

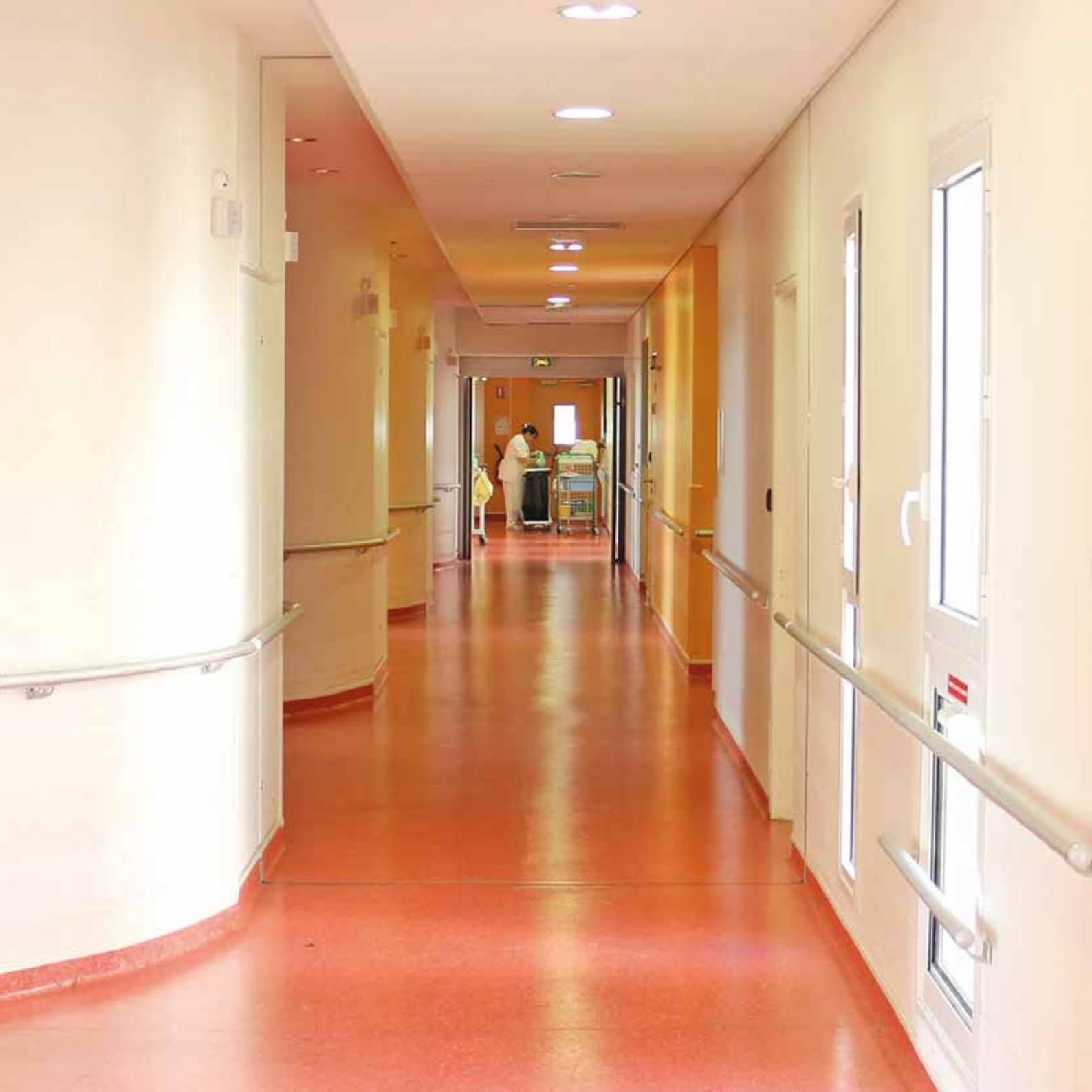
Livret d'accueil

G R O U P
E · D E ·
S A N T E
C L I N I
F U T U R



Clinique de la Paix





Sommaire

4 | Bienvenue

Bienvenue au Groupe de Santé CLINIFUTUR et à la Clinique de la Paix

6 | Présentation et missions

8 | Formalités administratives d'entrée

La demande d'admission, Les documents à ne pas oublier, La prise en charge financière

11 | Formalités administratives de sortie

L'Hospitalisation Complète, L'Hospitalisation De Jour, Le matériel de rééducation, Le transport, Votre satisfaction

13 | Le parcours en Hôpital de jour

Projet de soins personnalisé, Le parcours en Hôpital De Jour

15 | Le parcours en Hospitalisation Complète

Projet de soins personnalisé, Le parcours en Hospitalisation Complète

20 | Votre prise en charge soignante

Notre équipe, Le plateau technique

24 | Les règles de fonctionnement

26 | Vos droits et vos devoirs

Les droits des personnes hospitalisées, Les commissions de soins

34 | Les commissions et instances

Commission Médicale d'Établissement (CME), Commission Des Usagers (CDU), Comité de Liaison Alimentation Nutrition (CLAN), Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD), Equipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH), La sécurité transfusionnelle, Groupe développement durable, Comité éthique groupe, Qualité et Gestion Des Risques (QGDR)

37 | Les Chartes

Charte de la personne hospitalisée, Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance, Charte Alzheimer, Charte Romain Jacob, Charte Bienveillance, Charte Hôpital de Jour

43 | Informations utiles & Annexes

Bienvenue

dans un établissement du Groupe de Santé CLINIFUTUR

Fort de plus de 30 ans d'expérience, le Groupe de Santé CLINIFUTUR a toujours eu pour ambition de répondre aux besoins de santé de la population de La Réunion et de Mayotte. Il fait partie des 10 premiers groupes d'hospitalisation privés français, ce qui en fait un acteur majeur de santé publique au sein de l'Océan Indien.

Le service aux patients est dans notre ADN, l'accomplissement des missions de service public est notre engagement ; parce que tel est notre devoir, praticiens et professionnels de santé.

Rassemblant de nombreuses disciplines : Obstétrique, Médecine, Chirurgie, Soins Médicaux et de Réadaptation, Personnes Agées, Addictologie, Soins Non Programmés et Dialyse, notre but réside exclusivement dans la capacité à prodiguer des soins de qualité, par le concours des meilleures compétences professionnelles et l'emploi des technologies de dernière génération, avec humanité et dans un profond respect des valeurs de chacun.

Merci pour la confiance que vous nous accordez depuis plus de 30 ans.



Clinique Sainte-Clotilde



Clinique Les Orchidées



Clinique Saint-Vincent



Clinique Saint-Joseph



Clinique de la Paix



Clinique Robert Debré



Clinique Les Oliviers



Centre de rééducation
Sainte-Clotilde



SODIA Société de dialyse



MAYDIA Centres de dialyse



Bienvenue

à la Clinique de la Paix

Madame, Monsieur,

La direction et l'ensemble du personnel vous remercient d'avoir choisi la Clinique de la Paix pour vos soins. Nous sommes à votre disposition pour que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions possibles.

Ce livret d'accueil vous aidera à mieux connaître le fonctionnement de notre établissement. Il est destiné à faciliter vos démarches et vos conditions de séjour en vous apportant les informations et les conseils utiles.

Notre ambition est de mettre à votre disposition une structure de soins la plus efficace et la plus accueillante possible. Soyez assurés que l'équipe médicale et l'ensemble du personnel mettront tout en œuvre pour atteindre cet objectif.

Nous vous remercions de votre confiance et vous adressons tous nos vœux de prompt rétablissement.

Mme CATREN Aline,
Directrice

Dr CHOMON Frédéric,
Président de CME (Commission Médicale
d'Établissement)



PRÉSENTATION ET MISSIONS

La Clinique de la Paix est un établissement de Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR) polyvalents, participant à votre parcours de soins. Il a pour mission d'assurer des soins de rééducation ou de réadaptation selon votre situation, dans l'objectif de vous permettre un retour à domicile ou dans un lieu de vie adapté à vos besoins et à votre autonomie. L'établissement assure la poursuite des soins après la phase aiguë d'une pathologie ou à la suite d'une intervention chirurgicale récente, ou en soins palliatifs. Il accueille des personnes atteintes de troubles neurologiques, orthopédiques, cardiologiques, respiratoires, métaboliques, rhumatologiques et psychiatriques. Pour mener à bien ses missions, l'établissement a développé des coopérations hospitalières formalisées avec le GHER, les EHPAD et des associations de bénévoles. Fortement impliquée dans la filière gérontologique Nord/Est Réunion, la clinique adhère au dispositif MAIA : Maison pour l'Autonomie et l'Intégration des Malades d'Alzheimer.

La clinique a été certifiée Qualité des soins confirmée par la Haute Autorité de Santé (HAS), en 2024. Le rapport de certification de la clinique est consultable en ligne.



Etablissement certifié
« Qualité des soins confirmée »



■ L'Hospitalisation Complète



Les 80 lits d'Hospitalisation Complète (HC) sont répartis en :

- **40 lits** : Service Flamboyants situé au 1^{er} étage
- **40 lits** : Service Jacarandas situé au 2^{ème} étage

■ L'Hospitalisation De Jour



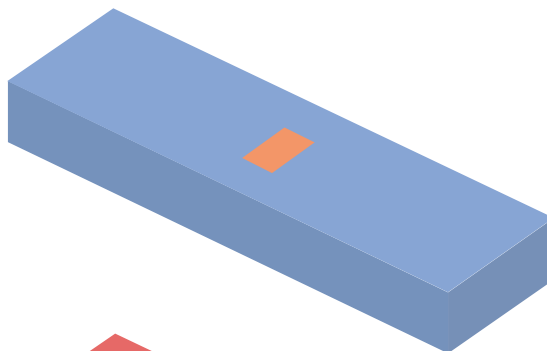
L'Hospitalisation De Jour (HDJ) fait partie de l'offre de Soins Médicaux et de Réadaptation polyvalente de la Clinique de la Paix. Elle le réalise au sein du Service Citronnelle qui se trouve au rez-de-chaussée. La capacité d'accueil du service est de **25 personnes pouvant être accueillies par jour**. L'HDJ est accessible aux patients (+18 ans) relevant des Soins Médicaux et de Réadaptation. Un projet thérapeutique est défini à l'entrée et réévalué en cours de séjour.

