

LIVRET D'ACCUEIL

Clinique Jean Léon



Madame, Monsieur, Cher(e) patient(e),

Nous sommes heureux de vous accueillir à la Clinique Mutualiste Jean Léon et vous remercions de la confiance que vous nous témoignez.

Ce livret d'accueil vous présente le déroulement de votre séjour et a pour but de répondre à vos questions ainsi qu'à celles de vos proches. Des informations plus complètes sont également en ligne sur notre site www.mfgs.fr

Vous êtes pris en charge dans une clinique de soins médicaux et de réadaptation (SMR), forte de 50 années d'existence et d'expérience sur La Grande Motte. Notre structure rassemble des professionnels de santé, des personnels administratifs, d'hôtellerie, technique, et des étudiants de toute discipline. Cet environnement unique garantit l'expertise médicale et l'excellence des soins.

Aujourd'hui, vous êtes inscrit dans un « parcours de soins » coconstruit avec l'équipe médico soignante au travers d'un projet personnalisé de soins dont vous serez l'acteur principal.

Nous vous souhaitons un bon séjour dans notre structure et restons disponible tout au long de votre hospitalisation.

La direction





SOMMAIRE

PAGE 3

MON SÉJOUR À LA CLINIQUE

PAGE 6

L'ÉQUIPE PLURIPROFESSIONNELLE DE LA CLINIQUE

PAGE 11

MA SÉCURITÉ

PAGE 14

LA DÉMARCHE QUALITÉ À LA CLINIQUE

PAGE 17

MES DROITS

PAGE 22

VOS DEVOIRS, VOS RESPONSABILITÉS

PAGE 23

NOTES PERSONNELLES

MON SÉJOUR À LA CLINIQUE

VOTRE ARRIVÉE

Lors de votre admission, après les formalités administratives, vous serez accueilli en chambre par l'équipe soignante du secteur d'hospitalisation.



Les professionnels de l'établissement sont **identifiables par la couleur de leur tenue** sur laquelle sont inscrits leur prénom et leur qualification.

Les infirmiers et les aides-soignants vous présenteront le **fonctionnement du service** et **vous aiderons à ranger vos effets personnels** si vous le souhaitez. Vous avez dans votre chambre un **coffre-fort** à disposition pour mettre vos biens de valeurs. Les soignants pourront vous guider pour son utilisation.

Un premier bilan paramédical sera effectué afin d'évaluer vos besoins.

Il est **nécessaire de signaler à l'infirmier que vous avez en votre possession votre traitement personnel** (médicaments). Il vous sera demandé de le confier à un membre de votre entourage.

En effet, **il est interdit de garder des médicaments en chambre pendant votre séjour**, afin de prévenir tout risque. Si vous n'avez personne à qui confier ces médicaments, ils seront remis au pharmacien de l'établissement. **Ils vous seront restitués par l'infirmier le matin de votre sortie.**

Par la suite, le médecin viendra **réaliser le bilan médical** et **fixera avec vous les objectifs de votre séjour en SMR**. Après évaluation, c'est lui qui vous **proposera un projet de soin personnalisé** et qui **prescrira les différents intervenants** nécessaires à la réalisation de celui-ci.

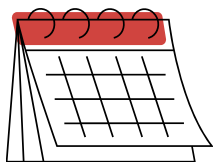


Le service de Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR) a pour mission de **prévenir ou de réduire la perte d'autonomie faisant suite à une hospitalisation** ou à **l'évolution d'une pathologie médicale**.

Au cours de votre séjour, il vous sera donc **proposer des soins médicaux préventifs et curatifs**, de la **rééducation** et de la **réadaptation**. Le **suivi de vos examens et consultations** externes sera aussi **effectué par l'équipe de la clinique**.

PENDANT VOTRE SÉJOUR

En semaine, **dès le lendemain de votre arrivée**, l'ensemble des professionnels de rééducation nécessaire à votre prise en charge viendra effectuer avec vous un **bilan initial et programmera ensuite les séances sur la semaine**.



Chaque semaine, le **samedi**, un agenda pour la semaine suivante vous est distribué en chambre par les soignants. Vous pouvez y retrouver l'ensemble des **séances de rééducation**, les **ateliers** et vos **rendez-vous extérieurs**.

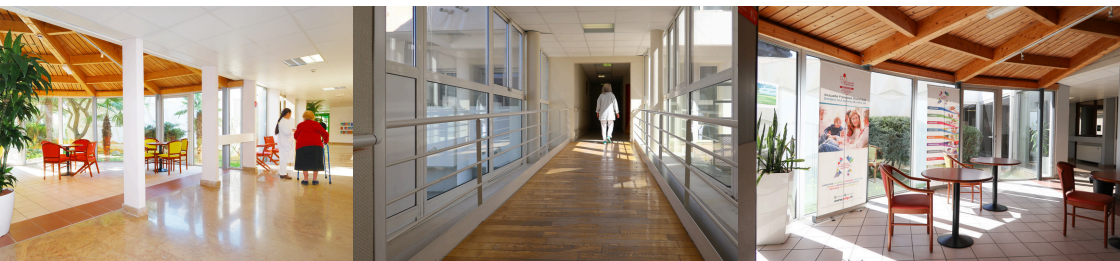
En fonction de vos besoins, les **rééducateurs évaluent la nécessité de l'intervention du brancardier** pour vous conduire dans les salles de rééducation qui se situent au rez de chaussée de l'établissement.

Pour les **rendez-vous extérieurs**, le **secrétariat médical s'occupe de prévoir le transport** et de **préparer l'ensemble des courriers** nécessaire à la continuité de votre prise en charge.

Il est important de nous **remettre l'ensemble des documents médicaux papiers en votre possession** (Compte rendu de consultation, ordonnances etc. ...) afin que les secrétaires puissent les **intégrer dans votre dossier médical informatisé**.

L'ensemble de ces documents vous seront remis lors de votre sortie.

