gastro-entérologie, l'urologie, la chirurgie pédiatrique, la chirurgie viscérale, la chirurgie vasculaire, la neurochirurgie, la chirurgie réparatrice et reconstructrice, l'ophtalmologie, l'ORL, la stomatologie et la médecine.

La Clinique Saint Jean Sud de France est aussi reconnue comme un terrain de stage pour la formation des futurs médecins. Cette mission de service public lui permet d'accueillir des internes dans les services de chirurgie ophtalmologique, chirurgie orthopédique, urgence, chirurgie viscérale et digestive, chirurgie pédiatrique ainsi qu'en médecine pédiatrique (terrain de stage agréé).

Le service de médecine d'urgence fonctionne 24h/24, 7J/7. (Tel : 04 67 61 20 30)

LE PÔLE SANTE METROPOLE

Le pôle santé métropole est composé :

*** De la Clinique Saint Jean Sud de France répartie sur 4 niveaux:**

Le niveau 0

L'accueil et la cafétéria,

Le service d'urgences, l'imagerie médicale et le Pédiapôle.

Le niveau 1

Le pôle administratif

Le service de médecine, le service d'hospitalisation polyvalente.

Le niveau 2

Le bloc opératoire, le service ambulatoire, les soins de courte durée, et le service de pédiatrie.

Le niveau 3

Les service de chirurgies, le service de soins critiques, le service de cardiologie et le service de Dialyse.

*** D'un pôle de consultations où reçoivent les différents praticiens.**



LA DIRECTION

M. Lamine GHARBI, Président du Groupe Cap Santé
M. Laurent RAMON, Directeur Général du Groupe Cap Santé et de la Clinique Saint Jean Sud de France
M. Régis ENSUQUE, Directeur Administratif et Financier
Dr Jacques TEISSIER, Président de la Conférence Médicale d'Établissement
Mme Laurence LEDOUX, Responsable du Bloc Opératoire
Mme Marie-Jo POUGET, Responsable accueil et admission
Mme Evelyne BARBOT, Gouvernante
Mme Laure MESTRES, Responsable Qualité
Mme Elsa GUILLER et **M. Philippe DAILLY**, Pharmaciens
Dr Thomas PILLANT, Président du Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN)

L'ÉQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE

Médecins
Médecin Infectiologue
Infirmiers référents
Infirmière hygiéniste
Infirmiers diplômés d'État
Aides-soignants diplômés
Préparateurs en pharmacie
Diététicienne
Agents de stérilisation
Technicien de la maintenance biomédicale
Employés des services hospitaliers
Brancardiers

LES PROFESSIONNELS QUI INTERVIENNENT

Chaque membre du personnel a la première lettre de son nom et son prénom inscrits sur sa blouse. Les personnels soignants et hôteliers sont à votre disposition.
Les tenues des différents professionnels sont identifiables au moyen d'un **code couleur**.

VOTRE ADMISSION



Afin de réaliser votre admission, merci d'apporter les pièces suivantes :

- Votre **carte d'identité, passeport ou titre de séjour**
- Votre **carte vitale ou une attestation de Carte Vitale** de votre caisse d'Assurance Maladie (possibilité de mettre à jour votre carte vitale auprès de la borne située à l'accueil)
- La **carte européenne d'assuré** social pour les ressortissants européens
- Votre **carte de Mutuelle Complémentaire**
- Votre **dossier médical complet** : radios, examens de laboratoire, ordonnances des traitements et médicaments en cours dans leur boîte d'origine
- Votre **carnet de santé**, que vous devrez présenter à votre praticien
- Votre **carte de groupe sanguin**
- Votre **livret de famille** (pour les mineurs seulement)

VOTRE MUTUELLE

La Clinique Saint Jean Sud de France et son équipe sont conventionnées par les régimes d'Assurance Maladie Obligatoire, ainsi que par de nombreuses mutuelles complémentaires. Les frais de séjour (hors ticket modérateur et les suppléments hôteliers-chambres particulières), dont les tarifs sont affichés à la réception, sont pris en charge partiellement ou totalement par les régimes d'Assurance Maladie Obligatoire et les mutuelles



PORTAIL PATIENT

La Clinique Saint Jean Sud de France met à disposition de ses patients un **portail patient personnalisé et sécurisé**.

Ce portail unique, rattaché à votre Dossier Patient Informatisé (DPI), vous permet de suivre et alimenter votre dossier administratif et médical avant, pendant et après votre hospitalisation.

Dès la programmation de votre hospitalisation, un mail vous sera adressé afin de vous connecter à votre espace.

Depuis celui-ci, vous pourrez :

- Vérifier, compléter, corriger vos informations personnelles : Identité, Coordonnées, Prise en charge
- Alimenter votre dossier de pré-admission avec les documents demandés ;
- Compléter votre dossier de pré-admission : Personne de confiance, Souhaits hôteliers, Accueil infirmier.

Ce portail patient vous permettra également de récupérer vos documents de sortie tels que la lettre de liaison de sortie ou le compte-rendu opératoire.

Ma checklist d'admission

1 Je vérifie mes documents administratifs	2 Je transmets mes documents de préadmission	3 Je prends un rendez-vous d'anesthésie	4 Je complète ma préadmission
<ul style="list-style-type: none">Justificatif d'identitéLecture carte vitaleCarte mutuelle	<ul style="list-style-type: none">Consentement éclairé - AnesthésisteDirectives anticipées	<ul style="list-style-type: none">Consentement éclairé - ChirurgienQuestionnaire COVID19	<ul style="list-style-type: none">Le DrJe renseigne mes souhaits d'hébergementJe renseigne mes personnes à prévenirJe prépare mon accueil infirmier

Aperçu du portail patient



LORS DE VOTRE ENTREE

Prévoyez d'apporter pour votre séjour des vêtements de nuit et de jour confortables, ainsi qu'un nécessaire de toilette (serviettes, gants, savon, brosse à dent, dentifrice, brosse à cheveux, sèche-cheveux, rasoir, etc.).

LES DEPASSEMENTS D'HONORAIRES

Les médecins en secteur 2 sont autorisés à pratiquer des dépassements d'honoraires dans la mesure où le patient est préalablement informé.

Pour cela, une information écrite préalable précisant la nature et le montant du dépassement facturé sera obligatoirement remise par le professionnel de santé à son patient dès lors que ses honoraires dépassent un seuil fixé par arrêté, soit un montant de 70€ (arrêté du 02/10/2008 selon l'article L. 1111-3 du Code de la santé publique).

BOISSONS, FRIANDISES

Une cafétéria est à votre disposition au rez-de-chaussée. Des distributeurs de boissons chaudes et froides, de sandwiches et de friandises sont également disponibles.

ENVIRONNEMENT ET DEVELOPPEMENT DURABLE

La Clinique est engagée dans une démarche de développement durable. Nous vous remercions de participer





MATERIEL

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

TENUE ET CIRCULATION

Si vous souhaitez faire quelques pas hors de votre chambre, nous vous demandons 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 de sécurité.

INTERPRETES

Certains membres du personnel **maîtrisent plusieurs langues étrangères**. En cas de besoin, merci de contacter l'infirmière du service ou la réception de l'établissement. Pour toute personne atteinte de déficience visuelle, un livret d'accueil en braille est disponible sur demande à l'accueil.

DISCRETION, ANONYMAT

Si vous souhaitez que votre hospitalisation dans l'établissement se fasse en toute discrétion, ou bénéficier d'une **procédure d'anonymat**, veuillez le signaler à la secrétaire d'accueil au moment de votre admission, ou à l'infirmière de votre service.

PERSONNE A PREVENIR

La **personne à prévenir** est la ou les personnes qui seront alertées (téléphone) en cas d'aggravation de votre état de santé. Sa **désignation** se fait lors des formalités d'admission.

PERSONNE DE CONFIANCE

Conformément aux *lois du 4 mars 2002, du 22 avril 2005 et du 2 février 2016*, il vous sera remis un formulaire relatif à la désignation de la personne de confiance, que vous devrez restituer à la secrétaire d'accueil.

Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance.

Parmi ses missions, elle pourra vous accompagner dans vos démarches liées à votre santé, assister aux entretiens médicaux, vous aider dans vos décisions et, si un jour vous êtes hors d'état d'exprimer votre volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin, elle sera consultée en priorité : elle pourra recevoir l'information médicale à votre place et **sera votre porte-parole**.

Cette personne peut être un parent, un proche ou votre médecin traitant.

Cette désignation est révoquable à tout moment.

NB : il vous est possible de noter que vous ne souhaitez pas désigner de personne de confiance.

La personne de confiance peut être différente de la personne à prévenir



VOS MEDICAMENTS

Les médicaments que vous avez en votre possession lors de votre admission vous seront retirés par une infirmière et stockés dans une armoire sécurisée.