Plan

2^{ÈME} ÉTAGE

SERVICE JACARANDAS 

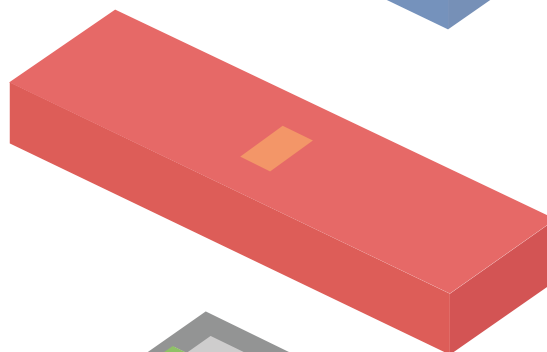
ASCENCEURS / ESCALIERS



1^{ER} ÉTAGE

SERVICE FLAMBOYANTS 

ASCENCEURS / ESCALIERS



REZ-DE-CHAUSSÉE

SERVICE CITRONNELLE 

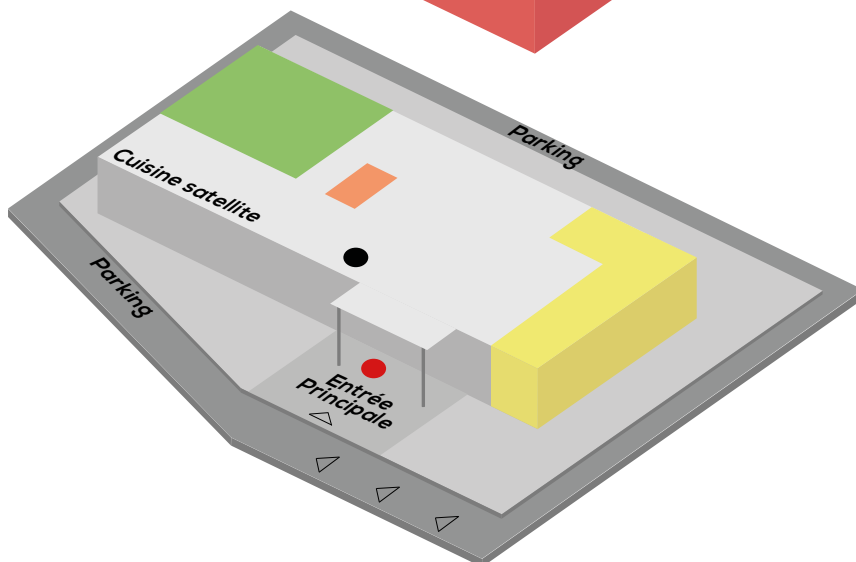
ADMINISTRATION

● ACCUEIL / BUREAU DES ENTRÉES

● ENTREE PRINCIPALE / ACCUEIL

ASCENCEURS / ESCALIERS

▷ ACCÈS



FORMALITÉS ADMINISTRATIVES D'ENTRÉE

■ La demande d'admission

Elle se fait **soit par votre médecin traitant, soit par le médecin du service de l'établissement de votre dernière hospitalisation**. La demande peut se faire soit par fax à l'aide du « **formulaire d'admission** », par courrier ou courriel ou en utilisant le logiciel régional « **trajectoire** » de coordination des soins pour les professionnels de santé équipés.

L'Hospitalisation Complète



La demande est à envoyer aux coordonnées suivantes :

Tél. : 0262 48 95 95 Fax : 0262 92 08 43 E-mail : bde.cpx@clinifutur.net

Votre demande est étudiée par le médecin du service et la responsable des soins. Suite à cela, une réponse est faite au médecin adresseur de la demande. L'entrée se fait du **à partir de 13h00 du lundi au vendredi sauf les jours fériés**.

L'Hospitalisation De Jour



La demande est à envoyer aux coordonnées suivantes:

Tél. : 0262 50 78 06 Fax : 0262 92 08 43 E-mail : secretariat.hdj@clinifutur.net

Une pré-admission est réalisée par le médecin du service et l'équipe paramédicale. Elle est ensuite étudiée par la commission d'admission. Si la demande est acceptée, vous intégrez le planning et commencez ainsi votre prise en charge à raison d'une ou plusieurs demie journée par semaine.

■ Les documents à ne pas oublier

- Une pièce d'identité (carte d'identité, passeport ou livret de famille)
- Votre carte vitale avec une attestation des droits à jour
- Votre mutuelle (pour les bénéficiaires de la Complémentaire Santé Solidaire, une attestation à jour)
- Un justificatif de domicile
- Les coordonnées de votre personne de confiance et vos directives anticipées
- Une ordonnance
- Un courrier du médecin.

Selon votre situation, d'autres pièces justificatives peuvent vous être demandées :

- Pensionnés de guerre : le carnet de soins gratuits (*art.115*)
- Étrangers : le volet E112 ou équivalents
- Bénéficiaires de l'Aide Médicale de l'Etat : l'attestation à jour.

Dans certaines situations, les formalités sont faites par les ambulanciers ayant procédé à votre transport. Nous pouvons être amenés à nous rapprocher de vous pour procéder à des compléments de formalités. Dès votre admission, si vous avez une prescription pour une vaccination antigrippale, nous vous invitons à vous faire connaître auprès du médecin.

IMPORTANT : Si vous n'êtes pas assuré social, la totalité des frais d'hospitalisation sera à votre charge. Nous vous conseillons de vous rapprocher de notre service social pour examiner votre situation.

■ La prise en charge financière €

Les frais de séjour :

La Clinique de la Paix est une structure de soins agréée et conventionnée avec les organismes de sécurité sociale et certaines mutuelles. Se renseigner à l'accueil auprès de notre hôtesse pour plus de renseignements

Si vous êtes assuré social mais n'êtes pas affilié à une mutuelle complémentaire

vos frais de séjour :
 - à 100% si bénéficiez d'une exonération du ticket modérateur (ALD 30, affection hors liste, polyopathie invalidante, invalidité, art. 115...), et si votre séjour est en relation avec la pathologie ouvrant droit à l'exonération. Vous n'aurez à payer que le forfait hospitalier correspondant à certaines prestations hôtelières (repas et blanchisserie). Ce forfait est de 20€ par jour.
 - à 80% si vous n'êtes pas exonéré ou si votre hospitalisation n'est pas en rapport avec votre affection exonérante. Les 20 % restants (ticket modérateur) incluant le forfait hospitalier seront à votre charge.

Si vous êtes assuré social et affilié à une mutuelle complémentaire

celle-ci réglera à votre place les frais d'hospitalisation restant à votre charge en fonction de votre contrat.

Si vous êtes
bénéficiaire de
l'Aide Médicale
de l'Etat (AME)

vous n'aurez aucun frais à votre charge. Vos frais de transport seront pris en charge selon les mêmes modalités dès lors que vous disposerez d'une prescription médicale conforme au mode de transport utilisé.

Cas d'exonération
du forfait
hospitalier

accidentés du travail ou personnes souffrant de maladie professionnelle, bénéficiaires de l'assurance maternité, invalides ou victimes de guerre. Les conditions de remboursement dépendent de vos ouvertures de droits. Renseignez-vous auprès du personnel à l'accueil de la clinique.

Les autres frais :

Sauf cas exceptionnel, le patient doit personnellement émarger les documents d'entrée et les demandes particulières. **Les demandes particulières peuvent donner lieu à des suppléments dont certains peuvent être pris en charge par votre mutuelle si vous en possédez une.** Nous vous conseillons de vous renseigner auprès de votre organisme complémentaire ou de notre hôtesse d'accueil. Si vous n'avez pas de mutuelle ou que celle-ci ne prend pas en charge les prestations particulières, vous devrez vous acquitter personnellement de l'ensemble des frais.

Les tarifs des différentes prestations vous sont communiqués en annexe de ce livret. Les prestations particulières qui vous seront facturées si vous en faites la demande sont les suivantes :

- La chambre individuelle
- Les prestations spécifiques aux accompagnants (hébergement nuit et repas)
- Les prestations de bien-être (coiffure et esthétique) qui seront à régler directement au professionnel.



FORMALITÉS ADMINISTRATIVES DE SORTIE

■ L'Hospitalisation Complète



■ **Date de sortie** : la date de votre sortie est décidée par le médecin. Les sorties se déroulent **à partir de 9h00 du lundi au vendredi sauf les jours fériés**. En raison des situations sanitaires, les horaires de sorties pourront être modifiés.

■ **Formalités administratives** : elles seront réalisées le matin même. La secrétaire médicale vous remettra l'ensemble des documents de sortie (prescriptions médicales, compte rendu à destination de votre médecin traitant, résultat d'examens...). Vous devrez vous présenter à l'accueil du service ou au service de facturation afin de régler les frais éventuels notamment ceux non pris en charge par votre sécurité sociale ou mutuelle.

Les permissions et rendez-vous particuliers extérieurs

Les sorties ponctuelles lors des week-ends notamment et les rendez-vous extérieurs pour effectuer vos démarches administratives par exemple, doivent faire l'objet d'une autorisation préalable validée par le médecin en raison de votre état de santé. Merci de vous rapprocher de notre personnel soignant pour vous guider dans l'organisation de votre sortie temporaire.

Sortie contre avis médical

Si vous demandez votre sortie sans, ou contre, avis médical, vous devrez signer une décharge de responsabilité de l'établissement et du médecin. Votre médecin traitant sera tenu informé afin d'assurer la continuité de votre prise en charge.

Le matériel de rééducation

Tout le matériel mis à votre disposition durant votre séjour (fauteuil roulant, canne, rollator, déambulateur...) **est la propriété de l'établissement**. Nous vous invitons donc à restituer le matériel à votre sortie.

Le transport

Sur prescription médicale, un transport sanitaire peut être prévu lors de votre sortie. La secrétaire médicale se charge de cette formalité. Nous vous rappelons que vous conservez le libre choix de votre transporteur.

■ L'Hospitalisation De Jour

Elle est décidée et annoncée au moins une semaine à l'avance par le médecin. Le compte rendu d'hospitalisation, les ordonnances, ainsi que tous les documents dont vous aurez besoin pour la continuité de votre prise en charge vous seront remis et envoyés à votre médecin traitant. Pensez à prévenir votre transporteur sanitaire de la fin de votre prise en charge.

Le transport

Pour le trajet de votre domicile à l'hospitalisation de jour, vous pouvez faire appel à un transport sanitaire. L'organisation du transport et le choix du transporteur vous reviennent.

■ Votre satisfaction

Faites nous part de vos remarques afin de contribuer à l'amélioration de notre prise en charge. Vous pouvez vous faire aider par l'équipe soignante pour le remplissage de ces questionnaires.

Enquête de satisfaction

Des enquêtes de satisfaction sont également réalisées ponctuellement par l'équipe soignante.

E-satis

Un questionnaire anonyme qui permet à chaque établissement de santé de mesurer la satisfaction des patients hospitalisés. Lors de votre entrée administrative, il vous sera demandé de nous renseigner votre adresse mail. Deux semaines après votre sortie, vous recevrez sur cette adresse mail indiquée à l'entrée un lien vers le questionnaire.

Questionnaire de sortie

Concernant votre séjour, **un questionnaire de satisfaction est situé en fin et annexe de ce livret d'accueil. Il est à compléter et à remettre à l'accueil à votre sortie.** Ce questionnaire peut être rempli avec l'aide du personnel ou d'un proche.



LE PARCOURS EN HOPITAL DE JOUR

■ Projet de soins personnalisés

L'établissement permet l'accueil et la prise en charge en SMR polyvalents, des personnes adultes à partir de 18 ans, nécessitant des soins relevant de rééducation motrice, adaptation thérapeutique, état de dénutrition, éducation thérapeutique. Avec votre participation à sa réalisation, **l'équipe pluridisciplinaire conçoit votre projet de prise en charge personnalisé**. Il aborde l'aspect médical, les soins de rééducation, l'approche psychologique et sociale. Tout au long de votre séjour, ce projet sera réévalué par l'ensemble de l'équipe.