Régulièrement, le **médecin du service vous rendra visite pour un examen clinique** et vous informera sur **l'évolution de votre état de santé**. Il fera aussi le point avec vous sur les objectifs de votre projet de soin. En fonction, il pourra **demandeur l'intervention de nouveaux professionnels** nécessaires au bon déroulement de votre séjour.



Chaque semaine, des **réunions d'équipe interdisciplinaire sont organisées** avec l'ensemble des professionnels du service. Elles permettent la **réévaluation des projets thérapeutiques** de chaque patient et **l'adaptation des projets personnalisés de soin**.

MON PROJET PERSONNALISÉ DE SOIN

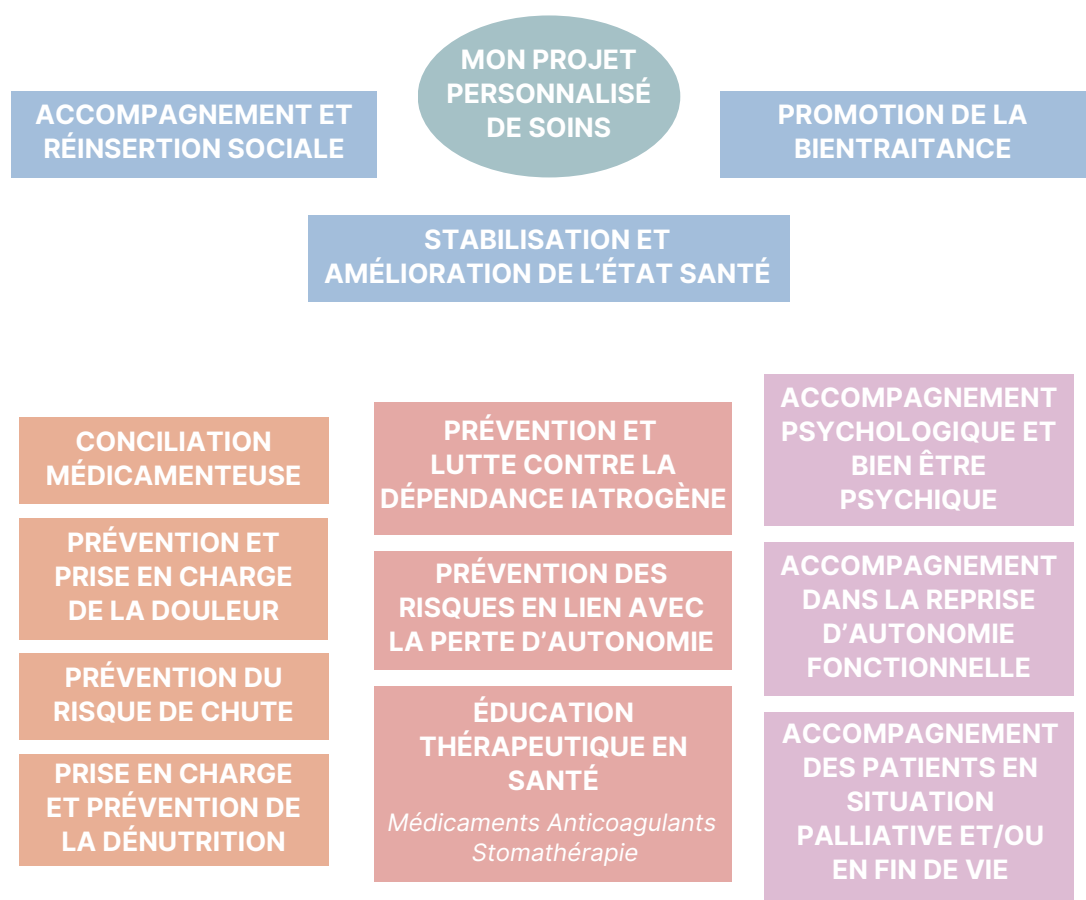
Le **Projet Personnalisé de Soins** (PPS) est la **ligne directrice de votre séjour** en SMR. Élaboré en collaboration avec vous et l'équipe soignante, il est conçu pour **répondre à vos besoins** et vous **aider à atteindre vos objectifs de santé** spécifiques à court ou moyen terme. Selon les situations, **votre entourage sera sollicité** et **participera avec vous à l'élaboration** de votre projet personnalisé de soin.



Le PPS se compose des **objectifs du séjour** en service de Soins Médicaux et de Réadaptation, ainsi que des **moyens mis en œuvre pour l'atteinte des objectifs** (soins, ateliers, séances de rééducation, traitements etc...)

Le PPS est **réévalué et réajusté régulièrement** durant votre séjour. Le médecin et l'équipe soignante **suivent votre état de santé** et **réactualisent** ce projet en fonction de votre **évolution clinique et de vos besoins**. Vous participez à chaque étape du projet et ainsi **vous êtes acteur dans la construction de votre projet personnalisé**.

LES GRANDS AXES DE LA PRISE EN CHARGE EN SMR SUR LA CLINIQUE JEAN LEON



L'ÉQUIPE PLURIPROFESSIONNELLE DE LA CLINIQUE

A vos côtés, pour vous accompagner dans votre projet de soin personnalisé



L'ENSEIGNANT EN ACTIVITÉ PHYSIQUE ADAPTÉE (EAPA)

Il aide à **maintenir** et à **améliorer la condition physique** ainsi que le **bien-être** des personnes hospitalisées en proposant des **ateliers adaptés à leurs capacités** et à leurs **besoins spécifiques**. Il contribue également à la **prévention des chutes** et de la **fonte musculaire**.

LE PSYCHOMOTRICIEN

La psychomotricité **aborde la personne dans sa globalité** (physique, psychique et émotionnelle). Elle a pour but de **favoriser le bien-être psycho-corporel** à travers différentes techniques de médiations corporelles (relaxation, éveil corporel, stimulations sensorielles, massages, exercices d'équilibre, snozelen, réalité virtuelle).