Ils vous seront rendus à votre sortie. N'hésitez pas à les réclamer lors de votre sortie, sinon ils seront automatiquement détruits dans un délai de 7 jours.

Les produits référencés dans l'établissement sont choisis annuellement par les médecins et les pharmaciens en commission ; c'est pourquoi il arrive que vos traitements habituels soient remplacés par des génériques ou des équivalents.

Votre médecin doit vous informer. Les pharmaciens et les infirmières peuvent également vous conseiller sur le bon usage de vos médicaments et leurs effets.

Si vous constatez un effet qui vous paraît inapproprié lors de l'utilisation d'un médicament, même anodin, pensez à prévenir votre médecin ou une infirmière diplômée d'état. Une analyse sera conduite par la pharmacie qui procèdera, si nécessaire, à une déclaration de pharmacovigilance. Ce sont les déclarations des utilisateurs et des professionnels qui permettent d'améliorer l'utilisation et l'encadrement des produits de santé.

Merci de rapporter **la dernière ordonnance** en cours ou la synthèse de votre traitement personnel rédigée par votre médecin traitant. Ceci est essentiel pour éviter toute interaction médicamenteuse et sécuriser votre prise en charge médicamenteuse tout au long de votre séjour.





EN CHIRURGIE

VOS RENCONTRES AVEC LE CHIRURGIEN OU LE MEDECIN

Il vous donnera des informations sur votre pathologie et votre intervention. Vous pourrez lui poser les questions qui vous préoccupent : il est là pour vous répondre et vous aider à prendre la décision de vous faire opérer (bénéfices et risques).

Le chirurgien **recueillera votre consentement** ; cette autorisation atteste que vous avez compris les informations qu'il vous a données et que vous acceptez la réalisation de l'acte chirurgical.

VOTRE RENDEZ-VOUS AVEC LE MEDECIN ANESTHESISTE

La consultation d'anesthésie est obligatoire et doit être réalisée plusieurs jours avant l'intervention programmée. Le rendez-vous doit être pris auprès du secrétariat dont les coordonnées vous seront communiquées par votre chirurgien ou sa secrétaire.

Elle sert à établir un **bilan de votre santé**. À l'issue de cette consultation, le médecin anesthésiste confirmera la possibilité de réaliser votre intervention en chirurgie.

Il vous exposera les consignes particulières de préparation à l'intervention et notamment le respect du jeûne. Si vous suivez un traitement médical, le chirurgien ou le médecin anesthésiste vous indiquera les consignes à respecter ; pour cela, munissez-vous de vos ordonnances en cours lors de la consultation.

Lors de votre consultation d'anesthésie, n'oubliez pas d'apporter :

- le dossier complet remis par le chirurgien,
- vos documents d'identité (Carte Nationale d'Identité, Passeport, Titre de Séjour),
- votre carte vitale ou l'attestation à jour de vos droits.

Ces documents sont à remettre au pôle accueil suite au rendez-vous.

Réservez toute votre journée, sans précipitation, puis organisez votre repos chez vous. Voici quelques consignes et informations pour assurer votre sécurité et votre confort.

VOTRE ENFANT



LES FORMALITES

Il est important que **les signatures des DEUX PARENTS** figurent sur tous les documents d'admission.

Si une tierce-personne vient amener ou récupérer votre enfant (grands parents, famille, amis), vous devez prévenir au préalable la clinique, afin de nous communiquer son identité.

Il faudra établir un transfert de l'autorité parentale provisoirement si cette personne n'est pas l'un des deux parents ayant signé.

Afin de garantir l'identité de votre enfant, merci de présenter le livret de famille. Il est indispensable. Si absence de livret, merci de présenter les cartes d'identité des deux parents.

LES SPECIFICITES EN CHIRURGIE AMBULATOIRE

Votre enfant va être opéré en chirurgie ambulatoire. Réservez toute votre journée pour son intervention et son repos.

Votre enfant doit **être à jeun** (cf. les consignes données par le médecin anesthésiste).

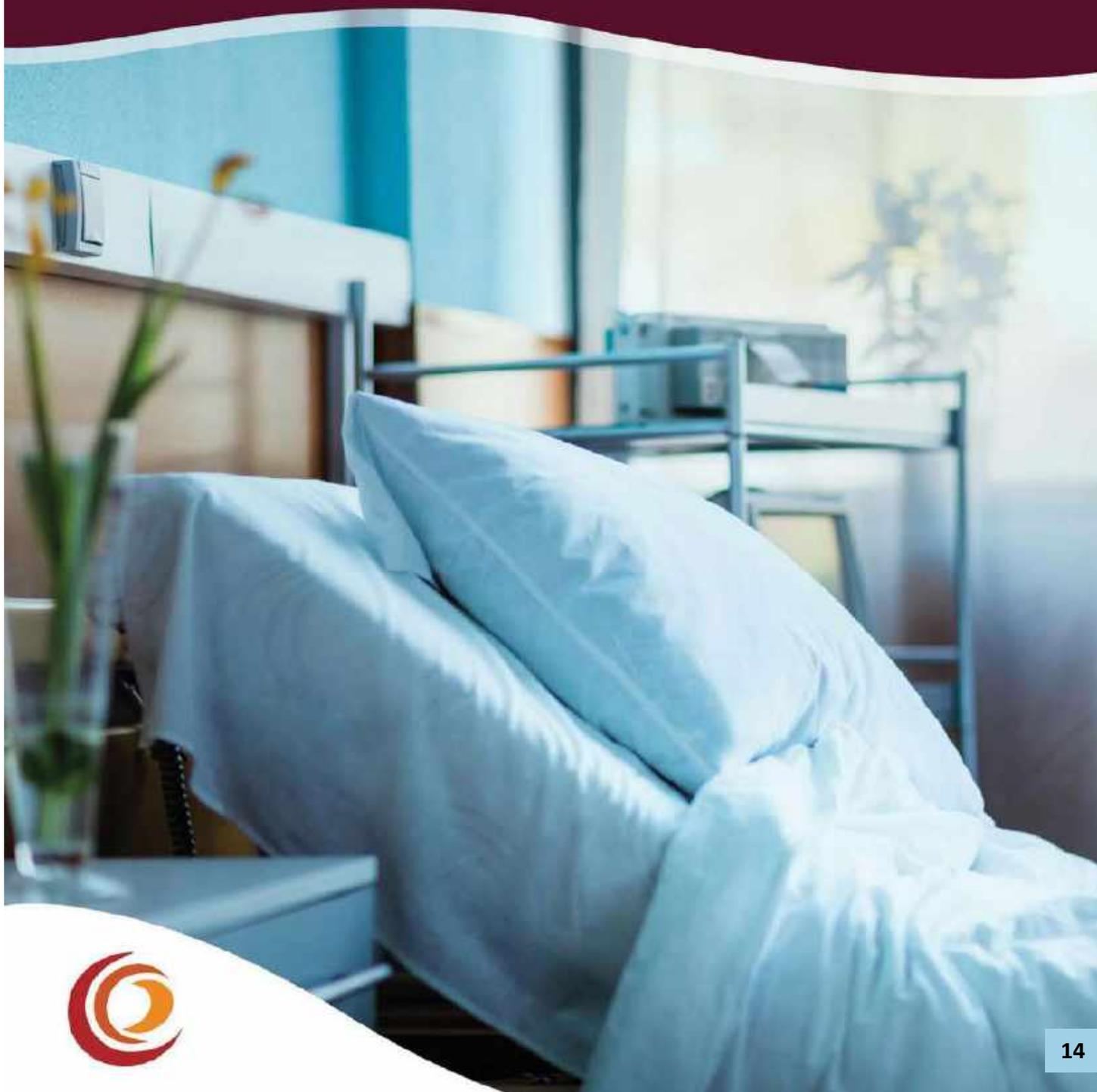
Votre enfant **doit obligatoirement avoir pris une douche ou un bain le matin même, au maximum 2h avant l'entrée.**

Pensez à enlever à votre enfant maquillage, henné, tatouage éphémère, bijoux, vernis, accessoires.

Dans le cas d'un enfant en bas âge, n'oubliez pas de prévoir un pyjama de rechange, une couche, sa sucette et sa peluche préférée.

Retour : l'autorisation de départ vous sera donnée par l'anesthésiste. Veillez à bien respecter les consignes médicales. L'enfant doit rester au calme et au repos. Au moindre problème, appelez au 04.67.61.20.30.

VOTRE SÉJOUR EN AMBULATOIRE



L'ambulatoire est une prise en charge de courte durée (maximum 12h) qui permet au patient de rentrer chez lui le jour même de l'intervention et de poursuivre ses activités.