■ Le parcours en Hôpital De Jour

L'HDJ est ouvert du **lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés, de 8h00 à 16h00**. Le personnel vous accueille par groupe, le matin ou l'après-midi selon votre projet thérapeutique, dans une salle équipée de fauteuils de repos confortables, au rez-de-chaussée de la clinique à proximité du plateau technique. L'HDJ a pour objectifs de vous rééduquer, entretenir, améliorer vos capacités cognitives, fonctionnelles et sociales, et vous accompagner pour le retour ou maintien à domicile.

Lors de la première visite

Une fois votre demande de pré-admission validée avec le médecin, un rendez-vous sera programmé pour réaliser votre entrée administrative. **Il est important de vous faire accompagner par un proche et de nous fournir les documents suivants :**

- Courrier du médecin
- Dernière ordonnance du médecin
- Résultats d'analyses récents
- Compte rendu de la dernière hospitalisation
- Compte rendu opératoire si post-chirurgie
- Compte rendu social si suivi par le Département
- Radiographies
- Coordonnées de l'infirmière à domicile
- Coordonnées de l'ambulance en charge du patient.

(Les deux premières demi-journées sont une période d'évaluation, d'essai et de mise en place du programme par l'équipe thérapeutique).

Les soins

Après votre accueil, l'infirmier(e) ou l'aide soignant(e) vous accompagne en fonction de votre projet de soins auprès des différents professionnels de santé et médico-techniques. **Les séances peuvent être individuelles ou collectives. Vous bénéficierez au minimum de 2 séances par venue.** Entre

chaque séance, n'hésitez pas à nous faire connaître tout changement ou modification de votre état de santé et à nous faire part de vos préoccupations.

Ce qu'il faut prévoir à chaque séance

- Une tenue confortable avec des chaussures fermées (**les savates sont interdites**), un chapeau ou une casquette et une tenue de rechange
- Les lunettes de vue et appareils auditifs, aides techniques : cannes, déambulateur, fauteuil roulant...
- Les médicaments (dans leurs emballages d'origine) et l'ordonnance, à remettre à l'infirmière.

Effets personnels

Des casiers pour vos effets personnels sont mis à disposition. N'apportez pas d'objets de valeur ou d'argent. La direction décline toute responsabilité en cas de perte.

Les médicaments

Les traitements qui sont à prendre lorsque vous êtes présents à la clinique, sont prescrits par le médecin du service et distribués par l'infirmier. Toute modification en cours doit être signalée à l'infirmier dès votre arrivée. N'hésitez pas à demander au médecin ou à l'infirmière des précisions sur votre traitement et à signaler rapidement tout effet indésirable rencontré.

Ne prenez en aucun cas d'autres médicaments que ceux données par l'infirmier(ère). Tout échange de traitement entre patients est interdit. **Pour + d'informations, consultez la page 15 "Les traitements médicamenteux".**

Les repas

- Le petit déjeuner et le déjeuner ne sont pas compris dans la prise en charge de l'Hôpital De Jour
- Pour le matin, une collation vous sera proposée et l'après-midi un café.

Les absences

Toute absence doit être signalée à l'infirmier du service au : 0262 50 01 98. Les absences non signalées et répétées pourront faire l'objet d'un arrêt du programme de soins et de prise en charge.

Les visites

Les proches ne peuvent pas rester avec vous durant les journées d'hospitalisation, sauf accord préalable du personnel. Cependant, ils seront sollicités pour participer aux ateliers d'éducation à la santé et aux rendez-vous avec le médecin.

La fin de journée

L'hospitalisation de jour en matinée se termine à 11h30 et celui de l'après-midi à 16h00. Les ambulanciers sont tenus de vous déposer et de vous récupérer auprès du personnel soignant en respectant les horaires fixés.

LE PARCOURS EN HOSPITALISATION COMPLÈTE



■ Projet de soins personnalisés

L'établissement permet l'accueil et la prise en charge en SMR polyvalents, des personnes adultes à partir de 18 ans, nécessitant des soins relevant de rééducation motrice, adaptation thérapeutique, état de dénutrition, éducation thérapeutique. Avec votre participation à sa réalisation, **l'équipe pluridisciplinaire conçoit votre projet de prise en charge personnalisé**. Il aborde l'aspect médical, les soins de rééducation, l'approche psychologique et sociale. Il vous sera clairement expliqué et nécessite votre adhésion. Tout au long de votre séjour, ce projet sera réévalué par l'ensemble de l'équipe.

■ Le parcours en Hospitalisation Complète

Elle permet l'accueil et la prise en charge de SMR polyvalents des personnes majeures, nécessitant des soins relevant de rééducation motrice, adaptation thérapeutique, état de dénutrition et d'éducation thérapeutique. Les soins sont assurés **24h sur 24 et 7j sur 7**.

Votre valise

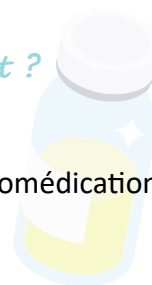
- Votre linge personnel (tenues de ville, tenues de sport, pyjamas, sous vêtements)
- Un nécessaire de toilette (serviettes, gants de toilette, lingettes et une trousse de toilette complète)
- Des chaussures adaptées (chaussures fermées ou baskets).

Afin d'éviter les pertes, nous vous préconisons d'étiqueter vos affaires. Pour des raisons de sécurité, il est interdit d'apporter : Des appareils électriques (fer à repasser, cafetière...), des objets contondants et coupants. **Un inventaire de vos affaires personnelles sera fait. Si vous disposez d'objet de valeur, veuillez l'indiquer à l'équipe qui vous proposera la possibilité de le déposer au coffre.**

Les traitements médicamenteux

Je vais être hospitalisé(e), que dois-je prévoir pour mon traitement ?

- Apportez les dernières ordonnances
- Apportez les médicaments habituels
- Signalez au médecin les médicaments que vous prenez sans ordonnance (automédication, phytothérapie, etc).



Si votre hospitalisation n'était pas prévue, demandez à l'un de vos proches d'apporter vos ordonnances pour vous.

Que dois-je faire de mes médicaments ?

Remettez tous vos médicaments (si vous les avez apportés) à l'infirmier(e) qui s'occupe de votre admission. Vos médicaments seront identifiés à votre nom et placés dans un endroit sécurisé. Mais ne vous inquiétez pas : Vos traitements vous seront rendus à votre sortie !

Pourquoi dois-je remettre tous mes médicaments ?

Pour sécuriser votre prise en charge médicamenteuse. Pendant votre hospitalisation, le médecin adapte votre traitement à votre état de santé, par conséquent le nombre, la forme et la présentation des médicaments que l'on vous donne peuvent être différents de votre traitement habituel.

N'hésitez pas à poser des questions sur votre traitement. Tous les médicaments sont fournis par la pharmacie de l'établissement et donnés par l'infirmier(e) au cours de l'hospitalisation. Selon l'avis du médecin et pour des traitements particuliers, ou si la pharmacie de l'établissement n'en dispose pas dans des délais compatibles avec votre hospitalisation, vos médicaments personnels pourront être utilisés. **Il est important d'éviter tout risque d'erreur ou de mélange entre votre traitement habituel et celui prescrit par les médecins pendant votre hospitalisation.**

Les médicaments apportés par ma famille ou amis sont-ils autorisés ?

NON ! Ne prenez que les médicaments prescrits par le médecin et fournis par l'établissement. En effet, des réactions entre les différents médicaments peuvent exister et risquent d'entraîner de graves complications.

Je n'ai pas pris les médicaments donnés par l'infirmier(e), que dois-je faire ?

LE SIGNALER à l'infirmier(e) ou au médecin qui s'occupe de vous. En effet, si vous n'arrivez pas à avaler un comprimé ou qu'une solution buvable a mauvais goût, parlez-en au médecin ou à l'infirmier(e). Il existe d'autres formes peut-être plus adaptées.

A la sortie, vais-je retrouver mon traitement habituel ?

OUI. A la fin de l'hospitalisation, le médecin vous remet une ordonnance de sortie et vous donnera toutes les explications nécessaires. Lisez-la avant de quitter l'établissement. Le traitement peut être différent de celui que vous preniez chez vous. **N'hésitez pas à poser des questions sur les nouveaux médicaments prescrits et ceux qui ont été arrêtés.**

A la sortie, vais-je récupérer mes anciens médicaments ?

OUI. L'infirmier(e) vous rend les médicaments que vous lui avez remis à l'entrée. N'hésitez pas de

les réclamer, en cas d'oubli. Cependant, les médicaments arrêtés par le médecin ne vous seront plus utiles et pourront être détruits par l'établissement avec votre accord.

De retour à mon domicile, que dois-je faire de mon ancien traitement ?

SUIVRE LE NOUVEAU TRAITEMENT car il est mieux adapté à votre état de santé. Les médicaments arrêtés au cours de l'hospitalisation ne sont plus utiles. Rapportez-les à votre pharmacien pour destruction. Ne les jetez pas vous-même dans votre poubelle ménagère. **Ne prenez pas d'autres médicaments sans avis médical.**

De retour à mon domicile, si j'ai des questions sur mon nouveau traitement ?

Adressez vous à votre médecin traitant. Il aura reçu le compte-rendu de votre hospitalisation et saura répondre à vos questions. Vous pouvez également demander conseil à **votre pharmacien.**

Les repas

Ils sont préparés par un prestataire spécialisé en restauration. Ils font l'objet d'une attention toute particulière. Ils tiennent compte des prescriptions du médecin, des recommandations du diététicien mais ils respectent aussi les diversités culturelles et confessionnelles.

Pour l'hospitalisation complète, les repas sont servis en chambre. Dans la mesure du possible, nous favorisons les repas en salle à manger afin de partager un moment convivial et animé.

■ Petit déjeuner : de 7h00 à 8h00

■ Petit goûter : 15h00

■ Déjeuner : 12h00

■ Dîner : 18h15

Il est conseillé de ne pas apporter aux personnes hospitalisées de boissons ou d'alimentation sans l'approbation préalable du médecin ou de la responsable des soins.

Nos prestations hôtelières

Les prestations présentées ci-dessous sont à votre disposition et vous seront facturées si vous en faites la demande :

Les chambres



La majorité des chambres sont des chambres individuelles. **Si vous souhaitez séjourner en chambre particulière, vous devez en faire la demande lors de votre admission** à l'accueil de la clinique. Vous pouvez également en formuler la demande en cours de séjour. Cependant, la chambre vous sera attribuée en fonction des disponibilités. Les chambres font l'objet d'un bionettoyage quotidien.

La gestion de votre linge personnel



Vous devrez prendre vos dispositions pour assurer l'entretien de votre linge ou celui de votre proche tout au long du séjour.

Le téléphone



La demande est à faire auprès du personnel de l'accueil. Vous pourrez prétendre à un poste et recevoir vos appels dans votre chambre par l'intermédiaire du standard de l'établissement. Vous recevrez les appels directement et ce 24/24h. Toutefois, sauf urgence et afin de respecter la liberté de chacun, il est souhaitable que les appels ne soient plus reçus à partir de 20h30.