L'ERGOTHÉRAPEUTE

Le **service d'ergothérapie** est à votre disposition pour **améliorer votre autonomie dans la vie quotidienne** (transferts et déplacements dans la chambre, toilette et habillage, prise de repas) et pour **préserver vos capacités cognitives**. L'ergothérapeute joue un rôle important dans la préparation de la sortie. Il **évalue avec vous votre domicile** et **peut vous préconiser du matériel médical adapté** à votre situation ou des **aides techniques** pour sécuriser les transferts ou l'accès à la douche/baignoire.



LE BRANCARDIER

Pour **garantir vos déplacements en toute sécurité** et vous **permettre de vous rendre à vos différents rendez-vous** sur les plateaux techniques de rééducation, le(a) brancardier(e) vous propose ses services. Elle sera **votre guide pour vous repérer dans la structure** et vous rappellera très fréquemment de vous frictionner les mains avec la solution hydroalcoolique. Il est notre **ambassadeur hygiène des mains, et le référent lien et communication**.



LE KINÉSITHÉRAPEUTE

Le kinésithérapeute propose à la personne des **mouvements adaptés et des mobilisations** dans le but de **rééduquer différentes parties du corps** et **d'améliorer l'autonomie des gestes quotidiens**. Plusieurs techniques sont à sa disposition tout en veillant à prendre en charge d'éventuelles douleurs



LE DIÉTÉTICIEN

Depuis votre bilan nutritionnel à votre entrée en passant par les ajustements de votre régime et jusqu'à votre sortie, la **diététicienne s'assure de l'adaptation de votre régime à votre état de santé** et **veille à votre satisfaction**. Elle anime des ateliers collectifs d'informations et de prévention.



L'ANIMATEUR

Par sa présence et sa proximité avec l'ensemble des soignants, l'animateur **propose des activités ludiques, culturelles ... favorisant les relations entre les patients** tout en les distrayant. Il anime également un atelier sur le vécu et la bientraitance des patients hospitalisés.



LE PSYCHOLOGUE

Avec votre accord, le psychologue vous **propose un espace-temps de verbalisation de vos difficultés** sous forme d'entretien individuel régulier. Il définit avec vous les **thématiques et les objectifs de son soutien**. Il intervient sur prescription médicale.



LE BÉNÉVOLE

Membre d'une association agréée, **un bénévole est présent dans la clinique tous les mardi après-midi** et se propose de **rendre visite aux patients** qui le désirent ou qui se sentent seuls. Il offre son **écoute**, son **empathie** et sa **bienveillance**. Il est soumis au secret professionnel.



LE MÉDECIN

Vous bénéficiez d'un **suivi régulier par un médecin référent** de votre séjour : il est le chef d'orchestre des différents intervenants qui œuvrent au quotidien à votre prise en charge. Il est le **garant de l'atteinte et/ ou de la révision des objectifs de votre séjour**. C'est votre **interlocuteur privilégié** ainsi qu'à votre entourage. La **permanence des soins 24h/24 est garantie avec l'organisation d'astreintes médicales**.



L'INFIRMIER (IDE)

L'infirmier(e) prodigue les **soins destinés à promouvoir, maintenir ou restaurer la santé de la personne**. Il **surveille l'état de santé** des patients et **coordonne les soins** pendant leur séjour et lors de leur sortie. Il agit, soit à son initiative, soit selon les prescriptions du médecin.



L'AIDE-SOIGNANT (ASD)

L'aide-soignant **assiste l'infirmier** dans les activités quotidiennes de soins. Il **contribue au bien-être des patients**, en les **accompagnant dans tous les gestes de la vie quotidienne** et en aidant au maintien de leur autonomie.



LE PÉDICURE

Il Intervient dans la clinique pour **dispenser des soins de pédicurie avec des conseils d'hygiène et de prévention**. Sur prescription médicale il peut également confectionner des orthèses.

LA SECRÉTAIRE MÉDICALE

Membre de l'équipe de soin, elle s'articule avec l'ensemble des acteurs de santé pour **garantir la bonne tenue du dossier patient**. Elle s'assure de la **programmation de vos rendez-vous** extérieurs ainsi que le mode de transport. Garante du secret médical, elle est le **relai du médecin pour faciliter les échanges** avec les praticiens extérieurs qui participent à votre prise en charge concertée.



L'ASSISTANTE SOCIALE

L'assistante sociale **accompagne les personnes hospitalisées avec le souci de la continuité du service social**. Elle réalise une **évaluation sociale** et **définit avec vous et l'équipe de soin vos besoins**. Elle **élabore l'accompagnement du projet de vie**, qui se décline en de multiples démarches, en accord avec le patient et/ou son entourage et en fonction de son évolution de santé :

- Accompagnement social et relationnel via un socle administratif
- Démarches pour les droits sociaux
- Projet de retour à domicile avec l'organisation de l'aide à domicile
- Projet d'entrée en établissement
- Gestion de situations complexes autour de personnes spécialement vulnérables



LE PRÉPARATEUR EN PHARMACIE

Le préparateur en pharmacie est un professionnel qui concourt, sous la responsabilité du pharmacien, à la **bonne dispensation du médicament et des produits de santé**. A la clinique, le préparateur **délivre les médicaments** aux différents services. Il peut être aussi chargé des **achats et du suivi des commandes**.



LE PHARMACIEN



Le pharmacien hospitalier **mène des activités variées en collaboration avec d'autres professionnels de santé**, notamment des médecins, au sein des établissements de santé. Il contribue à la **sécurisation de la prise en charge médicamenteuse** des patients et à **l'utilisation des dispositifs médicaux stériles**. Il participe aux **missions d'éducation thérapeutique** sur les médicaments et **mène des actions de conciliation médicamenteuse** auprès des patients de la clinique.

UNE ÉQUIPE ADMINISTRATIVE ET TECHNIQUE

De votre admission à votre sortie **l'équipe administrative** (accueil, admission, direction, service technique) est à **votre disposition afin de répondre à vos questions** en lien avec votre séjour. Un **agent technique** peut aussi intervenir pour toute **réparation ou maintenance** en chambre ou dans l'établissement.