- Si vous êtes en séjour ambulatoire standard vous bénéficiez d'un accueil en chambre. Vous pouvez réserver votre chambre simple au bureau des réservations.
- Il est possible également que vous soyez en « court-séjour », vous irez directement au bloc opératoire pour votre prise en charge sans aller dans une chambre.

AVANT DE VENIR A LA CLINIQUE

- N'oubliez pas de fournir les noms et numéros de votre médecin traitant et de la personne à prévenir
- Soyez à jeun selon les consignes données par votre anesthésiste
- Prenez **DEUX DOUCHES ANTISEPTIQUES** (selon schéma ci-dessous), une la veille et une 2h au maximum avant votre arrivée à la Clinique. Les douches sont primordiales pour lutter contre les risques d'infection nosocomiale en diminuant les germes sur votre peau. Selon votre heure de passage au bloc opératoire et les consignes de votre chirurgien, une 3ème douche pourra être nécessaire.
- Brossez-vous soigneusement les dents
- Ne vous rasez jamais vous-même : un professionnel utilisera une tondeuse à votre arrivée

Pour le passage au bloc, vous ne devrez pas porter de:

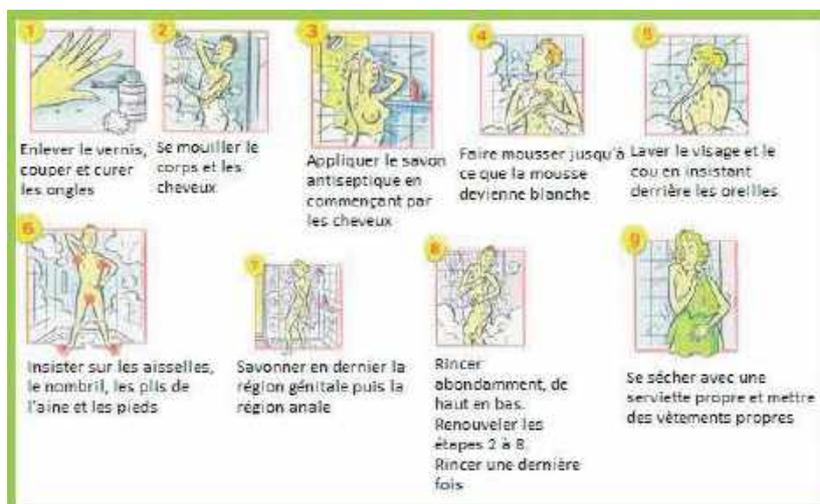
- Maquillage et faux tatouages (henné, temporaires)
- Crème hydratante
- Vernis et faux ongles
- Produits coiffants (laque, silicone, brillant, gel)
- Lentilles de contact (préférez mettre vos lunettes)
- Bijoux et piercings
- Collants et bas (sauf si prescrits par l'équipe médicale)

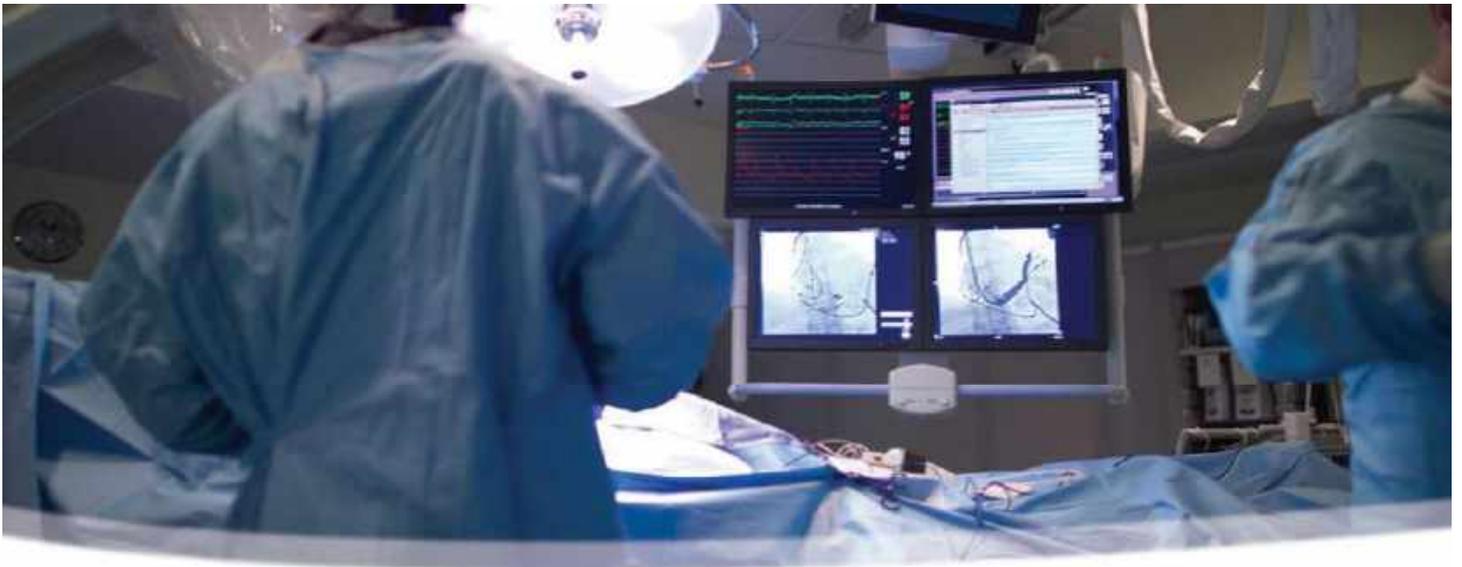
Choisissez des **vêtements propres, amples, souples, dans lesquels vous êtes à l'aise.**

Amenez, si vous le souhaitez, un livre, une revue ou un passe-temps (attention : petit bagage seulement).

N'oubliez pas **vos bandes Biflex pour les chirurgies de varices.**

Votre accompagnant a la possibilité de se restaurer sur place (distributeurs ou commande de plateaux). Toutefois, il ne pourra pas rester à vos côtés durant la prise en charge.





PENDANT VOTRE SEJOUR

Lors de l'entretien d'accueil, l'IDE validera le respect des consignes préopératoires données par le médecin anesthésiste. Elle effectuera également votre préparation pour l'intervention et vous demandera d'enlever si nécessaire vos lunettes, lentilles de contact, prothèses (dentaire et/ou auditive). Un brancardier vous conduira au bloc opératoire.

Après l'intervention, vous serez conduit(e) en salle de réveil pour une surveillance. L'autorisation de retour dans le service ambulatoire est donnée par le médecin anesthésiste. Il indique l'heure de sortie de la salle de réveil et précisera l'heure à laquelle une collation pourra vous être servie. N'hésitez pas à signaler tout inconfort, douleur, nausée, etc.

ORGANISATION DE VOTRE SORTIE

Attendez l'autorisation de départ donnée par votre chirurgien ou anesthésiste.

La présence d'un accompagnant est obligatoire à vos côtés pour rentrer chez vous ; vous ne pouvez pas partir seul(e) de la clinique.