Les prestations spécifiques aux accompagnants



La clinique offre la **possibilité aux accompagnants de passer la nuit ou de prendre les repas**, auprès de leur parent hospitalisé. Pour la réservation de la nuit en accompagnement, il est nécessaire d'effectuer une demande préalable à l'accueil de la clinique. Nous vous informons que les entrées ont lieu avant 19h00 sauf situations exceptionnelles et après accord de la Direction. Nous vous demandons de réserver auprès du personnel du service avant 10h30 pour le déjeuner et avant 16h00 pour le dîner. Il vous est également possible de déjeuner en famille les dimanches dans le hall de l'établissement, 10 personnes maximum sont autorisées. Pour toute information complémentaire, renseignez-vous auprès de notre responsable des soins.

La télévision



Les chambres sont toutes équipées d'un téléviseur donnant accès à une multitude de chaînes. Pour en bénéficier : 30€ de chèque de caution / 15€ par semaine par chèque ou espèce. Cette prestation est non remboursable. Si vous souhaitez en bénéficier, merci de vous rapprocher de l'accueil.

Coiffures et soins esthétiques



Pour avoir recours aux services coiffures et soins esthétiques, rapprochez-vous du personnel soignant. La prestation reste à votre charge et sera réglée directement au professionnel.

L'accès internet



La clinique met à votre disposition une connexion internet gratuite. Pour y avoir accès rapprochez vous de l'accueil.

La presse



Le journal est livré tous les matins à l'accueil de la clinique et y reste à votre disposition

La famille et les proches



Ils ont la **possibilité de solliciter les médecins** à tout moment du séjour **pour avoir des renseignements** quant à l'évolution de l'état de santé de leur proche. Ils doivent pour cela prendre rendez-vous auprès de la secrétaire médicale.

La présence des bénévoles



La clinique est conventionnée avec des associations de bénévoles. Elles participent aux activités socio-culturelles mais sont également à votre disposition pour vous aider et vous accompagner.

Le culte et les religions



L'établissement dispose d'une salle de culte vous offrant la possibilité de pratiquer votre religion. Durant les heures de visite, vous pouvez également demander à recevoir un représentant de votre culte, rapprochez vous de la responsable des soins pour de plus amples informations

Le courrier



Pour l'acheminement de votre courrier, vous pouvez transmettre vos enveloppes affranchies directement à l'accueil ou au soignant, pour un départ le lendemain matin sauf le dimanche.

Loisirs et distractions



Une salle de convivialité est à votre disposition. Un distributeur de boissons chaudes ou froides est à votre disposition dans le hall d'accueil. Des activités et animations sont organisées de façon ponctuelle les après-midi par nos équipes ou des associations, auxquelles nous invitons vos familles et vos accompagnants à participer. **Pour améliorer votre rétablissement, des espaces verts sont à votre disposition et à celle de vos visiteurs.** Vous trouverez également des livres, des magazines ou des boîtes de jeu. Pour cela une demande devra être faite auprès de l'équipe soignante. N'oubliez pas de prévenir le personnel lorsque vous quittez votre chambre. Dans l'intérêt de tous vous demandons de bien vouloir respecter et faire respecter les lieux.



VOTRE PRISE EN CHARGE SOIGNANTE

■ Notre équipe

Pour votre prise en charge, une équipe pluridisciplinaire de professionnels compétents et à l'écoute vous accueille et vous accompagne dès votre arrivée afin de vous assurer des soins adaptés, une réadaptation rapide et aussi complète que possible dans les meilleures conditions.

L'équipe médicale | **Les médecins** assurent la responsabilité médicale et un suivi individualisé et continu.

L'équipe d'encadrement | **Une responsable des soins** intervient dans la régulation des préadmissions avec les familles, dans la gestion des admissions, et la coordination des programmes de soins. Une responsable de l'Hôpital de Jour coordonne le plateau technique et la prise en charge en hôpital de jour.

L'équipe soignante | **Les infirmiers** dispensent les soins qui vous sont nécessaires, soit sur prescription médicale soit en vertu de leur rôle propre. La continuité des soins est assurée 24h sur 24. **Les aides-soignants et auxiliaires de vie** interviennent tout au long de la prise en charge, vous apportent l'aide nécessaire pour réaliser les actes de la vie quotidienne en cas de besoin.

L'équipe rééducative | **Les masseur-kinésithérapeutes, ergothérapeutes, professeurs d'activité physique adaptée, psychologue, neuropsychologue, diététicien, psychomotricienne** assurent le déroulement des projets thérapeutiques individuels de chaque patient.

Le service social | **Le service social** accompagne les patients ou leurs familles présentant des difficultés ou nécessitant une aide et en assure un suivi social. Il est ouvert aux familles sur rendez-vous.

L'équipe administrative | **Le bureau d'admission** est situé à l'accueil de la clinique, des secrétaire et une secrétaire médicale sont à votre disposition pour vous renseigner et vous aider dans vos démarches administratives.

**Les prestataires
extérieurs agréés**

En charge du bionettoyage des locaux et de la distribution des repas. **Les agents de bionettoyage**, formés régulièrement, sont à votre disposition pour assurer l'entretien de votre chambre et votre espace sanitaire.

Pour mieux identifier le personnel, leur tenue comporte un liseré de couleur, sauf pour le personnel administratif (qui reste en tenue civile avec un badge nominatif) :



**Médecin
(blanc)**



**Infirmier et infirmière
(blanc et liseré vert)**



**Aide-soignant et
aide-soignante
(blanc et liseré bleu)**



**Auxiliaire de vie
(blanc et liseré rose)**



**Thérapeutes
(blanc et liseré jaune)**



**Agent Cliniservices
(vert)**



■ Le plateau technique

L'ensemble des espaces du plateau technique est localisé au rez-de-chaussée. Ils permettent des soins de rééducation et de réadaptation complets.

L'importance de la diététique



Avec l'avancée en âge, **l'alimentation joue un rôle primordial pour votre bien être et votre équilibre.** Vous pouvez bénéficier d'une rencontre avec le diététicien permettant une évaluation de votre état nutritionnel et de votre régime s'il y a lieu. En lien avec le service de restauration, les repas sont adaptés en fonction des recommandations. **Des séances d'éducation thérapeutique sont organisées** en présence de vos proches afin de vous permettre de poursuivre les conseils thérapeutiques au domicile.

Les séances d'ergothérapie



L'ergothérapeute utilise des **activités et des situations de la vie quotidienne pour vous permettre de retrouver, développer ou maintenir votre autonomie.** Cette prise en charge est personnalisée. Il élabore avec vous ou vos proches un projet de réadaptation afin de vous aider à améliorer votre vie à domicile. Il peut se rendre avec votre accord à votre domicile afin de définir un programme de retour : lits et mobiliers adaptés, matériel de déambulation etc...

La kinésithérapie



Les soins de kinésithérapie sont individuels ou collectifs et ont pour rôle **d'améliorer et de maintenir vos capacités fonctionnelles et votre tonus musculaire.** Le travail porte sur les activités de rééducation et de marche. Ils se déroulent en chambre ou dans une salle offrant de multiples outils de rééducation.

Les activités physiques pour la santé



Des exercices sont organisés par le professeur d'Activité Physique Adaptée (APA). Il s'agit d'un spécialiste de l'activité physique, de la santé et du handicap. Il propose des **interventions personnalisées et sécuritaires, sous forme d'ateliers, vous permettant d'acquérir ou de maintenir une bonne forme physique.** Votre programme peut également comporter des ateliers d'équilibre, de relever de sol et de prévention des chutes.

La psychomotricité



Pour votre équilibre mental et votre bien-être, le psychomotricien **aide la personne à retrouver un équilibre psycho-corporel**. Par l'intermédiaire d'ateliers d'éveil corporel ou de stimulations sensorielles, dans une salle de type « Snoezelen », il tend à favoriser l'expression, la communication et la revalorisation de la personne.

L'accompagnement psychologique



La psychologue propose un accompagnement sous forme d'**entretien individuel afin de vous aider vous et vos proches à gérer et faire le point sur les difficultés psychologiques en lien avec votre perte d'autonomie**. Elle intervient également dans l'évaluation des fonctions cognitives. Il est également possible de la rencontrer sur rendez-vous : adressez-vous à l'accueil de la clinique.

La neuropsychologie



Le rôle du neuropsychologue est d'évaluer et de rééduquer les fonctions cognitives (mémoire, concentration, raisonnement...). Il anime des **ateliers qui ont pour but de stimuler et de solliciter les différentes fonctions cognitives préservées**. Les séances peuvent être individuelles ou collectives. Il est aussi possible de le rencontrer pour mieux comprendre les troubles dans les maladies neurodégénératives et pour essayer de les compenser au quotidien.

Les séances d'éducation thérapeutique



Des séances d'informations sont organisées par l'infirmière et le personnel médico-technique. Elles sont destinées à vous-même, aux proches et aux aidants naturels. Elles abordent par thème les priorités de soins (diabète, surveillance des traitements médicamenteux...). Elles ont pour finalité d'**apporter compréhension et amélioration de la qualité de vie du patient et des proches**.

Parcours de santé



Situé à l'extérieur, au niveau de l'entrée de l'établissement, ce parcours a été conçu pour entretenir votre forme et votre vitalité. Il est interdit au public et est réservé aux personnes hospitalisées pour un usage thérapeutique.

LES RÈGLES DE FONCTIONNEMENT

Les visites



De 13h00 à 19h00 tous les jours : Visites autorisées sauf si un avis médical s'y oppose. Lors des visites, 2 personnes à la fois sont autorisées en chambre. Pour des raisons de sécurité, les visiteurs doivent quitter l'établissement dès 18h45. Elles ont lieu en chambre, en salle de convivialité, au salon du hall d'accueil ou à l'extérieur. Le plateau technique et les salles de soins sont interdits aux visiteurs. Les enfants de moins de 15 ans ne sont pas autorisés.

Le parking



Le parking est gratuit. Des emplacements sont prévus pour les visiteurs, mais aussi pour le personnel, le corps médical, les services de sécurité et les personnes à mobilité réduite. Les visiteurs doivent respecter les emplacements qui leur sont réservés et veiller à ne pas encombrer les accès réservés aux ambulances et véhicules de secours. La clinique se dégage de toute responsabilité en cas de perte, de vol ou de dégradation de véhicules.

Tabac



Par décrets ministériels du 19/05/1992 et du 15/11/2006, il est strictement interdit de fumer dans l'établissement. de fumer dans l'établissement et devant l'enceinte de l'établissement. Toute infraction à cette règle conduira à une sortie prématurée de l'établissement. Une zone fumeur est mis en place, merci de respecter cette disposition. Rapprochez-vous des soignants si vous avez besoin d'être accompagné(e) à l'extérieur.

Hygiène



Merci de respecter les règles d'hygiène en vigueur au sein de l'établissement. Pour prévenir les infections associées aux soins, des distributeurs de solution hydroalcoolique sont à votre disposition dans chaque chambre et dans les lieux communs.