UNE ÉQUIPE DE RESTAURATION

Une **équipe de restauration** est présente sur la clinique et **prépare au quotidien vos repas**. Ils travaillent en **collaboration avec la diététicienne** pour vous apporter la meilleure qualité et satisfaction lors de vos repas

UNE ÉQUIPE DE BIONETTOYAGE

Une **équipe de bionettoyage** assure **l'entretien au quotidien votre chambre et les locaux communs** de l'établissement afin de vous offrir des espaces agréables et un environnement de soin sécurisé.



EN AMONT ET LORS DE VOTRE SORTIE

En fonction de **l'atteinte des objectifs de votre projet personnalisé de soin**, le médecin décidera avec vous, de la **date de votre sortie** de l'établissement. Il pourra, si cela est nécessaire, **demandeur l'intervention du service social** pour vous accompagner dans la mise en place des aides nécessaires à votre domicile.

Selon les situations, **une visite à domicile pourra être organisée** avec vous et des professionnels de l'établissement. Celle-ci aura pour objectif de **définir les besoins spécifiques** (matériel, travaux, aides humaines etc...) **nécessaires au bon déroulement de votre retour à la maison.**



La **veille de votre sortie**, l'infirmière vous remettra en chambre **l'ensemble des papiers de sortie** (compte-rendu d'examens, ordonnances, lettre de sortie etc...) ainsi que le questionnaire de satisfaction.

Si besoin et sur prescription médicale, **le secrétariat médical s'occupera de vous programmer un transport.** L'ensemble des formalités administratives seront réalisées le matin de votre départ par l'agent d'accueil.

Un courrier sera adressé automatiquement à votre médecin traitant par l'établissement le jour de votre sortie.



Si vous disposez d'un **dossier médical partagé dans votre espace santé**, une **version dématérialisée de ce courrier sera mise à disposition** des professionnels de santé qui vous prennent en charge.



N'oubliez pas de **remplir le questionnaire de satisfaction** qui se trouve dans la pochette avec vos documents de sortie. **L'écoute de nos patients est primordiale** pour la dynamique permanente d'amélioration. Les quelques minutes que vous y consacrerez nous permettront **d'optimiser nos prestations** et d'**améliorer la qualité de nos soins et de notre service.**

Vous pouvez le glisser dans la boîte aux lettres prévue à cet effet à l'accueil de la clinique ou le remettre à un soignant.

MA SECURITÉ

L'établissement met en œuvre des **moyens préventifs afin de garantir la qualité et la sécurité des biens et des personnes**. En respectant les consignes qui vous sont communiquées, vous contribuerez, vous aussi, à la prévention des risques au sein de l'établissement.

LES CONSIGNES GÉNÉRALES :

- Il est strictement **interdit de fumer et de vapoter** à l'intérieur de l'établissement.
- **Argent et objets personnels** : la clinique est un lieu ouvert, ne laissez pas d'objet personnel de valeur lorsque vous quittez la chambre, même pour peu de temps. Vous ne devez pas apporter à la clinique d'objet personnel (bijoux, appareils multimédias, objets de valeur...) dont la détention n'est pas justifiée pendant votre séjour. En cas contraire, la clinique n'est pas responsable en cas de perte, de détérioration ou de vol.
- **Prothèses auditives et dentaires** : une attention particulière de votre part est demandée sur le rangement de vos prothèses afin d'éviter une perte lors de votre séjour (ex : rangement de la prothèse dentaire dans un mouchoir lors du repas).
- **Consignes de visites** : la présence de vos proches est pour vous d'un grand réconfort. Ils doivent cependant :
 - Respecter les horaires de visite du service et les consignes d'hygiène,
 - Quitter la chambre lors des soins ou visites médicales,
 - Eviter les visites trop longues et de plus de trois personnes à la fois,
 - Respecter une certaine discrétion pour le repos des patients hospitalisés,
 - Ne pas apporter d'aliments périssables, de médicaments, de fleurs en pot avec de la terre.
 - Respecter l'interdiction de fumer, y compris la cigarette électronique.
 - La présence d'enfants en bas âge est déconseillée dans les unités de soins.
 - Pour recevoir la visite d'enfant(s) mineur(s), merci de vous adresser à l'équipe soignante. Vous avez le droit de refuser la visite de personne que vous ne souhaitez pas recevoir (faites-le savoir au bureau des admissions et au cadre de santé).
- **Informations sureté** :
 - N'emprunter que les accès et les locaux qui vous sont autorisés.
 - Signaler tout bagage ou colis suspect aux personnels de l'établissement.
 - Ne pas accepter la garde d'un colis ou d'un bagage d'un inconnu.

VOTRE PRISE EN CHARGE MÉDICAMENTEUSE

Vous prenez actuellement des médicaments ? Lors de votre hospitalisation, le médecin peut vous en **prescrire de nouveaux**. Pour éviter tout risque d'interaction médicamenteuse, merci d'**informer l'équipe médicale et soignante de votre traitement en cours** et lui remettre les éventuels médicaments en votre possession ils vous seront rendus à votre sortie.

IDENTITOVIGILANCE : VOTRE BRACELET, C'EST VOTRE SÉCURITÉ !

Dès votre arrivée, un **bracelet d'identification vous sera proposé, avec votre accord**. Il permet à l'ensemble des professionnels participant à votre prise en charge, de s'assurer de votre identité tout au long de votre séjour.

Dans **votre intérêt** et pour **votre sécurité, vérifiez tous les éléments renseignés** et signalez toute erreur ou changement de situation vous concernant.

HYGIÈNE : LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES

Les **infections nosocomiales sont les infections qui sont contractées dans un établissement de soins**. Lorsque l'état infectieux du patient à l'admission est inconnu, l'infection est généralement considérée comme nosocomiale si elle apparaît après un délai de 48 heures d'hospitalisation.

Les professionnels de santé de la Clinique Mutualiste Jean Léon mettent tout en œuvre pour **limiter la survenue de ces infections**.