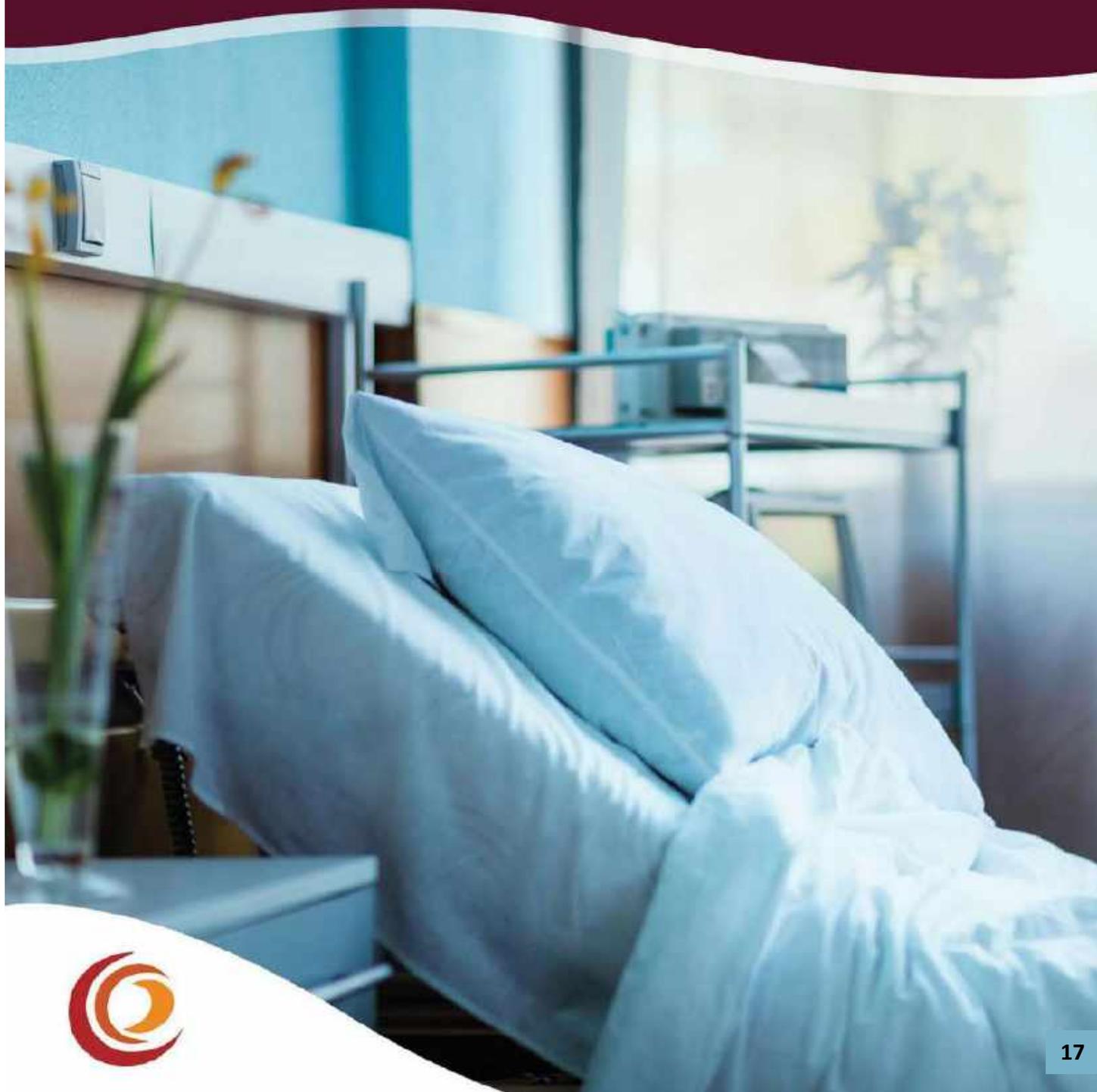
Interdictions : être seul(e) la première nuit, conduire un véhicule pendant 24h, boire de l'alcool, prendre une décision importante.

Respectez les consignes médicales, paramédicales et reposez-vous.

Prise en charge de la douleur : une ordonnance de sortie vous sera remise pour calmer la douleur si besoin. Vous devez respecter les doses prescrites.

En cas d'urgence, appelez au 04.67.61.20.30.

VOTRE SÉJOUR EN HOSPITALISATION COMPLÈTE



VOTRE CHAMBRE

Individuelle ou double, elle est climatisée et équipée d'un cabinet de toilette, d'un téléphone et d'un téléviseur.

Si vous souhaitez une chambre particulière, nous vous invitons à en faire la demande auprès du pôle accueil de la Clinique, soit en vous présentant directement, soit par téléphone au numéro suivant : 04 67 61 20 72 (ou à l'adresse : reservations.stjean@capsante.fr), ou à défaut, auprès du secrétariat de votre chirurgien et ceci dès la connaissance de votre date d'hospitalisation. Elle vous sera attribuée en fonction de la disponibilité des chambres lors de votre entrée.

La chambre individuelle peut, selon votre mutuelle, être prise en charge partiellement ou en totalité. Lors de votre hospitalisation en chambre particulière, une personne de votre entourage peut passer la nuit auprès de vous sur autorisation médicale et prendre ses repas sur place (voir tarifs en annexes). Pour cela, il est nécessaire d'avertir le personnel du service le plus tôt possible.

Dans le cas d'une chambre double, votre accompagnant doit être du même sexe et doit obligatoirement sortir au moment des soins ou des visites médicales.

Vous avez accès au Wifi de la Clinique Saint Jean Sud de France pendant votre séjour en hospitalisation. Il faut demander les codes d'accès à l'accueil pour vous connecter.

LA TELEVISION

Une télévision avec télécommande est installée dans votre chambre. La location est d'un minimum de 24h et se fait auprès de l'accueil.



LE TELEPHONE

Vous recevrez **directement vos appels de l'extérieur**. Le numéro d'appel direct vous sera précisé dans votre chambre. Pour appeler directement l'extérieur depuis votre chambre, contactez l'accueil qui débloquera la ligne. Ce code permet la facturation de vos communications.

Le standard peut être joint au **04.67.01.01.01** de **7h à 19h30** du lundi au vendredi, de **9h00 à 20h00** le week-end. samedi.

LES REPAS

Le petit-déjeuner est servi entre 7h30 et 8h30, le déjeuner entre 11h45 et 12h30 et le dîner entre 18h30 et 19h00. Un goûter vous est proposé entre 16h00 et 16h30.

La diététicienne et le cuisinier sont à votre disposition afin de prendre en compte votre régime spécifique (diabétique, sans sel, sans résidus) et vos allergies.

Vous pouvez composer vous-même un menu de remplacement selon vos préférences (sauf contre-indication médicale). Le service de restauration est à votre disposition : n'hésitez pas à le solliciter si vous avez des goûts ou des demandes particulières.

Lors de votre hospitalisation, votre accompagnant peut prendre ses repas au sein de la clinique. **Par ailleurs, la cafétéria se situe au rez-de-chaussée.**

BEAUTE

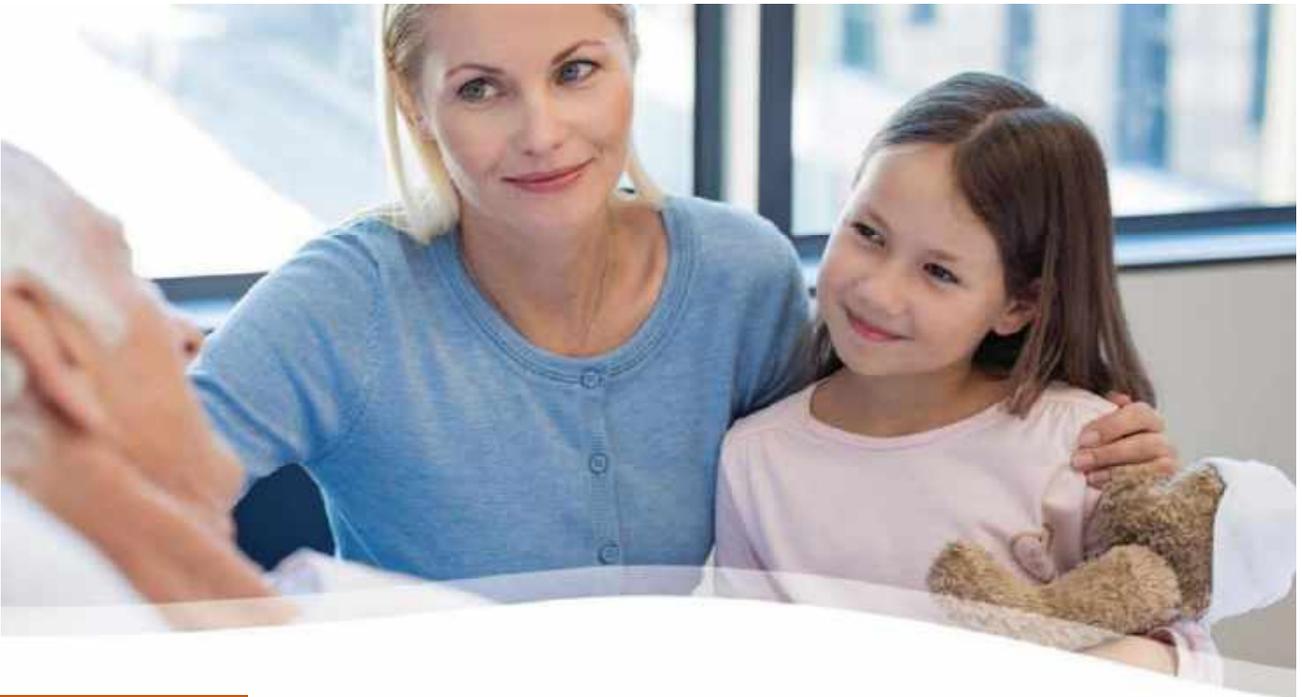
Sur votre demande, une esthéticienne, un coiffeur et un pédicure-manucure peuvent être contactés.

COURRIER

Une boîte aux lettres est située à la banque d'accueil. Vous pouvez y déposer votre courrier. **La levée se fait tous les jours à 15h00.** Si vous recevez du courrier, une secrétaire vous l'apportera dès sa réception.