Boissons, vins, alcools et aliments



L'introduction de boissons alcoolisées dans l'établissement est rigoureusement interdite. Durant votre journée d'hospitalisation, le personnel est sensible à prévenir votre déshydratation et tout risque d'hypoglycémie. Pour votre suivi nutritionnel, il vous est recommandé de ne pas consommer de nourriture autre que celle servie par le personnel de l'établissement. Si des repas et boissons vous sont apportés de l'extérieur, une décharge doit être signée et remise au personnel.

**Comportement
et savoir vivre
ensemble**

Tout échange de biens ou d'argent avec le personnel et les autres usagers est rigoureusement interdit. Toute forme de violence physique ou verbale, harcèlement, menace ou manque de respect entre patients ou personnels est interdite. La responsable des soins se tient à votre disposition si nécessaire pour que vous puissiez exposer vos préoccupations.

**Silence et temps
de repos**

Ils sont de rigueur. **Nous vous demandons d'user avec discrétion des appareils de radio et de télévision et d'éviter les conversations trop bruyantes.** Nous vous rappelons la mise à disposition des espaces collectifs et des espaces extérieurs à la disposition de vos proches.

Sécurité

La clinique dispose d'un réseau de vidéo surveillance, conformément à la loi 95-73 du 21 janvier 1995 et autorisé par arrêté préfectoral. **Nous vous rappelons que les appareils électriques ménagers, sauf les rasoirs électriques, sont interdits dans l'établissement.**

Sécurité incendie

Dans notre établissement, toutes les dispositions réglementaires en vigueur en matière de sécurité incendie sont respectées. Les consignes d'évacuation des locaux sont affichées dans chaque pièce et dans les couloirs. Le personnel est régulièrement formé à la maîtrise d'un incident. En toute situation, il est important de rester calme et de suivre les instructions du personnel. Il est interdit d'utiliser les issues de secours, sauf en cas de sinistre nécessitant leur utilisation.

Effets personnels

Il est conseillé de ne garder aucun objet de valeur avec vous (argent, bijoux, chèquiers, titres, cartes bancaires, appareils multimédias). **Dès votre entrée, il vous sera proposé de garder vos objets de valeur dans un coffre et un inventaire sera fait.** Dans le cas contraire, la clinique ne pourra être tenue pour responsable en cas de perte ou de vol.

Animaux

En raison des risques infectieux et par mesure d'hygiène, la présence d'animaux dans l'établissement est interdite.

Ascenseurs

L'accès des ascenseurs est interdit aux enfants non accompagnés.

VOS DROITS ET VOS DEVOIRS

Protection des
données person-
nelles et exercice
de vos droits



■ INFORMATIONS RELATIVES AU TRAITEMENT DES DONNÉES

Dans le cadre de l'offre de soins, Le Groupe de santé CLINIFUTUR, ci-après nommé « la Clinique » située à 127 route de bois de Nèfles 97490, Sainte-Clotilde est le responsable du traitement de vos données au sens de la loi informatique et libertés et du règlement général sur la protection des données (RGPD).

Conformément à l'article 13 du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) nous vous informons :

Catégorie des données traitées

Les données collectées pour votre prise en charge médicale sont les suivantes :

- Données relatives à votre identité : nom, prénom, âge
- Données relatives à la santé : numéro de sécurité sociale, dossier médical
- Vie personnelle : situation familiale, situation économique ou financière
- Information financière : données bancaires
- Autres : adresse e-mail

Ces données sont collectées directement auprès de vous, ou indirectement, à l'aide des services mis en œuvre par l'administration (ex. votre carte vitale) ou auprès des professionnels membres de votre équipe de soins.

Finalités du traitement des données

Le traitement de vos données s'effectue notamment à propos de :

- La gestion administrative de votre dossier dont la base légale est l'obligation légale
- La facturation des actes médicaux dont la base légale est l'exécution d'un contrat
- La télétransmission à l'Assurance Maladie dont la base légale est l'obligation légale
- L'édition des résultats d'examens dont la base légale est l'intérêt légitime
- Les travaux statistiques pour l'analyse d'activité des services soignants dont la base légale est le consentement
- L'évaluation de votre satisfaction et de votre expérience à la Clinique ainsi que la qualité et la sécurité des soins dont la base légale est le consentement
- L'évaluation de votre satisfaction et de votre expérience à la Clinique dans le cadre du dispositif national e-Satis dont la base légale est l'intérêt légitime

Destinataires de vos données

Dans le respect des obligations de confidentialité et de sécurité, les destinataires de vos données personnelles sont uniquement :

- Personnel de la Clinique, ou professionnel participant à votre prise en charge, selon les habilitations
- Professionnels de santé participant à votre prise en charge et faisant partie de votre équipe de soins
- Agents habilités de l'assurance maladie

Vos données ne seront pas communiquées à des tiers sans votre consentement, ou obligation légale. Si des données de santé doivent être partagées aux professionnels de santé hors équipe de soins, votre consentement sera recueilli.

Durée et conservations de vos données

Vos données personnelles sont conservées pendant :

- 20 ans Dossier médical à compter du dernier séjour ou de la dernière consultation externe du patient au sein de la Clinique ou 10 ans à compter du décès du patient, s'il est décédé moins de 10 ans après son dernier passage au sein de la Clinique.
- 30 ans la mention des actes transfusionnels pratiqués et, éventuellement, la copie de la fiche d'incident transfusionnel à partir de la date de l'acte transfusionnel.

Stockage de vos données

Vos données personnelles sont stockées et conservées à la Clinique et chez notre prestataire agréés et certifiés (GCS Tesis) sur des serveurs sécurisés situés en France. A la sortie de l'établissement, vos données sont archivées soit à la Clinique ou sont transférées du GCS Tesis vers un prestataire qui assure ce service (Archives Réunion). Nous mettons en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour garantir la sécurité et la confidentialité de vos données.

■ L'EXERCICE DE VOS DROITS

- Droit d'accès à vos données, (voir le chapitre « Accès à votre dossier médical »)
- Droit de rectification de vos données pour les compléter ou les mettre à jour
- Droit d'opposition au traitement de vos données, pour des raisons tenant à votre situation particulière, et de limitation de l'utilisation de vos données, sous réserve du respect de contraintes légales ou réglementaires.
- Droit à la portabilité de vos données
- Droit de retrait de consentement

- Droit après le décès d'un(e) patient(e)

Si vous souhaitez exercer ces droits ou poser une question relative à vos données à caractère personnel, veuillez-vous adresser au Délégué de la protection des données, dont l'adresse est la suivante : dpo@clinifutur.net

Un justificatif d'identité pour l'exercice de vos droits vous sera demandé.

Vous détenez le droit de porter toute réclamation concernant vos données à caractère personnel devant la Commission Nationale Informatique et Liberté (CNIL) (plus d'informations sur www.cnil.fr).

■ ACCÈS À VOTRE DOSSIER MÉDICAL

- Les informations relatives au traitement, aux soins et aux examens sont rassemblées dans un dossier personnalisé, et dont le contenu est confidentiel et couvert par le secret professionnel.

Conformément à l'article R1111-1 vous pouvez accéder à votre dossier médical ou en obtenir une copie de tout ou partie, en cours de séjour ou après votre sortie.

Dans le cas d'une personne mineure, le droit d'accès est exercé par le ou les titulaires de l'autorité parentale. A la demande du mineur, cet accès a lieu par l'intermédiaire d'un médecin.

Lorsque la personne majeure fait l'objet d'une mesure de protection juridique avec représentation relative à la personne, la personne en charge de la mesure a accès à ces informations dans les mêmes conditions.

Demande d'accès à votre dossier médical : Il vous suffit d'en formaliser la demande, par écrit, auprès de la direction de la Clinique où vous avez été pris en charge : Votre demande doit être accompagnée de la copie d'identité en communiquant une copie de votre titre d'identité comportant votre signature. En cas de décès du patient, l'accès des ayants droit, du concubin ou du partenaire lié par un pacte civil de solidarité à son dossier médical doit préciser, lors de sa demande, le motif pour lequel il ou elle a besoin d'avoir connaissance de ces informations.

Après avoir justifié de votre identité, vous pourrez consulter votre dossier. Cette consultation pour accéder au dossier patient est gratuite (la Clinique pourra vous

demandeur de payer les frais de reproduction et d'envoi pour éviter tout abus) et peut se dérouler :

- Soit sur place et la clinique vous propose un accompagnement médical si nécessaire.
- Soit par envoi de copies à votre adresse postale.
- Soit par version électronique via votre Messagerie Sécurisée Santé (MSSanté).

Délais de mise à disposition de votre dossier médical : Les informations sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai légal de réflexion de 48h. Après étude et acceptation, la Clinique dispose d'un délai de huit jours suivant la réception de votre demande complète pour répondre. Ce délai est porté à deux mois si le dossier médical à consulter date de plus de cinq ans ou si la demande est complexe.

L'accès à votre dossier médical par un tiers : Le dossier médical est protégé par des règles de confidentialité. Il ne peut être communiqué à des tiers qu'à la condition que vous en donniez l'autorisation par écrit et de façon explicite.

■ DROIT À L'IMAGE

Des reportages peuvent être produits au sein de la Clinique dès lors qu'ils ont été autorisés par la direction de l'établissement. Cette autorisation ne décharge pas le professionnel de l'obligation qui lui est faite de demander à chaque patient son consentement individuel écrit de le photographier, de le filmer ou de l'interviewer.

Pour les enfants mineurs et les majeurs protégés, il doit obtenir l'accord du représentant légal du patient concerné. Cette autorisation doit également être écrite. Rapprochez-vous du cadre de santé du service si vous êtes sollicité(e).

Par ailleurs, vous devez respecter le droit à la vie privée. Un personnel ou un patient ne peut être enregistré, photographié ou filmé sans son autorisation expresse, libre et éclairée, quels que soient les moyens utilisés, téléphones portables compris. La publication de ces enregistrements sur Internet n'est possible qu'avec le consentement de la personne. Toute publication sur internet portant atteinte au secret professionnel, au droit à la vie privée et/ou à caractère diffamatoire à l'encontre des personnels, est susceptible de faire l'objet d'une plainte.

Un formulaire va vous être fourni pour recueillir votre consentement.



■ Mon Espace Santé

Vos documents de sortie d'hospitalisation sont dans Mon espace santé !

Courrier à destination du médecin traitant, ordonnances, comptes-rendus d'opération, etc... : pour faciliter votre parcours de soin, les documents médicaux produits au cours de votre séjour sont désormais disponibles dans **Mon espace santé**.

Mon espace santé est votre nouveau carnet de santé numérique ! Ce service sécurisé proposé par l'Assurance maladie vous permet de stocker vos documents médicaux et de partager vos informations de santé avec vos professionnels de santé. Pour activer votre compte : téléchargez l'application mobile ou rendez-vous sur monespacesante.fr muni de votre carte Vitale. Dans la rubrique « Activer Mon espace santé », vous pourrez créer vos identifiants et votre mot de passe.