Vous, patient et entourage, êtes aussi acteurs de la prévention des infections nosocomiales. **Nous vous recommandons de respecter les règles suivantes :**

- Désinfectez-vous les mains régulièrement avec les solutions hydroalcooliques qui sont à votre disposition dans votre chambre et tout le long de votre parcours dans l'établissement. Demandez à tous vos visiteurs de faire de même dès leur arrivée et à leur départ.
- Ne touchez pas à vos pansements, perfusions et sondes.
- Ne stockez pas de denrées périssables dans votre chambre.



En **fonction de votre état infectieux ou de vos maladies**, des **précautions complémentaires d'hygiène peuvent être prescrites**, elles se traduiront par une affiche apposée sur la porte ainsi qu'un portant devant votre chambre.

Elles doivent être **scrupuleusement observées par le personnel, vous-même et les personnes vous rendant visite**. Le personnel soignant reste à votre entière disposition pour vous donner, ainsi qu'à vos proches, toutes les informations utiles et nécessaires pour une meilleure compréhension de ces mesures

SÉCURITÉ INCENDIE

Afin **d'assurer votre sécurité en cas d'incendie**, l'établissement **bénéficie d'une centrale**.



Personnel formé



Patient exercice

Il est **rigoureusement interdit** : de produire ou d'introduire une flamme nue (briquets, allumettes, bougies), d'introduire et de se servir d'appareils électriques personnels (bouilloire, grille-pain...).

LA DÉMARCHE QUALITÉ À LA CLINIQUE



L'**amélioration continue** de la **qualité** et de la **sécurité des soins** lors de votre séjour à la clinique est notre **constante préoccupation**. La direction, en collaboration avec les professionnels et les usagers, fixe des objectifs d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins. Ils sont inscrits dans le projet d'établissement.

La **démarche qualité est pilotée, suivie et évaluée** dans la clinique grâce à un programme d'actions annuel (PAQSS). Il permet notamment de **prévenir les infections associées aux soins**, de **sécuriser la prise en charge médicamenteuse** et de **lutter contre la douleur**. L'ensemble des professionnels de la clinique sont **engagés dans une démarche régulière d'évaluation** et d'**amélioration de leurs pratiques de soins**.

LA CERTIFICATION

L'ensemble des établissements de santé participent à une **démarche d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins conduite** sous l'autorité de La **Haute Autorité de Santé (HAS)**. En effet l'HAS, est chargée par le Ministère de la Santé, de mener des visites de Certification tous les 4 ans dans les établissements de santé. **Cette évaluation porte sur l'ensemble du fonctionnement de la Clinique** et **comporte une visite** effectuée par des Experts-visiteurs, professionnels mandatés par la HAS. **En 2018, la clinique a obtenu le niveau de certification A**, les résultats sont consultables sur le site la Haute Autorité de santé



HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

Par ailleurs, depuis 2008, la HAS organise des **mesures régulières d'indicateurs de qualité et de sécurité des soins en établissements de santé**. Le recueil consiste en une **enquête rétrospective portant sur un échantillon de dossiers des patients tirés au sort**.

Après chaque campagne nationale d'indicateurs, la HAS met à disposition les résultats sur son site internet (www.has-sante.fr)

DES INSTANCES OPÉRATIONNELLES

Sous la responsabilité de la **commission médicale d'établissement (C.M.E)** des **instances spécifiques** œuvrent à **l'amélioration de votre séjour** et à la **gestion des risques** au sein de la clinique :

- ✱ **Le C.L.I.N. (Comité de Lutte Contre les Infections Nosocomiales)** : coordonne la prise en charge du risque infectieux et établit chaque année un programme de prévention des infections nosocomiales et de bon usage des antibiotiques.
- ✱ **La C.D.U (Commission des Usagers)** : veille au respect des droits des usagers et contribue à l'amélioration de la qualité de l'accueil, de l'information et de la prise en charge des patients et de leurs proches.
- ✱ **Les représentants des usagers (RU)** : indépendants de l'établissement et membres d'une association agréée, ils sont présents dans l'établissement pour faire entendre la voix des usagers (patients, familles) et veiller au respect de leurs droits. Ils facilitent l'expression des usagers, favorisent le dialogue et l'échange avec les professionnels et portent leurs paroles dans les différentes instances.
- ✱ **Le C.L.A.N (Comité de Liaison Alimentation Nutrition)** : donne des conseils pour l'amélioration de la prise en charge nutritionnelle des patients et la qualité de la prestation de restauration
- ✱ **Le C.L.U.D (Comité de Lutte contre la Douleur)** : oriente et coordonne la prise en charge de la douleur au sein de l'établissement. Il a pour mission de s'assurer de la qualité de l'évaluation et de la prise en charge de la douleur à la clinique. Il œuvre aussi à la sensibilisation et la formation des professionnels à la bonne prise en charge de la douleur.

Une information ciblée vous sera transmise lors de votre admission par le personnel soignant pour vous permettre de participer avec lui au soulagement de votre douleur.

- ✱ **Le CO.ME.DI.M.S (Commission du Médicament et des Dispositifs Médicaux Stériles)** : cette commission contribue par ses avis et propositions à la définition de la politique d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins dans le domaine du médicament et des dispositifs médicaux stériles.
- ✱ **Le Po 'éthique (Comité d'éthique de la clinique)** : depuis plusieurs années, une réflexion éthique s'est engagée sur les soins, les prises en charge des patients, la fin de vie, les questions déontologiques qui peuvent se poser au personnel soignant et aux usagers. Il existe au sein de la clinique un Groupe de réflexion éthique nommé Po 'éthique.

L'ÉVALUATION DES PRATIQUES ET DU VÉCU DE L'HOSPITALISATION

La clinique **encourage vivement les échanges**, base de notre démarche qualité, entre le personnel soignant et les patients. Nous **évaluons donc régulièrement nos activités et nos pratiques professionnelles**. Dans ce contexte, il est possible que vous soyez sollicité(e), lors de votre séjour, pour participer à différentes enquêtes. Nous vous remercions par avance pour votre coopération.