RELIGION

La visite d'un ministre de votre culte est possible, faites-en la demande dans le service.



LES VISITES

Les visites sont autorisées de 13H30 à 21h00, sauf en service de soins critiques qui sont autorisées de 14h30 à 20h. Il est demandé aux visiteurs:

- D'être en nombre raisonnable,
- D'être discrets,
- De quitter votre chambre au moment des soins,
- De ne pas être accompagnés de très jeunes enfants.

Pour certaines situations, des exceptions peuvent être faites. Merci de vous rapprocher des infirmières de votre service.

La présence d'un témoin lumineux au-dessus de la porte signale des soins en cours. Veuillez patienter dans le couloir.

ACCUEIL TELEPHONIQUE

Un standard à reconnaissance vocale vous permet d'être mis en relation directement avec l'un de vos proches hospitalisés. Il est également possible de joindre à tout moment l'infirmier du service concerné.



EN CAS DE CHIRURGIE

L'équipe médicale et paramédicale s'assurera de l'observance du respect des consignes peropératoires et de votre sécurité, tout au long de votre prise en charge.

VOTRE DEPART

Votre départ est décidé par votre praticien. L'ensemble de l'équipe se tient à votre disposition pour préparer votre sortie et l'infirmière de service vous aidera pour accomplir les modalités pratiques. En règle générale, la sortie de l'établissement s'effectue avant 11h.

Il est indispensable de vous présenter au bureau des sorties (ouvert tous les jours), qui vous remettra :

- Le bulletin d'hospitalisation,
- La facture à régler d'éventuels suppléments (téléphone, chambre particulière...)
- La lettre de liaison à la sortie vous sera remise le jour de votre départ. Ce document, élément clé de la continuité des soins, constitue un résumé de votre séjour au sein de notre établissement. Une copie de cette lettre sera également adressée au médecin traitant ou à la structure de transfert.

Nous sommes à votre entière disposition pour vous aider dans les démarches administratives, pour faciliter votre retour au domicile ou l'organisation de votre séjour en soins de suite.

Sur avis et prescription de votre médecin, votre retour pourra s'effectuer en ambulance ou véhicule sanitaire léger de votre choix si vous avez une préférence (dans ce cas il faudra prévenir le service). L'infirmière du service se chargera de l'organisation de votre transport et vous remettrez à l'ambulancier le bon de transport signé par votre médecin, ainsi que le bulletin d'hospitalisation. La prise en charge de ce transport peut être assurée pour partie par la sécurité sociale et par votre mutuelle selon votre niveau de garantie.

Si vous souhaitez quitter la clinique de votre propre initiative, vous devez signer une attestation de sortie contre avis médical afin de dégager la responsabilité de l'établissement et du praticien.

VOTRE SÉCURITÉ



OBJET DE VALEUR

Votre chambre ne ferme pas à clé! N'apportez pas vos objets de valeur. En cas d'oubli ou d'entrée en urgence, vous avez la possibilité de déposer vos objets de valeur dans le coffre de la clinique. Pour cela, adressez-vous à l'accueil principal (si celui-ci est fermé, vous pouvez vous adresser à l'infirmier(e) qui vous prend en charge). Un boîtier de protection vous sera présenté en service (pour les dents). La direction décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol.

Prenez soin de vos effets personnels (lunettes, lentilles, prothèses dentaires ou auditives, sacs, portefeuilles...) : rangez-les en sécurité dans votre armoire. Toutes les chambres sont équipées d'une armoire de rangement avec un code à personnaliser.

SECURITE INCENDIE

En cas d'incendie, respectez les plans d'évacuation et les consignes affichés à chaque étage et dans toutes les parties communes. En toute situation, **gardez votre calme et suivez les instructions du personnel** formé à ce type d'incident.

TABAC

Il est **strictement interdit de fumer et de vapoter** dans les chambres et dans l'établissement



DETENTIONS ILLICITES

La détention d'armes blanches ou à feu, de substances illicites, d'alcool, ou de toute autre matière dangereuse est interdite.

SILENCE

Le silence est de rigueur dans notre établissement. Pour des raisons de santé, nos patients ont besoin de quiétude. Nous demandons à tous (patients, accompagnants) de respecter le silence dans l'établissement.

TRAITEMENT DE VOS DONNEES PERSONNELLES

Vos données à caractère personnel font l'objet de traitements de données réalisés dans le respect des dispositions de [la loi 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, et du Règlement Général sur la Protection des Données du 27 avril 2016](#).

Divers prestataires de services peuvent contribuer à la réalisation des traitements de données à caractère personnel en réalisant tout ou partie des actions telles que la collecte, le stockage, l'archivage etc. Les destinataires de vos données sont des services habilités et des partenaires autorisés en tant que sous-traitants répondant aux obligations des parties en matière de protection des données personnelles.

Sauf opposition de votre part, certains renseignements vous concernant (Article R. 6613-7 du code de la santé publique) recueillis au cours de votre hospitalisation, pourront faire l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions fixées par la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés (Articles L.1110-1 à 4, et Article R.6613-7.1° du code de la santé publique*) et le Règlement européen sur la Protection des Données du 27 avril 2016.

Enfin, vos données seront conservées pendant la durée liée au traitement en fonction de leur finalité dans le respect des dispositions légales applicables.

Une information détaillée sur la politique de traitement des données à caractère personnel est disponible sur demande à l'adresse donneespersonnelles@capsante.fr.

Vous disposez de droits vous permettant :

- D'accéder à vos données vous concernant
- De rectifier ces données
- De vous opposer au traitement pour des raisons tenant à votre situation particulière
- D'effacer les données, dans certaines situations particulières

Vous pouvez exercer ces droits en vous adressant au Délégué à la Protection des Données par courrier électronique sur l'adresse donneespersonnelles@capsante.fr.

Le directeur de l'établissement veille à ce que les meilleures dispositions soient prises pour assurer la sécurité et la confidentialité des données personnelles des patients.

**Vous pouvez retrouver les articles de loi sur le site de www.legifrance.gouv.fr.*

RECHERCHE CLINIQUE

Dans le cadre de l'amélioration du système de soins, la Clinique Saint Jean Sud de France et ses praticiens contribuent à la recherche médicale. En dehors des cas prévus par la réglementation qui nécessitent un consentement exprès de votre part, les informations recueillies anonymement pourront être utilisées dans le cadre d'études à visée statistique, d'évaluation ou épidémiologique par les professionnels de la clinique, y compris ceux qui ne vous suivent pas.

Vous pouvez tout à fait vous opposer à l'utilisation de ces données en le signalant au médecin qui vous prend en charge ou en nous le signalant à l'adresse mail : donneespersonnelles@capsante.fr.

Soyez assurés que toute opposition de votre part à cette utilisation ne changera en rien la qualité de votre prise en charge et des soins qui vous seront prodigués.





Garantir votre identité, c'est la base d'une prise en charge de qualité et de sécurité.

Seuls votre **NOM DE NAISSANCE**, votre **PRENOM**, votre **DATE DE NAISSANCE** et votre **SEXE** (homme ou femme) garantissent votre identité. Le nom d'usage (marital ou non) n'est pas suffisant pour sécuriser votre identité.

De plus, le personnel de la Clinique Saint Jean Sud de France est tenu par les textes en vigueur de se baser sur **une pièce d'identité valide** :

- Le passeport ou la carte nationale d'identité (CNI)
- Le titre de séjour
- Le document de circulation pour étranger mineur délivré par la préfecture (DCEM)
- Le document de demandeur d'asile avec photo réalisé par la préfecture comportant la mention « ce document peut être produit pour toute démarche administrative »
- L'acte de naissance pour les nouveau-nés
- Le livret de famille pour les mineurs ne possédant pas de pièce d'identité
- L'extrait d'acte de naissance
- Le jugement d'adoption
- La reconnaissance de paternité

Seules les informations présentées sur cette pièce font foi et seront recueillies par nos équipes. Enfin, garantir la sécurité du patient tout au long de sa prise en charge ne se limite pas à un seul contrôle lors de l'admission. Le bon soin, au bon patient, au bon moment impose que tous les professionnels de santé vérifient à chaque étape et avant chaque acte de soin votre identité. Si un acte chirurgical est prévu, votre identité vous sera redemandée à votre entrée au bloc opératoire.

Soyez rassurés, nos équipes ont votre dossier en main avec toutes les informations, mais cette double vérification fait partie des bonnes pratiques que nous devons veiller à appliquer strictement pour garantir et maintenir le niveau de qualité et de sécurité des soins qui font la réputation de la Clinique Saint Jean Sud de France.