Les établissements du Groupe de Santé CLINIFUTUR alimentent automatiquement Mon espace santé pour chaque usager concerné. L'usager peut s'opposer à son espace santé en effectuant la démarche en ligne. Le patient peut librement consentir pour un séjour hospitalier à l'alimentation de son espace santé : pour exercer ce droit, à tout moment durant son séjour, il en informe l'équipe. Le patient peut également consentir librement à la consultation de ses documents présents sur son espace santé par tout professionnel de santé habilité : pour exercer ce droit, il effectue la démarche en ligne.



Annuaire Mon
espace santé

Vous avez des questions sur Mon espace santé ou besoin d'aide pour l'activer, vous y opposer ...? Appelez gratuitement le 3422 (horaires métropole) ou rencontrez un ambassadeur Mon espace santé dans une Maison France Services ou un CCAS proche de chez vous.

Médecin traitant



Votre médecin traitant est un intermédiaire entre vous et notre établissement. N'hésitez pas à vous adresser à lui pour lui faire part de vos besoins.

Votre état de santé



La loi du 4 mars 2002 a réglementé le droit à l'information du patient par le médecin. Ce droit à l'information concerne l'ensemble des investigations, traitements, actions de prévention. L'équipe médicale est tenue de vous informer de leur utilité (conséquences, des risques fréquents ou graves notamment prévisibles, des autres solutions possibles, des conséquences prévisibles en cas de refus et des nouveaux risques identifiés. Votre volonté d'être tenu dans l'ignorance ou d'un pronostic sera respectée sauf lorsque des tiers sont exposés à un risque de transmission.

Anonymat et confidentialité



L'ensemble du personnel est tenu à la discrétion, et non divulgation de présence et au secret professionnel. Vous pouvez également demander à ce qu'aucune indication ne soit donnée sur votre présence dans l'établissement. Pour cela, renseignez-vous auprès de l'accueil.

Bientraitance et éthique



La direction est particulièrement vigilante au respect de pratiques bien traitantes auprès des patients âgés, accueillis dans notre service. Un plan de bientraitance, connu de l'ensemble du personnel, figure au règlement intérieur. Il est régulièrement évalué et fait l'objet d'une amélioration continue. Le personnel est régulièrement formé et un comité d'éthique permet de mener une réflexion sur les prises en charge auprès du public âgé. Ils sont à votre écoute si besoin.

Si vous-même êtes victime ou si vous avez connaissance de situation de maltraitance sur personnes âgées, vous pouvez vous adresser :

- À votre médecin ou aux personnels paramédicaux et médicotechniques
- Aux personnels administratifs de la clinique et des institutions (mairies...)
- À l'association ALMA (Allo Maltraitance des personnes âgées) qui a un rôle d'écoute, d'information, et d'orientation des personnes âgées et des familles (anonymat respecté). **N° de Téléphone ALMA : 02 62 41 53 48**
- À votre disposition, sur le site du Conseil Général de La Réunion **www.cg974.fr** : le guide des aides aux personnes âgées.

Personne de confiance



Nous vous demanderons lors de votre admission, de nous fournir le nom de votre personne de confiance, conformément à l'article L1111-6 du Code de la Santé Publique. Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance (parent, proche ou médecin traitant).

Cette personne de confiance sera consultée, au cas où votre état de santé ne vous permet pas d'exprimer votre volonté, ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Cette désignation est faite par écrit et révocable à tout moment. Si vous le souhaitez, la personne de confiance peut vous accompagner dans vos démarches et assister aux entretiens médicaux afin de vous assister dans vos décisions.

Vous pouvez également désigner une personne à prévenir, qui sera averti en cas de problème lors de votre séjour. Cette personne peut être la même personne que la personne de confiance.

Les directives anticipées



Vous pouvez nous faire part de vos directives anticipées, si vous le souhaitez, conformément à l'article R. 1111-17 du Code de la Santé Publique. Les directives anticipées sont vos souhaits exprimés par écrit en matière de traitements ou actes médicaux, au cas où vous ne pourriez plus vous exprimer à la suite d'un accident grave ou d'une maladie grave. Ce document permettra au médecin de suivre vos volontés.

La loi n°2016-87 du 2 février 2016 créant de nouveaux droits en faveur des personnes malades et des personnes en fin de vie vient renforcer les dispositifs mis en place par la loi n°2005-370 du 22 avril 2005 relative aux droits des malades et à la fin de vie, dite loi Leonetti. Elle rend notamment les directives anticipées valables sans limite de temps et contraignantes pour les médecins. Si vous souhaitez exprimer vos directives anticipées vous pouvez vous adresser à l'équipe qui vous remettra un document explicatif permettant de les consigner par écrit.

Majeurs sous tutelle



Pour favoriser la participation des majeurs sous tutelle à la prise de décision les concernant, l'équipe soignante les informe des actes et examens nécessaires à la prise en charge de leur état de santé, en fonction de leurs capacités de compréhension, indépendamment de l'indispensable information donnée à leurs représentants légaux.

Information en cas de dommage lié aux soins



Art. L 1142-4 du CSP Lorsqu'un patient est victime d'un dommage imputable à une activité de prévention, de diagnostic ou de soins, le Code de la Santé Publique impose qu'il en ait reçu l'information. Le patient doit en effet être informé par le médecin responsable de sa prise en charge dans les 15 jours à propos :

- Des circonstances et causes de survenue du dommage,
- de l'étendue réelle du dommage,
- des dommages potentiels,
- de la marche à suivre pour exprimer son mécontentement ou fermer une réclamation.

Cette information doit être délivrée au cours d'un entretien réunissant au minimum le patient et le médecin responsable de la prise en charge. L'information délivrée au patient est tracée dans le dossier du patient par un compte rendu résumant les propos tenus lors de l'entretien.

Refus de soins



Art. L 1111-4 du CSP Il est de votre liberté de refuser les soins proposés. Le médecin vous informera de l'ensemble des risques et conséquences potentielles de votre refus de soins. Si vous maintenez votre décision, il vous sera demandé un document attestant de votre refus. Le refus de soins sera tracé dans votre dossier.

Droits d'expression des usagers



Art. R 1112-79 à R 1112-92 du CSP Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser à la responsable des soins. Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez demander à rencontrer le représentant des usagers.

Vous pouvez également adresser un courrier à la Direction de l'établissement, afin de formuler vos remarques ou réclamations.



LES COMMISSIONS ET INSTANCES

Diverses commissions ont été mises en place afin d'améliorer la sécurité des soins et la qualité des services rendus aux personnes hospitalisées.

■ Commission Médicale d'Établissement (CME)

La CME a pour objet d'être consultée sur tous les thèmes concernant l'activité médicale et son organisation au sein de l'établissement. De fait, elle participe à l'élaboration des différents projets de l'établissement. (Art. L. 715-8 du code de la santé publique). Elle se réunit 1 fois par trimestre.

■ Commission Des Usagers (CDU)

Elle est composée de représentants des usagers qui sont impliqués dans les projets de la structure et dans le traitement de vos plaintes et réclamations. Cette commission, qui se réunit 1 fois par trimestre, a pour but d'assurer le respect de vos droits au sein de l'établissement.

Vous disposez de plusieurs moyens pour communiquer et trouver des solutions aux éventuelles problématiques que vous aurez rencontrées au cours de votre séjour :

- Un questionnaire de satisfaction à remettre à l'accueil à votre sortie.
- Des enquêtes de satisfaction ponctuelles.
- Le questionnaire national E-Satis de la HAS (un e-mail est envoyé 15 jours après votre sortie afin de compléter ce questionnaire).
- Un registre des remerciements, des plaintes et réclamations est disponible à l'accueil.
- Une rencontre avec les représentants des usagers. Leurs coordonnées sont à retrouver en annexe et sont également diffusées dans l'établissement.
- Une rencontre avec la responsable des soins ou la direction. N'hésitez pas à solliciter un rendez-vous auprès de la secrétaire à l'accueil.
- En adressant directement un courrier de plainte ou de réclamation à la direction ou à la commission des usagers.

Quel que soit le mode d'expression que vous aurez choisi, une réponse vous sera faite dans les meilleurs délais.

■ Comité de Liaison Alimentation Nutrition (CLAN)

Il s'intéresse aux besoins de nutrition du patient et coordonne les liens entre les services logistiques et les services de soins en participant à l'amélioration de la prise en charge nutritionnelle des patients et à la qualité de l'ensemble de la prestation alimentation-nutrition. Il se réunit au moins 2 fois par an.

■ Comité de LUtte contre la Douleur (CLUD)

Il contribue à la détermination des objectifs et l'élaboration du programme d'actions de l'établissement en matière de prise en charge de la douleur, en lien avec la démarche qualité et le projet d'établissement. Il se réunit au moins 2 fois par an. La prise en charge de la douleur est une préoccupation quotidienne de la part des équipes soignantes de la clinique. La douleur doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée. Votre participation est essentielle, si vous avez mal, prévenez l'équipe soignante ou paramédicale qui évaluera votre douleur et vous proposera les moyens les plus adaptés pour soulager votre douleur.

■ Equipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH)

Durant votre séjour, nous vous demandons de respecter les règles d'hygiène personnelles et collectives. La clinique dispose d'une Equipe Opérationnelle d'Hygiène (E.O.H.) chargée de prévenir et de surveiller les infections associées aux soins, d'engager des actions et de les évaluer périodiquement.

Dans le cadre de votre séjour, nous vous offrons la possibilité de bénéficier de la vaccination contre la grippe saisonnière et/ou contre la COVID-19. Ces vaccinations sont un moyen efficace de vous protéger, ainsi que vos proches, des complications liées à ces infections, surtout si vous présentez des facteurs de risque ou si votre état de santé est fragile.

Si vous souhaitez recevoir l'une de ces vaccinations durant votre hospitalisation, n'hésitez pas à en parler avec l'équipe soignante.

■ La sécurité transfusionnelle

Si votre état de santé le nécessite, une transfusion pourra être prescrite avec votre accord. L'établissement ne pratiquant pas cet acte, votre transfert s'effectuera vers l'hôpital conventionné avec l'établissement.

■ Groupe développement durable

La Clinique de la Paix est soucieuse de ses propres impacts environnementaux, sociaux et économiques. Adhérent depuis 2012, elle participe activement au Comité de Développement Durable en Santé (C2DS). La clinique s'est engagée dans une politique de Développement Durable en suivant une stratégie de gestion socialement responsable et respectueuse de l'environnement.

L'objectif de cette politique est de faire prendre conscience aux salariés et patients de l'établissement des enjeux économiques, sociaux et environnementaux.

En collaboration avec le groupe de travail développement durable composées de divers corps de métier (IDE, AS, thérapeutes...), la clinique s'investit dans une réelle démarche de développement durable, dont les principaux engagements sont cités dans une politique.

■ Comité éthique groupe

La clinique participe au comité éthique du groupe de santé Clinifutur, qui a pour mission d'identifier les problèmes éthiques rencontrés dans l'établissement, de favoriser la réflexion sur le sens du soin et de produire des avis et des recommandations.

■ Qualité et Gestion Des Risques (QGDR)

La Cellule Qualité Gestion des Risques assure le pilotage de la démarche qualité et gestion des risques et de la certification de l'établissement.