L'EXPÉRIENCE PATIENT

Elle consiste en **l'ensemble des interactions et des situations vécues par une personne ou son entourage au cours de son parcours de santé**. Ces interactions sont façonnées à la fois par l'organisation de ce parcours mais aussi par l'histoire de vie de la personne concernée. A la clinique nous **mettons en œuvre un outil de recueil de l'expérience patient**. Le personnel pourra vous solliciter pour participer à ce recueil qui nous permet d'améliorer le vécu du séjour au plus près des attentes des usagers.



LE PATIENT TRACEUR, UNE MÉTHODE D'ÉVALUATION DE NOS PRATIQUES QUI TIEN COMPTE DE VOUS.

L'objectif de la méthodologie du **PATIENT TRACEUR** est d'**évaluer** au travers de l'expérience de soins du patient et des modalités de sa prise en charge, **les processus et les organisations de la clinique**. Cette méthode se situe au **cœur des parcours de soins et au contact des équipes** au sein des unités de soins.

Ne soyez donc pas étonnés si nos professionnels vous interrogent et souhaitent recueillir votre perception sur la qualité de votre prise en charge.



SATISFACTION PATIENT

Nous espérons que votre séjour vous a donné toute **satisfaction et vous remercions de votre confiance**. Votre avis nous est précieux et utile pour l'amélioration des conditions d'accueil et de séjour.

N'oubliez pas de remplir le questionnaire de satisfaction qui se trouve dans la pochette avec vos documents de sortie. L'écoute de nos patients est primordiale pour la dynamique permanente d'amélioration. Vous pouvez le glisser dans la boîte aux lettres prévue à cet effet à l'accueil ou le remettre à un soignant.

La clinique Jean Leon **participe au recueil de la satisfaction E-Satis**. À distance de votre sortie vous recevrez un questionnaire via votre boîte mail afin d'évaluer votre satisfaction. Ce recueil est national et commun à l'ensemble des établissements de santé.

Nous vous souhaitons un séjour de qualité dans notre établissement.

MES DROITS

NOS ENGAGEMENTS VOUS CONCERNANT : NOS CHARTES



La Clinique Mutualiste Jean Léon **met tout en œuvre afin d'assurer le respect de vos droits** et la **qualité de votre prise en charge**. Les droits du patient dans notre établissement sont fixés par ces chartes : vous trouverez affichées dans différents points de l'établissement les principes généraux.

- La Charte de la personne hospitalisée et de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance
- La Charte Romain Jacob

Des versions intégrales, en gros caractère, en langues étrangères sont disponibles sur le site internet www.sante.gouv.fr

DÉSIGNATION DE LA PERSONNE DE CONFIANCE

Art L.1111-6 du Code de la santé publique

Lors de votre admission, vous avez la possibilité de **désigner une personne librement choisie** (un parent, un proche, votre médecin traitant...) **pour être votre « personne de confiance »**.

Elle représentera l'interlocuteur privilégié des professionnels de santé tout au long de votre prise en charge.

Cette désignation se fait par écrit en remplissant le formulaire à compléter qui vous a été remis lors de votre admission.

RÉDACTION DE VOS DIRECTIVES ANTICIPÉES

Art L.1111-11 du Code de la santé publique

Les directives anticipées sont des **instructions écrites** que donne par avance une personne pour **faire connaître ses souhaits quant aux questions relatives à sa fin de vie**, notamment concernant les conditions de la limitation ou de l'arrêt des traitements, au cas où elle serait dans l'incapacité d'exprimer sa volonté. Les directives anticipées **s'imposent au médecin pour toute décision d'investigation, d'intervention ou de traitement**.



Lors de votre admission, nous vous proposons de nous **remettre une copie des directives** que vous auriez déjà rédigées. En annexe de ce livret vous trouverez **un fascicule qui contient toutes les informations détaillées** de ce que sont les directives anticipées. Un formulaire spécifique pour les rédiger pourra vous être remis à votre demande.

LE DROIT DES MALADES RELATIFS À LA FIN DE VIE

Art L.1111-11 du Code de la santé publique

La loi Claeys-Leonetti s'appuie sur la Loi Leonetti du 22/04/2005 qui énonce les principes suivants :

- Sauvegarder la dignité du patient
- Proscrire l'acharnement thérapeutique en phase terminale d'une maladie grave et incurable
- Respecter la volonté du patient à interrompre son traitement, après l'avoir clairement informé des conséquences de son choix.
- Soulager sa souffrance par un traitement, même si celui-ci peut avoir pour effet secondaire d'abrégé la vie dès lors que le patient ait été informé du risque.

Et renforce les droits des malades :

- Avec les directives anticipées qui s'imposent au médecin (sauf en cas d'urgence).
- Et un droit à la sédation profonde et continue maintenue jusqu'au décès dans des circonstances précises.

VOTRE CONSENTEMENT LIBRE ET ÉCLAIRÉ

Art L.1111-4 du Code de la santé publique

Vous pouvez, avec le professionnel de santé, et suivant les informations qui vous ont été fournies, **contester, les décisions concernant votre santé**. Toutefois si votre décision met votre vie en danger, le médecin doit tout mettre en œuvre pour vous convaincre d'accepter les soins indispensables.



Aucun acte médical ni aucun traitement ne peut être pratiqué **sans votre consentement libre et éclairé** et ce consentement peut être retiré à tout moment.

Le **consentement du majeur sous tutelle doit être systématiquement recherché s'il est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision**. L'information due par le médecin à un patient majeur sous tutelle doit être donnée à son tuteur.

INFORMATION SUR VOTRE ÉTAT DE SANTÉ

Art L.1111-2 du Code de la santé publique

Vous avez le droit d'être informé sur votre santé. Ce droit d'information s'accompagne aussi du **droit de ne pas savoir**, si vous en décidez ainsi.

Les données vous concernant sont **protégées par le secret médical**. Durant votre séjour, les équipes vous informeront de votre état de santé avec des explications les plus claires possibles. Si vous ne comprenez pas quelque chose, n'hésitez pas à interroger l'équipe médico-soignante. La compréhension des soins apportés facilite votre rétablissement.