HYGIENE ET PREVENTION DES INFECTIONS ASSOCIEES AUX SOINS



Afin de garantir une hygiène environnementale de qualité dans notre établissement, des équipes de professionnels assurent l'entretien de celui-ci et un ensemble de bonnes pratiques est appliqué par nos équipes.

Nous vous invitons, ainsi que vos proches :

- A respecter les règles et les recommandations en vigueur dans le service,
- A utiliser les solutions hydroalcooliques pour la désinfection des mains, disponibles dans les couloirs et les chambres,
- A ne pas garder des produits alimentaires périssables dans votre chambre.

Comment bien réaliser la friction hydro alcoolique ?



Vos visiteurs ne sont pas autorisés à :

- Vous rendre visite s'ils sont porteurs d'une affection contagieuse (gastro-entérite, rhume, grippe,...)
- Être accompagnés d'enfants en bas âge,
- Entrer dans une chambre d'isolement sans autorisation (cf. affiche sur la porte),
- Apporter des plantes ou fleurs, car elles présentent un risque infectieux important.

NB : Pour toute intervention chirurgicale, le patient doit prendre les douches antiseptiques qui permettent d'éliminer la plupart des microbes présents sur la peau et réduisent le risque de pénétration dans l'organisme. Ce soin doit être réalisé de façon minutieuse selon le protocole affiché dans les salles de bain.

Conformément au **décret du 12 novembre 2010 relatif à la lutte contre les évènements indésirables associés aux soins dans les établissements de santé**, la Clinique Saint Jean Sud de France a mis en place en 2005 un CLIN « Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales » composé d'une équipe pluridisciplinaire qui travaille en collaboration avec l'ensemble des professionnels.

LES MISSIONS DU CLIN

- Organiser et coordonner les actions de lutte contre les infections
- Informer et former le personnel en matière d'hygiène hospitalière
- Assurer une surveillance des infections associées aux soins

La finalité du CLIN est de vous assurer quotidiennement la meilleure qualité de soins possible. Pour la mise en place de ces actions, le CLIN s'appuie sur une équipe opérationnelle d'hygiène (EOH), en collaboration avec le Coordonnateur de la Gestion des Risques Associés aux Soins.

LES OBJECTIFS DU CLIN

- Promouvoir les formations en matière d'hygiène hospitalière
- Participer à la démarche qualité/gestion des risques
- Assurer les suivis des surveillances et des consommations des antibiotiques
- Le président du CLIN est le Dr Thomas PILLANT, médecin anesthésiste réanimateur. Il est assisté d'un médecin infectiologue et référent en antibiothérapie, le Dr Anne LOTTHE. Le coordonnateur de la gestion des risques est le Dr Thierry GAUDIN.

DÉMARCHE QUALITÉ & GESTION DES RISQUES





LA POLITIQUE D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ ET DE LA SÉCURITÉ DES SOINS

La CME et la Direction ont défini les orientations de la Politique d'Amélioration Continue de la Qualité et de la Sécurité des Soins :

Orientation 1 : Pilotage interne et démarche qualité

Orientation 2 : Droits des patients, éthique, bientraitance

Orientation 3 : Développement professionnel continu, analyse des pratiques professionnelles, formation

Orientation 4 : Prévention et Gestion des risques, vigilances

- Risques a priori
- Gestion des évènements indésirables

Orientation 5 : Systèmes de déclaration des vigilances (Matéριο, Bio, Identito, etc.)

Orientation 6 : Risques infectieux et infectiovigilance

Orientation 7 : Circuit du médicament, bon usage des antibiotiques, pharmacovigilance

Orientation 8 : Organisation et sécurité des plateaux médico-techniques

- Organisation et Sécurité au bloc opératoire
- Organisation et Sécurité en endoscopie
- Stérilisation, Laboratoire, Radiologie

Orientation 9 : Continuité et coordination des soins

- Organisation des urgences
- Urgences et soins non programmés
- Admission et sortie du patient, projet personnalisé de soins, évaluation clinique initiale
- Réseaux et filières de soins, parcours de soins du patient

Orientation 10 : Prises en charge transversales

- Education thérapeutique
- Nutrition/alimentation
- Prises en charge particulières (personnes âgées, enfants, etc.)

Orientation 11 : Satisfaction patient et gestion des plaintes et réclamations

Orientation 12 : Gestion des ressources humaines, GPMC, dialogue social

Orientation 13 : Systèmes d'information, gestion du dossier patient

Orientation 14 : Fonctions logistiques et des infrastructures

Orientation 15 : Le développement durable

- Gestion de l'eau, de l'air, de l'énergie, des déchets
- Achats écoresponsables
- Qualité de vie au travail

LA CERTIFICATION

La certification est une procédure d'évaluation externe d'un établissement de santé. Instaurée par une ordonnance de 1996, elle est indépendante de l'établissement et de ses organismes de tutelle. Des professionnels de santé mandatés par la **Haute Autorité de Santé (HAS)** réalisent les visites de certification sur la base d'un manuel. Ce référentiel permet d'évaluer le fonctionnement global de l'établissement de santé.

Mise en œuvre par la HAS, la procédure de certification s'effectue tous les quatre ans. Son objectif est de porter une appréciation indépendante sur la qualité des prestations d'un établissement de santé et notamment de s'assurer que les conditions de sécurité, de qualité des soins et de prise en charge du patient sont respectées.

Les résultats des différentes procédures d'évaluation de la qualité des soins (rapport de certification, indicateurs du tableau de bord des infections nosocomiales, indicateurs de qualité issus du dossier patient,...), ainsi que les résultats des enquêtes sur la satisfaction des usagers sont affichés dans les tableaux d'information de chaque service et disponibles sur simple demande.

LES INDICATEURS

Les résultats des indicateurs sont indiqués en annexe.

Le classement Le Point est également en annexe.

LE PATIENT TRACEUR

L'objectif de la méthodologie du PATIENT TRACEUR est d'évaluer, au travers de l'expérience de soins du patient, les modalités de sa prise en charge et donc les processus et les organisations qui s'y rattachent. Cette méthode se situe au cœur des parcours de soins et au contact des équipes au sein des unités de soins. La méthode ne consiste pas à évaluer la pertinence des stratégies diagnostiques ou thérapeutiques.



LA SATISFACTION DU PATIENT

Vous êtes hospitalisé(e) dans notre établissement.

Afin d'améliorer la qualité des services et des soins offerts aux patients, notre établissement de santé participe activement à la démarche nationale engagée par le Ministère de la santé de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés, dans le cadre d'une enquête appelée e-SATIS. La mesure de votre satisfaction permet de connaître votre opinion sur les conditions d'accueil, de séjour et de prise en charge. Vos réponses, conjuguées aux réponses d'autres patients ayant fréquenté l'établissement, nous permettront d'identifier les forces et les faiblesses de notre établissement et nous permettront de nous améliorer.

Ainsi, le dispositif e-Satis mesure la satisfaction des patients hospitalisés en court séjour en médecine, chirurgie et obstétrique (MCO) et en ambulatoire. Ce dispositif national permanent est mis à votre disposition pour recueillir votre expérience et votre satisfaction concernant votre séjour. Le questionnaire e-Satis permet de recueillir, établissement par établissement, l'appréciation des patients sur la qualité des différentes composantes humaines, techniques et logistiques de leur prise en charge. En moins de 10 minutes, vous pourrez ainsi donner votre avis sur la qualité de service concernant votre accueil, votre prise en charge, votre chambre et vos repas ainsi que l'organisation de votre sortie.

Donner son avis, c'est :

- Participer à l'amélioration de la qualité des soins des Établissements de Santé,
- Inscrire la satisfaction des patients au cœur de la stratégie du Système de Santé,
- Faire sa part pour la Santé de tous !

Vos avis permettent le calcul d'un indicateur national, rendu public sur le site internet Scope Santé de la HAS, ce qui constitue ainsi un levier d'amélioration pour notre Clinique.

Concrètement, qu'est-ce que cela signifie pour vous ?

Entre 2 et 10 semaines après votre sortie, vous serez invités par mail à donner votre point de vue sur la qualité de votre prise en charge via le questionnaire e-Satis en ligne.

Il vous suffira de cliquer sur le lien pour répondre au questionnaire de satisfaction.

Ce questionnaire est totalement anonyme et ne vous prendra que quelques minutes.

PARTICIPEZ à l'amélioration de la prise en charge au sein de la Clinique Saint Jean Sud de France en participant à notre enquête de satisfaction qui se trouve de manière électronique via les QR Code ci-dessous, et en annexe de ce livret version papier.

Prenez en photo le QR-CODE et suivez les instructions



Questionnaire en ligne adulte



Questionnaire en ligne enfant

CONTRAT D'ENGAGEMENT DANS LA PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR

Dans notre établissement, nous nous engageons à prendre en charge votre douleur. Avoir moins mal, ne plus avoir mal, c'est possible.