La clinique est engagée dans une démarche d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins prodigués aux patients ainsi que dans la maîtrise de l'ensemble des risques liés au fonctionnement de l'établissement. Cette démarche s'appuie sur une réflexion pluridisciplinaire, sur l'engagement quotidien des professionnels de l'établissement, et sur votre contribution en nous signalant tout événement indésirable survenu lors de votre séjour.

Vous avez également la possibilité de signaler tout événement indésirable grave (EIG) survenu durant votre séjour.



Afin de sécuriser les soins, l'établissement suit et répond à plusieurs indicateurs en lien avec la qualité et la sécurité des soins (IQSS). Les résultats sont affichés dans l'établissement ou vous pouvez vous rendre sur le site QualiScope.



LES CHARTES



Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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

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

www.sante.gouv.fr

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

Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance

Lorsqu'il sera admis et acquis que toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance est respectée et reconnue dans sa dignité, sa liberté, ses droits et ses choix, cette charte sera appliquée dans son esprit.

1. Choix de vie

Toute personne âgée devenue handicapée ou dépendante est libre d'exercer ses choix dans la vie quotidienne et de déterminer son mode de vie.

2. Cadre de vie

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir choisir un lieu de vie - domicile personnel ou collectif - adapté à ses attentes et à ses besoins.

3. Vie sociale et culturelle

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance conserve la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie en société.

4. Présence et rôle des proches

Le maintien des relations familiales, des réseaux amicaux et sociaux est indispensable à la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance.

5. Patrimoine et revenus

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

6. Valorisation de l'activité

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit être encouragée à conserver des activités.

7. Liberté d'expression et liberté de conscience

Toute personne doit pouvoir participer aux activités associatives ou politiques ainsi qu'aux activités religieuses et philosophiques de son choix.

8. Préservation de l'autonomie

La prévention des handicaps et de la dépendance est une nécessité pour la personne qui vieillit.

9. Accès aux soins et à la compensation des handicaps

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit avoir accès aux conseils, aux compétences et aux soins qui lui sont utiles.

10. Qualification des intervenants

Les soins et les aides de compensation des handicaps que requièrent les personnes malades chroniques doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant, à domicile comme en institution.

11. Respect de la fin de vie

Soins, assistance et accompagnement doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

12. La recherche : une priorité et un devoir

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement, les maladies handicapantes liées à l'âge et les handicaps est une priorité. C'est aussi un devoir.

13. Exercice des droits et protection juridique de la personne vulnérable

Toute personne en situation de vulnérabilité doit voir protégés ses biens et sa personne.

14. L'information

L'information est le meilleur moyen de lutter contre l'exclusion.

fng
Fondation Nationale de Gériatrie
49, rue Mirabeau - 75016 PARIS
Tel : 01 55 74 67 00 - www.fng.fr

Version révisée 2007



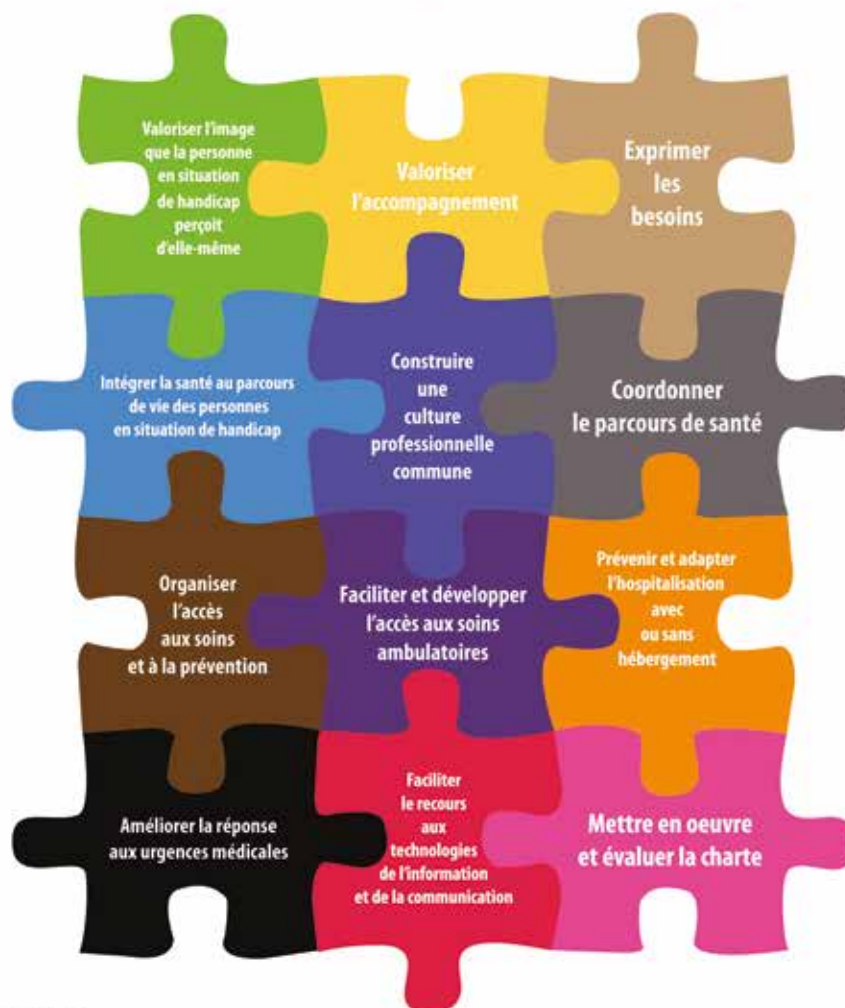


TOUS CEUX QUI ASSURENT AU QUOTIDIEN LES SOLIDARITÉS DE L'ACCOMPAGNEMENT ET DU SOIN, S'ENGAGENT À :

- 1 - Reconnaître le droit de la personne malade à être, ressentir, désirer, refuser**
- 2 - Respecter le choix de la personne malade**
- 3 - Respecter la personne malade, préserver ses biens et ses choix matériels**
- 4 - Respecter les liens affectifs de la personne malade**
- 5 - Respecter la citoyenneté de la personne malade**
- 6 - Assurer à la personne malade l'accès aux soins, et permettre la compensation des handicaps**
- 7 - Favoriser le soin et le suivi des personnes malades par un accès aux compétences les mieux adaptées**
- 8 - Soigner, respecter et accompagner la personne malade, sans abandon ni obstination déraisonnable, jusqu'au terme de sa vie**
- 9 - Favoriser l'accès de la personne à la recherche, et la faire bénéficier de ses progrès**
- 10 - Contribuer largement à la diffusion d'une approche éthique**

CHARTE ROMAIN JACOB

Unis pour l'accès à la santé des personnes en situation de handicap



Les établissements du Groupe de Santé CLINIFUTUR se sont engagés en mars 2022 en faveur de la Charte Romain JACOB et adhèrent pleinement à ses objectifs en faveur de l'insertion sociale et de la pleine citoyenneté des personnes handicapées : contribuer à l'accompagnement, à l'amélioration de l'accès aux soins et à la santé des personnes porteuses de handicap.

Pour consulter la charte signée dans son intégralité, flashez le QR code ci-dessous :



Évaluez l'accès aux soins des personnes vivant avec un handicap et la charte Romain Jacob avec le baromètre Handidactique !

Handidactique



Charte Bientraitance

- B**ien traiter : c'est une démarche globale dans la prise en charge du patient, de l'utilisateur et de l'accueil de l'entourage visant à promouvoir le respect des droits et libertés, tout en prévenant la maltraitance.
- I**nformer et recueillir le consentement aux soins de la personne hospitalisée.
- E**tre dans une relation d'écoute et du respect des besoins du patient.
- N**ourrir un climat de confiance en respectant son identité et en restant attentif à la cohérence des actions mises en oeuvre.
- T**raiter la douleur : entendre et reconnaître les angoisses, les souffrances physiques et morale de la personne soignée.
- R**especter la dignité et l'intégrité, la vie privée, l'intimité et la sécurité du patient à chaque étape de sa prise en charge.
- A**utonomiser en rendant le patient acteur de sa prise en charge.
- I**nstituer un droit au maintien du lien social et de la vie familiale.
- T**ravailler en équipe pluridisciplinaire dans un projet de soin individualisé.
- A**ccompagner la fin de vie par un travail en équipe au service du patient et de son entourage.
- N**oter le niveau de satisfaction des usagers et en tenir compte dans ses pratiques dans la dynamique d'amélioration continue des services proposés.
- C**ommuniquer sans juger, dans le respect et la bienveillance.
- E**tablir une prise en charge soignante conforme aux bonnes pratiques et aux recommandations.





Charte Hôpital De Jour

Compréhension de la maladie et des symptômes du patient pour mieux l'accompagner dans sa prise en charge.

Informer le patient de sa prise en charge de manière claire et adaptée.

Travailler l'espace et la disposition du matériel pour insister le patient à être acteur de sa prise en charge et faciliter ses déplacements.

Ralentir, adapter, parler moins, montrer plus, offrir du choix dès que possible... Pour toujours mettre le patient au coeur du projet.

Objectifs thérapeutiques qui s'adaptent aux capacités actuelles et passées du patients, ainsi qu'à ses besoins et envies.

Nommer des patients référents VOLONTAIRES afin de leurs permettre de retrouver une place et un rôle au sein d'un groupe.

Nourrir un climat de sécurité et de confiance durant la totalité de la prise en charge.

Echange et proposition d'activités ou programmes pensés en équipe pour améliorer le bien-être du patient.

Liberté de choisir ou non sa participation à un atelier proposée.

Lutter contre la notion d'échec pour retrouver petit à petit du contrôle sur leur vie et de la confiance en leurs capacités.

Egalité, respect et dignité sont les bases appliquées par tous en hôpital de jour.

INFORMATIONS UTILES

**Vous trouverez en annexe,
des informations complémentaires
à votre prise en charge.**

***Nous vous remercions d'avoir choisi
la Clinique de la Paix,
établissement du Groupe de Santé CLINIFUTUR.***

Lexique

ALD : Affection Longue Durée
ALMA : Allo Maltraitance des personnes Âgées
AME : Aide Médicale de l'État
APA : Allocation Personnalisée d'Autonomie
CDU : Commissions Des Usagers
CHU : Centre Hospitalier Universitaire
CLAN : Comité Liaison Alimentation Nutrition
CME : Commission Médicale D'Établissement
CMU : Couverture Maladie Universelle
CNIL : Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés
CSP : Code de la Santé Publique
DMP : Dossier Médical Partagé
EHPAD : Établissement d'Hébergement Pour Personnes Âgées Dépendantes

EOH : Équipe Opérationnelle d'Hygiène
GHER : Groupe Hospitalier Est Réunion
HAS : Haute Autorité Sanitaire
HDJ : Hôpital De Jour
HC : Hospitalisation Complète
IPAQSS : Indicateurs Pour l'Amélioration de la Qualité et de la Sécurité des Soins
MAIA : Maison pour l'Autonomie et l'Intégration des malades d'Alzheimer
QGDR : Qualité-Gestion des Risques
SMR : Soins Médicaux et de Réadaptations
RGPD : Règlement Général de Protection des Données

Credit photo : © Siana photographie

Très
satisfait



Satisfait



Insatisfait



Très
insatisfait



Ne sais pas,
non concerné



LES INFORMATIONS

La qualité des informations reçues concernant

- vos droits	☐	☐	☐	☐	☐
- votre état de santé	☐	☐	☐	☐	☐
- votre traitement médical	☐	☐	☐	☐	☐

LES PRESTATIONS HOTELIÈRES

Les prestations hôtelières

- la propreté de la chambre	☐	☐	☐	☐	☐
- la propreté des locaux	☐	☐	☐	☐	☐
- les repas	☐	☐	☐	☐	☐

L'ORGANISATION DE LA SORTIE

Informations reçues sur :

- les médicaments à prendre après votre sortie	☐	☐	☐	☐	☐
- les soins après la sortie	☐	☐	☐	☐	☐

Organisation de votre sortie

☐	☐	☐	☐	☐
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Satisfaction globale

☐	☐	☐	☐	☐
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

REMARQUES/SUGGESTIONS

Merci beaucoup pour votre participation.