ACCÈS À VOTRE DOSSIER MÉDICAL

Art L.1111-7 et R.1111-9 du Code de la santé publique

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il **comporte toutes les informations de santé** vous concernant. Celui-ci est couvert par le secret professionnel.

Il vous est possible **d'accéder à ces informations**, en en faisant la **demande écrite par courrier** auprès de la direction de l'établissement. Elles peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisissiez librement. Vous pouvez également consulter sur place votre dossier, avec ou sans accompagnement d'un médecin, selon votre choix.

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

Les frais de reproduction et d'envois sont à votre charge dès lors qu'il s'agit de votre **seconde demande de communication**. Votre **dossier médical est conservé et archivé pendant vingt ans**, à compter de la date de votre dernier séjour.



INFORMATIQUE ET LIBERTÉ

✿ Protection et confidentialité de vos données personnelles :

Dans le strict respect du secret médical et administratif, la Clinique Mutualiste Jean Léon dispose d'un système d'information où sont enregistrés les fichiers des patients et les travaux statistiques à usage du service.

✿ Traitement informatique de vos données de santé :

Les données recueillies au cours de votre séjour font l'objet d'un traitement informatisé (dossier médical, dossier administratif, facturation, infectiovigilance, entre autres). La Clinique Mutualiste Jean Léon vous informe que le Délégué à la Protection des Données (DPO) de l'établissement veille en toute indépendance à ce que les traitements de données à caractère personnel vous concernant respectent la loi « Informatique et Libertés » révisées en Juin 2018.

En application de la loi du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification des informations nominatives qui vous concernent. Vous pouvez également vous opposer pour des raisons légitimes au recueil et au traitement de ces données. Ces droits peuvent s'exercer en adressant une demande écrite au DPO par courrier à l'adresse Mutualité Française Grand Sud 425 Quai Louis le Vau, 34080 Montpellier ou par courriel dpo@mfgs.fr.

Le dossier médical informatisé :

L'accès à votre dossier informatisé est réservé aux membres de l'équipe de soins qui vous suivent et qui sont soumis au secret professionnel. Le service facturation a accès aux données administratives. Dans le respect du secret médical, les médecins et techniciens d'information médicale qui analysent l'activité de la Clinique sont amenés à traiter les données figurant dans votre dossier.

Le dossier médical partagé, mon espace santé, un service numérique personnel et sécurisé :

Le dossier médical de mon espace santé permet au patient avec son consentement de partager ses données de santé avec les professionnels qui le prennent en charge.

Sauf si vous vous y opposez, certaines informations médicales peuvent alimenter votre dossier médical. Ainsi d'autres médecins qui vous prennent en charge, votre médecin traitant notamment, peuvent accéder aux informations vous concernant avec votre accord.

EXPRESSION DES USAGERS

Art r.1112-91 à r.1112-94 du code de la santé public

Vous pouvez **exprimer librement votre ressenti** et vos **questionnements** éventuels auprès des équipes qui vous prennent en charge. Vous pouvez **faire confiance aux équipes soignantes** pour répondre à vos questions et rendre votre expérience la plus positive possible. Si vous avez encore des questions, vous pouvez vous exprimer :

Les enquêtes de satisfactions :

La clinique est à votre écoute. Un questionnaire de satisfaction papier vous sera remis dans votre pochette de sortie la veille de votre sortie et est également disponible en annexe du livret d'accueil. De plus, en nous laissant votre adresse mail lors de votre admission, vous serez sollicité pour répondre à des enquêtes nationales en ligne (E-SATIS).



Les réclamations :

Si toutefois vous souhaitez nous faire remonter des insatisfactions sur votre prise en charge nous vous invitons à vous adresser par écrit à la direction de l'établissement sur le mail : **accueil.cmjl@mfgs.fr**. Toutes les réclamations écrites sont consignées, transmises aux Représentant des Usagers (RU) et font l'objet d'une réponse écrite. Vous avez également la possibilité d'adresser vos réclamations en contactant directement un représentant des usagers ou en faisant appel à la Commission des Usagers (CDU).



La Commission Des Usagers :

Cette commission veille au respect de vos droits au sein de notre établissement. Elle contribue à l'amélioration de la qualité de la prise en charge. Elle facilite également vos démarches notamment dans le cadre des réclamations. Pour plus d'information ou pour entrer en contact avec un membre de la CDU, vous pouvez joindre le référent usagers de l'établissement ou un RU. La composition ainsi que les coordonnées des membres de la CDU sont disponibles en annexe de ce livret ainsi qu'au point d'information situé dans le hall d'accueil.



La Commission de Conciliation et d'indemnisation des accidents médicaux (CCI)

La CCI est une voie de recours pour le patient en cas de préjudices consécutifs à un séjour hospitalier ou à une consultation.

Commission de Conciliation et d'Indemnisation des Accidents Médicaux du Languedoc Roussillon , **235 cours Lafayette, 69451 Lyon cedex 06**

Tél : **04.72.84.04.50**

Mail : [**langr@commissions-crci.fr**](mailto:langr@commissions-crci.fr)

Les autres voies légales de recours (demande amiable d'indemnisation, recours en responsabilité directement auprès de l'établissement) restent possibles



Déclaration d'Événement Indésirables Associés aux Soins

Notre engagement est de vous offrir les meilleurs soins. Cependant, malgré le professionnalisme de chacun, il survient parfois des événements indésirables lors des prises en charge. Si vous détectez une situation qui semble mettre en jeu votre sécurité vous pouvez alerter les professionnels de santé qui vous prennent en charge. L'enjeu est de préserver votre confiance, d'analyser ces situations à risques et d'améliorer la sécurité des patients.

Vous avez aussi la possibilité de déclarer les situations graves sur le portail de l'ARS ([**signalement-sante.gouv.fr**](http://signalement-sante.gouv.fr)).