VOUS AVEZ PEUR D'AVOIR MAL : PREVENIR, TRAITER OU SOULAGER VOTRE DOULEUR, C'EST POSSIBLE

Prévenir:

- Les douleurs provoquées par certains soins ou examens : piqûres, pansements, pose de sondes, de perfusions, retraits de drains etc.
- 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 ou 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 face à 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 4, ou en vous aidant d'une réglette.

NOUS ALLONS VOUS AIDER, A NE PLUS AVOIR MAL, OU AVOIR MOINS MAL

En répondant à vos questions,

En vous expliquant les soins que nous allons vous faire et leur déroulement.

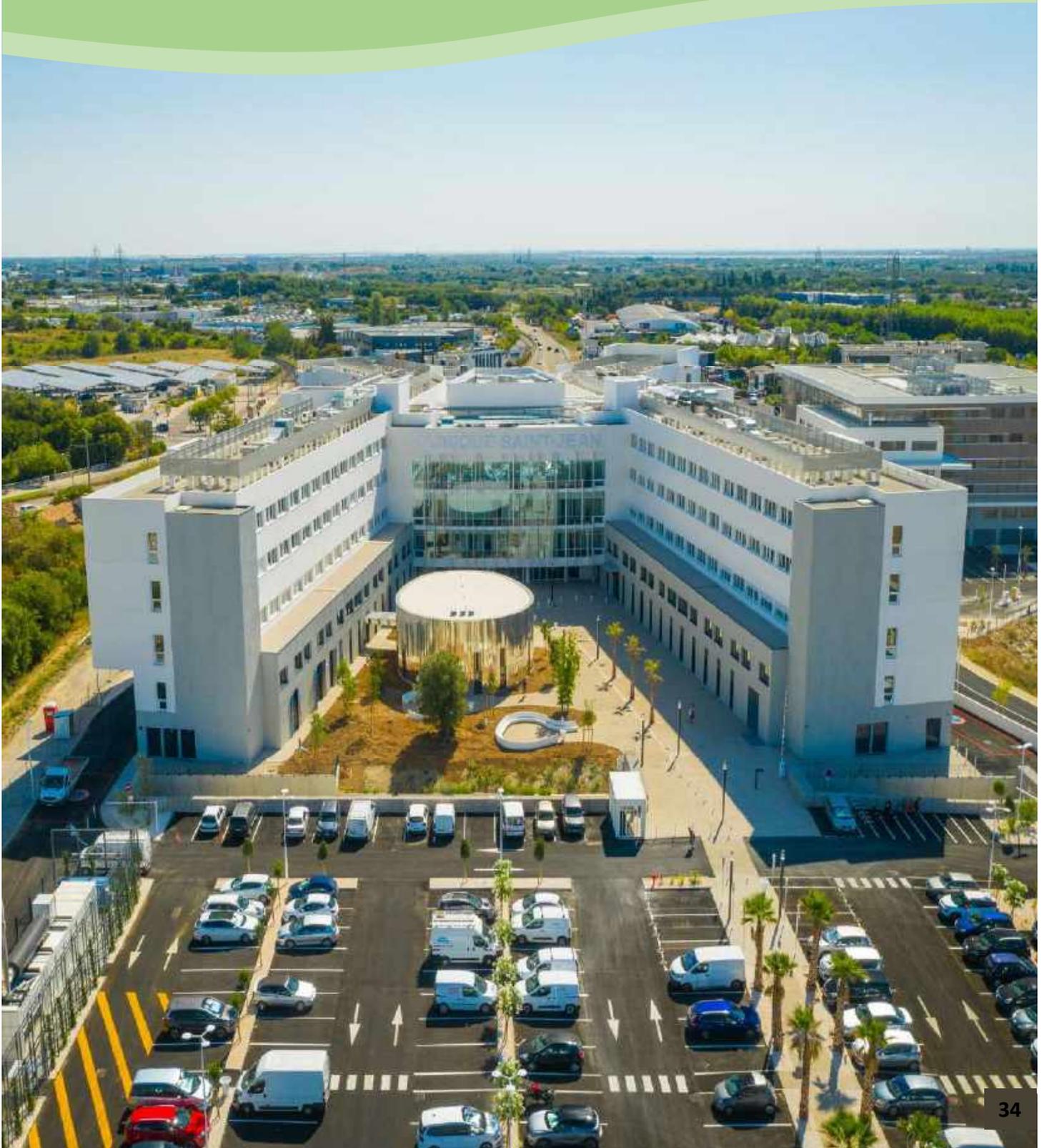
En utilisant le ou les moyens les mieux adaptés.

Les antalgiques sont des médicaments qui soulagent la douleur. La morphine est l'un des plus puissants. Mais certaines douleurs, même 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...

Selon l'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...».



VOS DROITS



LA COMMISSION DES USAGERS (C.D.U.)

Conformément au *Décret n° 2005-213 du 2 mars 2005* modifié par le *Décret n°2016-726 du 1er juin 2016*, la Clinique a mis en place une Commission des Usagers. La commission veille au respect des droits des usagers et facilite leurs démarches; elle contribue également par ses avis et propositions à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des patients et de leurs proches. Si la qualité de la prise en charge ne vous a pas donné entièrement satisfaction ou si vous estimez être victime d'un quelconque dommage, vous pouvez saisir la CDU dans la mesure où votre plainte ou réclamation met en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical.

Cette commission se réunit une fois par trimestre. Vous pouvez la solliciter en faisant la demande par courrier au Directeur de l'établissement ou bien à l'adresse suivante usagers.stjean@capsante.fr. Vous pourrez ainsi être mis en relation avec les représentants des usagers.

Vous trouverez la composition de la CDU en annexe.

CONDITIONS D'ACCES A VOTRE DOSSIER MEDICAL

Toutes les informations relatives aux traitements et aux soins qui vous ont été délivrés sont rassemblées dans un dossier personnalisé dont le contenu est couvert par le secret médical.

Conformément à la *loi du 4 mars 2002*, ces informations peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisissez librement. Si vous souhaitez obtenir copie de tout ou partie des éléments de votre dossier, les frais de reproduction et, le cas échéant, d'envoi seront à votre charge. Vous devez adresser la demande par écrit auprès de la Direction, accompagnée d'une copie de votre pièce d'identité.

Les informations ainsi sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de quarante-huit heures après votre demande, mais elles doivent vous être communiquées au plus tard dans les huit jours. Si toutefois les informations datent de plus de cinq ans, ce délai est porté à deux mois.

Ces informations seront archivées et conservées par l'établissement, pendant la durée légale de conservation.

PROTECTION JURIDIQUE DES MAJEURS PROTEGES

Si vous n'êtes plus en mesure d'assurer la gestion de vos biens, il est nécessaire que vous soyez représenté(e)s ou assisté(e)s afin de sauvegarder vos intérêts, conformément à la *loi du 03 janvier 1968* sur la protection des incapables majeurs. Un juge de tutelle peut, dans ce cas, décider sur la demande du médecin ou de votre famille, d'une mesure de protection. Il existe diverses formes de protection juridique (sauvegarde de justice, curatelle, tutelle) qui permettent de répondre à chaque situation.

La Direction de l'établissement se tient à votre disposition et à celle de votre famille pour tout renseignement aux heures d'ouverture du service.

Tant pour des raisons pratiques que par respect du patient, dans l'esprit de la loi, il convient toujours de tenter d'obtenir le consentement du patient ou celui de son représentant.

ASSOCIATIONS

Des associations de bénévoles ayant conclu une convention avec notre structure, sont à votre disposition dans le cadre de votre séjour. La liste et les coordonnées de ces associations sont disponibles sur demande à l'accueil.

ASSISTANTE SOCIALE

En cas de besoin, nous disposons d'une assistante sociale.

PLAN CANCER

Près de 355 000 personnes font l'objet d'un diagnostic de cancer chaque année en France. La lutte contre le cancer concerne chacun d'entre nous, parce que nous sommes ou parce que nous avons été malades, parce que nous accompagnons une personne malade appartenant à notre cercle familial, amical ou professionnel, ou parce que nous voulons diminuer notre risque d'avoir un cancer.

Au-delà de l'amélioration des soins et des pratiques médicales, le Plan Cancer propose une prise en charge globale de la personne. C'est ce que fait quotidiennement la Clinique Saint Jean Sud de France dans le cadre du Plan Cancer. A ce titre, la clinique est membre du Centre Montpelliérain de Coordination en Cancérologie (CMCC) et du 3C Occitanie, engagés dans la lutte contre le cancer. Nos équipes sont formées à l'accompagnement des patients.