QUESTIONNAIRE DE SORTIE

Afin de recueillir vos remarques et suggestions, nous vous invitons à vous exprimer en remplissant ce questionnaire de sortie. Nous tiendrons compte de votre opinion afin d'améliorer la qualité dans notre établissement. Toute l'équipe vous remercie du temps que vous y consacrerez.

DATE : _____ SERVICE : ☐ Flamboyants ☐ Jacarandas ☐ Citronnelle

COMMENT AVEZ-VOUS TROUVÉ :

Très
satisfait



Satisfait



Insatisfait



Très
insatisfait



Ne sais pas,
non concerné



À L'ACCUEIL

La qualité d'accueil

- administratif (hôtesses, agents de service)	☐	☐	☐	☐	☐
- soignant (infirmières, aides soignantes)	☐	☐	☐	☐	☐

L'ATTENTE

Le délai d'attente

- à l'accueil	☐	☐	☐	☐	☐
- pour l'autorisation médicale de sortie	☐	☐	☐	☐	☐

L'ÉCOUTE

Écoute et disponibilité

- du personnel administratif	☐	☐	☐	☐	☐
- du personnel soignant	☐	☐	☐	☐	☐
- du corps médical (médecins)	☐	☐	☐	☐	☐

LA DOULEUR

La prise en charge de la douleur	☐	☐	☐	☐	☐
----------------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

J'accepte que mon image puisse être diffusée à un public large et varié (selon les moyens de distribution acceptés), comprenant mais sans s'y limiter, les employés du Groupe, ses partenaires, et les utilisateurs des plateformes de réseaux sociaux.

Le Groupe s'interdit expressément toute autre utilisation qui ne serait pas prévue dans la présente autorisation ou de procéder à une exploitation de l'image susceptible de porter atteinte à la vie privée ou à la réputation de la personne. En particulier, le Groupe s'interdit d'utiliser l'image de la personne sur tout support à caractère pornographique, raciste, xénophobe et s'interdit plus généralement toute autre exploitation préjudiciable.

DURÉE DE L'AUTORISATION

J'accepte que mon image puisse être exploitée par le Groupe pour une durée de 5 ans à compter de la signature du formulaire du consentement.

RETRAIT DU CONSENTEMENT

Je comprends que j'ai le droit de retirer mon consentement à tout moment, sans justification, en contactant le Groupe à l'adresse suivante : dpo@clinifutur.net

Cependant, Je comprends que le retrait de mon consentement n'aura pas d'effet rétroactif sur les utilisations de mon image déjà réalisées à l'extérieur de l'établissement (réseaux sociaux, presse, journal, télévision).

MENTION D'INFORMATION RGPD

Conformément à la loi « Informatique et Libertés » et au Règlement Général sur la Protection des Données, vous pouvez exercer votre droit d'accès, droit d'opposition, droit à l'effacement, à la portabilité, à la limitation du traitement de vos données ou au retrait de votre consentement en contactant notre délégué à la protection des données : dpo@clinifutur.net

Toute demande adressée au Groupe doit préciser le motif de la demande et l'adresse à laquelle doit être envoyée la réponse. Le Groupe adressera sa réponse dans un délai maximum d'un (1) mois, à compter de la date de réception de la demande ; ce délai pouvant être prolongé de deux mois en raison de la complexité et du nombre de demandes.

Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits « Informatique et Libertés » ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL. (<https://www.cnil.fr/plaintes>).

En signant ci-dessous, je déclare avoir lu et compris toutes les informations ci-dessus concernant a l'utilisation de mon image, et je donne mon consentement pour l'utilisation de mon image par le Groupe.

Fait à : _____ Le ____ / ____ / ____

Signature précédée du nom et prénom :



Clinique de la Paix

FORMULAIRE DU CONSENTEMENT POUR LE DROIT À L'IMAGE (patient)

Je soussigné(e) : _____ date de naissance : _____ donne mon consentement au Groupe de Santé CLINIFUTUR – dont le siège social est au 127, route de bois de nêfles – 97490 Sainte-Clotilde, immatriculées sous le n° SIRET 385 371 570 00016 (ci-après « le Groupe ») pour utiliser, reproduire et diffuser mon image conformément aux dispositions relatives au droit à l'image, aux droits de la personnalité, et aux conditions suivantes :

OBJET DE L'AUTORISATION

J'autorise le Groupe à exploiter, diffuser et reproduire mon image résultant de :

Photographie(s)/ vidéo(s) prises le _____ à _____

Dans le cadre du projet _____

Réalisé par _____

Je reconnais être entièrement rempli(e) de mes droits et ne pas pouvoir prétendre à aucune rémunération pour l'exploitation des droits visés aux présentes. Cette acceptation est définitive et exclut toute demande de rémunération ultérieure.

Également, je garantis le Groupe de ne pas être lié par un contrat exclusif relatif à l'utilisation de mon image ou de mon nom.

MOYENS DE DIFFUSION ET DISTRIBUTION DE MON IMAGE

J'autorise le Groupe à diffuser et distribuer mon image en tout ou partie, par tout moyen de reproduction ou de diffusion audiovisuelle existant ou à venir, y compris, sans s'y limiter : la photographie, la vidéo et l'audio et divulguée sur (veuillez cocher la/les case(s) selon les moyens de distribution d'image que vous acceptez) :

- ☐ Le site web du Groupe
- ☐ Les réseaux sociaux du Groupe
- ☐ Supports imprimés
- ☐ Télévision
- ☐ Projections publiques
- ☐ Presse

Le Groupe pourra modifier mon image, sans mon accord préalable, dès lors que cette modification est strictement rendue nécessaire par le format de diffusion sur lequel elle est reproduite.

J'autorise le Groupe à inclure mon nom dans le crédit photographique de l'image me représentant.

J'autorise le Groupe à accompagner mon image de légendes, textes, ou commentaires dès lors que ces derniers ne portent pas atteinte à ma dignité, à ma vie privée et à ma réputation.

Le patient étant dans l'impossibilité de rédiger lui-même par écrit ses directives anticipées, les deux témoins attestent, à la demande du patient, que ce document est l'expression de sa volonté libre et éclairée.

2 témoins sont obligatoires

1er témoin

Nom prénoms : _____

Qualité : _____

Date : _____

Signature : _____

2ème témoin

Nom prénoms : _____

Qualité : _____

Date : _____

Signature : _____

☐ **J'ai reçu(e) l'information et je ne souhaite pas rédiger de directives anticipées.**

Date : _____

Signature : _____

FORMULAIRE DIRECTIVES ANTICIPÉES

Je soussigné (Nom prénoms): _____

Né(e) le : _____ à : _____

Domicilié(e) : _____

Affirme rédiger ce document en toute liberté, sans pression extérieure et en pleine possession de mes facultés intellectuelles.

S'il arrivait un moment où je ne sois plus en état de prendre part aux décisions concernant mes traitements de fin de vie, je demande à ce que le/les choix ci-dessous soient considérés comme l'expression formelle de ma volonté :

- ☐ Refuse tous les traitements (non acharnement thérapeutique), dont l'alimentation et l'hydratation.
- ☐ Refuse que l'on me maintienne artificiellement en vie.
- ☐ Demande que soient soulagées toutes mes douleurs par tout traitement et/ou soins
- ☐ Demande à éviter toute souffrance et ne pas subir d'obstination déraisonnable, provoquant une altération de la conscience maintenue jusqu'au décès, associée à une analgésie et à l'arrêt de l'ensemble des traitements de maintien en vie, et demande à bénéficier d'une sédation profonde et continue.
- ☐ Autre : _____

☐ Je confie mes directives à : _____

☐ Je conserve mes directives.

Fait à : _____ Le: / / 20

Signature : _____

LISTE DES MEMBRES DE LA C.D.U (COMMISSION DES USAGERS)

En application du décret N° 2016-726 du 1er juin 2016

Prénom / nom	Qualité	Fonction dans la CDU
Aline CATREN	Directrice d'exploitation	Représentant légal de l'établissement
Docteur Yves JACQUES ANTOINE	Médecin	Président CDU, Médiateur médical
Lucette FRUTEAU	Représentante VMEH	Représentant des Usagers
Olga VAULBERT	Représentant ORIAPA	Représentant des Usagers
Marie Noelle BERTRY	Représentante France REIN OI	Représentant des Usagers suppléant
Eléna MACHET	Représentante ADMD	Représentant des Usagers suppléant
Colette IMIZA	Responsable des soins	Médiateur non médical
Fredlyne SMITH	Responsable des soins	Médiateur non médical
Marielle ARAYE	Aide soignante	Représentant du personnel soignant
Gladys HOARAU	Responsable qualité, gestionnaire des risques	Membre
Sarah GARJAH	Responsable HDJ, référent thérapeute	Membre
Laetitia MOUSSET	Responsable juridique	Membre (voix consultative)

Si vous souhaitez joindre un membre de la CDU, merci de transmettre votre demande par mail à : commission.usagers.cpx@clinifutur.net

Mise à jour : Février 2026

G R O U P
E · D E ·
S A N T E
C L I N I
F U T U R



 Clinique Sainte-Clotilde

 Clinique Les Orchidées

 Clinique Saint-Vincent

 Clinique Saint-Joseph

 Clinique de la Paix

 Clinique Robert Debré

 Clinique Les Oliviers

 Centre de rééducation
Sainte-Clotilde

 SODIA Société de dialyse

 MAYDIA Centres de dialyse

NOS COORDONNÉES

 Clinique de la Paix

Etablissement de Soins
Médicaux et de Réadaptation



Horaires de visites :

Du lundi au dimanche de **13h00 à 19h00**

30 Route Nationale 3 - Site du PSE (Pôle Sanitaire Est)
97470 Saint-Benoît

Mail : cpx@clinifutur.net

Tél. : 0262 48 95 95 - **Fax :** 0262 92 08 43

Site internet : www.clinifutur.net | [f](#) [in](#) [v](#)