L'ÉTHIQUE

Le Comité Ethique de la Clinique Mutualiste Jean Léon affronte les dilemmes par le biais d'un questionnement. Ses missions sont **d'identifier les questions d'éthique** rencontrées dans l'établissement, de **favoriser la réflexion sur le sens du soin**. Elle permet alors de **diffuser en interne des réflexions et des recommandations**

UN ACCÈS À L'INFORMATION/ INFORMATIONS GÉNÉRALES

Des **informations complémentaires** sur votre séjour (composition de la CDU, chartes de l'établissement...), les **affichages obligatoires** (tarifs...) ainsi que les **résultats des différentes enquêtes et audits** (satisfaction, IQSS, ICSHA...) sont **communiqués sur un panneau** dédié dans le hall de l'accueil.

L'EXERCICE DU CULTE

Chaque patient peut **recevoir la visite du ministre du culte de son choix**. La liste des ministres du culte et leurs coordonnées sont à votre disposition, dans la fiche infos pratiques de votre livret d'accueil ou bien sur demande, auprès du personnel de votre service de soins/accueil.

VOS DEVOIRS, VOS RESPONSABILITÉS

La Clinique est un **lieu recevant du public**, où chacun se doit de **respecter les droits élémentaires de tous** : des autres patients, comme du personnel. Cette observation s'applique dans tous les secteurs de l'établissement et en toutes circonstances.



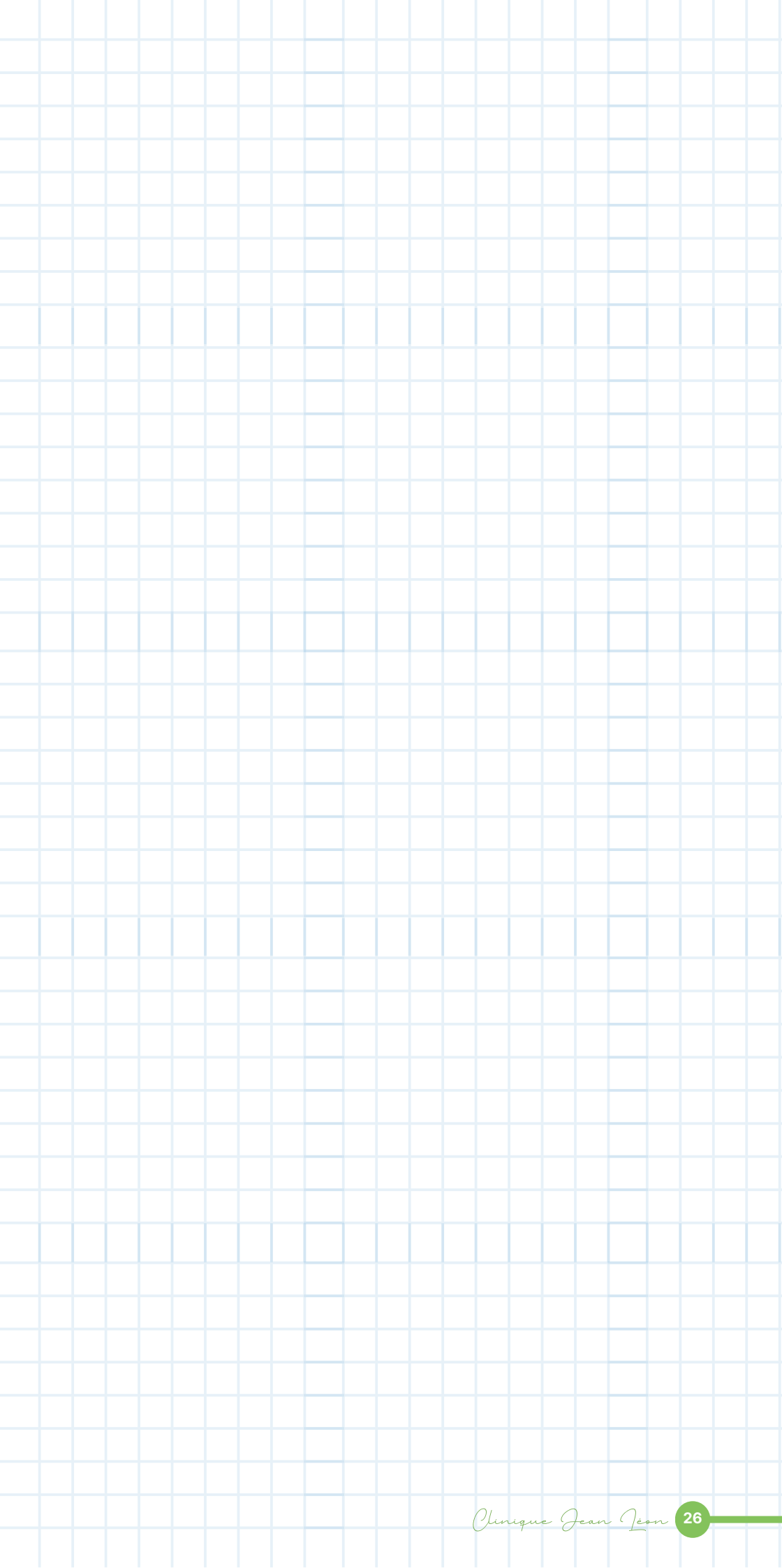
Plus particulièrement, nous vous invitons à :

- Etre courtois et poli avec le personnel qui vous prend en charge,
- Respecter l'interdiction de fumer, y compris la cigarette électronique, - préserver le repos de vos voisins en limitant les nuisances sonores liées à la télévision ou à la radio, le nombre de visiteurs, les horaires de visite, à faire preuve de discrétion et de civisme,
- Observer une hygiène corporelle et une tenue vestimentaire décente.
- Ne pas introduire, ni consommer d'alcool dans l'établissement.

Nous avons tous des droits mais également des devoirs, agissons ensemble pour le respect mutuel. La vie de tous en sera facilitée.



NOTES



CLINIQUE JEAN LÉON

Clinique Jean Léon



**322, ALLÉE DES JARDINS
34280 LA GRANDE MOTTE**



04 67 29 08 00



accueil.cmjl@mfgs.fr

**SITE
INTERNET**



RETROUVEZ-NOUS SUR