DON D'ORGANE

Permettre le prélèvement de ses organes ou de ses tissus après son décès est un acte de générosité et de solidarité. **Ce geste permet de sauver des vies.**

Depuis *la loi du 22 décembre 1976 (loi Caillavet)*, **chacun est présumé donneur**, sauf en cas de refus exprimé de son vivant.

La récente loi éclaircit le rôle des proches et précise comment refuser de donner ses organes. Elle prévoit notamment l'accès en ligne au registre national des refus géré par l'agence de la Biomédecine.

Pour en savoir plus sur le don d'organe, une plaquette d'information est à votre disposition à l'accueil. Vous pouvez aussi vous adresser à l'ADOT (Association pour le Don d'Organe et de Tissus Humains) ou à l'agence de Biomédecine.

CHARTRE DE LA PERSONNE HOSPITALISEE

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 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 (article L. 1110-1 à 4 du Code de la santé publique).

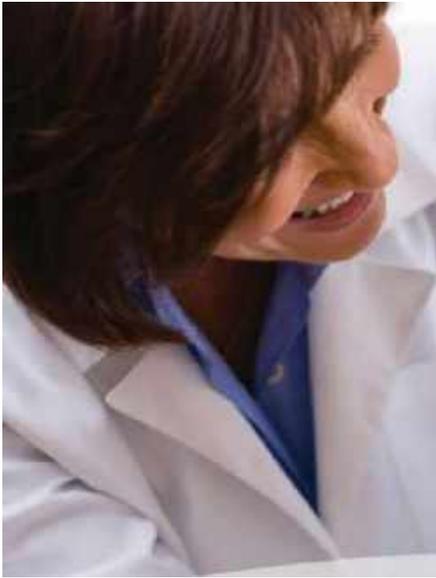
La personne hospitalisée (ou son représentant légal) bénéficie d'un accès direct aux informations de santé la concernant. Sous certaines conditions, ses ayants-droits, en cas de décès, bénéficient de ce même droit.

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 sur 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 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.

** Circulaire N° DHOS/EI/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 02 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée.*

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 de l'accueil de l'établissement.



CHARTRE DE L'ENFANT HOSPITALISÉ

Le droit aux meilleurs soins possibles est un droit fondamental, particulièrement pour les enfants

L'admission à l'hôpital d'un enfant ne doit être réalisée que si les soins nécessités par sa maladie ne peuvent être prodigués à la maison, en consultation externe ou en hôpital de jour.

Un enfant hospitalisé a le droit d'avoir ses parents ou leur substitut auprès de lui jour et nuit, quels que soient son âge et son état.

On encouragera les parents à rester auprès de leur enfant ; on leur offrira pour cela toutes les facilités matérielles, sans que cela n'entraîne un supplément financier ou une perte de salaire. On informera les parents sur les règles de vie et les modes de faire propres au service, afin qu'ils participent activement aux soins de leur enfant.

Les enfants et leurs parents ont le droit de recevoir une information sur la maladie et les soins, adaptée à leur âge et leur compréhension, afin de participer aux décisions les concernant.

On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable. On essaiera de réduire au minimum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.

Les enfants ne doivent pas être admis dans des services pour adultes. Ils doivent être réunis par groupes d'âge pour bénéficier de jeux, loisirs, activités éducatives de leur âge, en toute sécurité. Leurs visiteurs doivent être acceptés sans limite d'âge.

L'établissement doit fournir aux enfants un environnement correspondant à leurs besoins physiques, affectifs et éducatifs, tant sur le plan de l'équipement que du personnel et de la sécurité.

L'équipe soignante doit être formée pour répondre aux besoins psychologiques et émotionnels des enfants et de leur famille.

L'équipe soignante doit être organisée de façon à assurer une continuité dans les soins donnés à chaque enfant.

L'intimité de chaque enfant doit être respectée. Il doit être traité avec tact et compréhension en toute circonstance.

DROIT DES MALADES, QUE DIT LA LOI?

Votée le 22 avril 2005, la loi relative aux droits des malades et à la fin de vie, dite « Loi Léonetti », précise les droits des patients et organise les pratiques à mettre en œuvre quand se pose la question de la fin de vie. Cette loi a été complétée par la loi du 2 février 2016, dite « loi Claeys-Leonetti ».

Quels sont les grands principes ?

- Le patient est acteur de sa prise en charge, il a le droit de refuser un traitement.
- Toute personne peut exprimer par avance sa volonté via la rédaction de directives anticipées (contraignantes depuis la loi Claeys-Léonetti) et désigner une personne de confiance dans le cas où il serait hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin. La personne de confiance rend compte de la volonté de la personne.
- Le médecin doit tout faire pour assurer le confort du patient.
- L'obstination déraisonnable, dont le fait est de pratiquer ou d'entreprendre des actes ou des traitements alors qu'ils apparaissent inutiles, disproportionnés ou n'ayant d'autre effet que le seul maintien artificiel de la vie, est interdite.
- La sédation profonde et continue, jusqu'au décès, en phase terminale, permet de mieux répondre à la demande à mourir dans la dignité par une meilleure prise en charge de la souffrance.

Qui décide ?

Si le patient est en état d'exprimer sa volonté, c'est lui qui décide. Le médecin doit l'informer des conséquences. Cette démarche doit être inscrite dans le dossier médical.

Si le patient hors d'état d'exprimer sa volonté :

En présence de directives anticipées, celles-ci s'imposent au médecin, sauf en cas d'urgence ou lorsqu'elles apparaissent inappropriées à la situation.

Sans directives anticipées, c'est au médecin que revient la décision individuelle d'arrêt des traitements, après respect de la procédure collégiale prévue légalement. »

COMMENT ETRE SUR QUE VOTRE VOLONTE SERA RESPECTEE ?

En désignant une personne de confiance et en rédigeant par avance des directives anticipées.

DIRECTIVES ANTICIPEES

La loi du 2 février 2016 précise les directives anticipées [Article L.1111-11 du Code de santé publique (CSP)] et crée de nouveaux droits en faveur des malades et des personnes en fin de vie. Toute personne majeure peut rédiger ses " directives anticipées" concernant sa fin de vie. C'est une possibilité qui vous est donnée. Il s'agit pour vous d'exprimer vos volontés par écrit sur les décisions médicales à prendre lorsque vous serez en fin de vie, sur les traitements ou actes médicaux qui seront ou ne seront pas engagés, limités ou arrêtés. La fin de vie peut arriver après un accident ou à l'issue d'une maladie grave. Dans ces circonstances, vous serez peut-être dans l'incapacité de vous exprimer. Si vous avez rédigé des directives anticipées, votre médecin et vos proches sauront quelles sont vos volontés, même si vous ne pouvez plus vous exprimer.

Bien sûr, envisager à l'avance cette situation est difficile, voire angoissant. Mais il est important d'y réfléchir. Rédiger des directives anticipées n'est pas une obligation. Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge au sein de l'établissement: confiez-les-lui ou signalez leur existence et indiquez les coordonnées de la personne à qui vous les avez confiées.

Si vous souhaitez en savoir plus sur les directives anticipées, n'hésitez pas à nous solliciter. Un dépliant présentant les principaux points de la loi est à votre disposition à l'accueil.



LE MOT DU DIRECTEUR

« Depuis 1956, la Clinique Saint Jean Sud de France jouit d'une réputation de qualité dans les soins et services qu'elle propose à ses patients. La recherche constante de votre bien être revêt un caractère fondamental au sein de notre établissement.

Pour se faire, notre équipe de praticiens compétents et hyperspécialisés, de par leur excellence, assure une prise en charge médicale optimale adaptée à chacun.

De plus, grâce à l'engagement quotidien et l'écoute de nos équipes de soins, la Clinique Saint Jean Sud de France veille à ce que votre séjour soit le plus confortable possible. Professionnalisme et bienveillance sont donc les maîtres-mots de notre activité.

La pluridisciplinarité de notre offre de soins s'étend de l'adulte à l'enfant avec l'existence d'une structure dédiée : le Pédiapôle qui accueille vos enfants et adolescents sans rendez-vous, tous les jours de l'année.

La volonté de l'amélioration constante de votre prise en charge mène la Clinique à faire preuve de modernité et d'innovation. Cette quête se perpétuera avec le déménagement futur de la Clinique dans ses nouveaux locaux, à Saint-Jean-de-Védas ».



Laurent Ramon

Directeur Général
Clinique Saint Jean Sud
de France & Groupe Cap
Santé



CLINIQUE
SAINT JEAN
Sud de France



Clinique Saint Jean Sud de France
1 Place de l'Europe
34430 SAINT-JEAN-DE-VÉDAS

04 67 01 01 01

 CAP
SANTÉ