



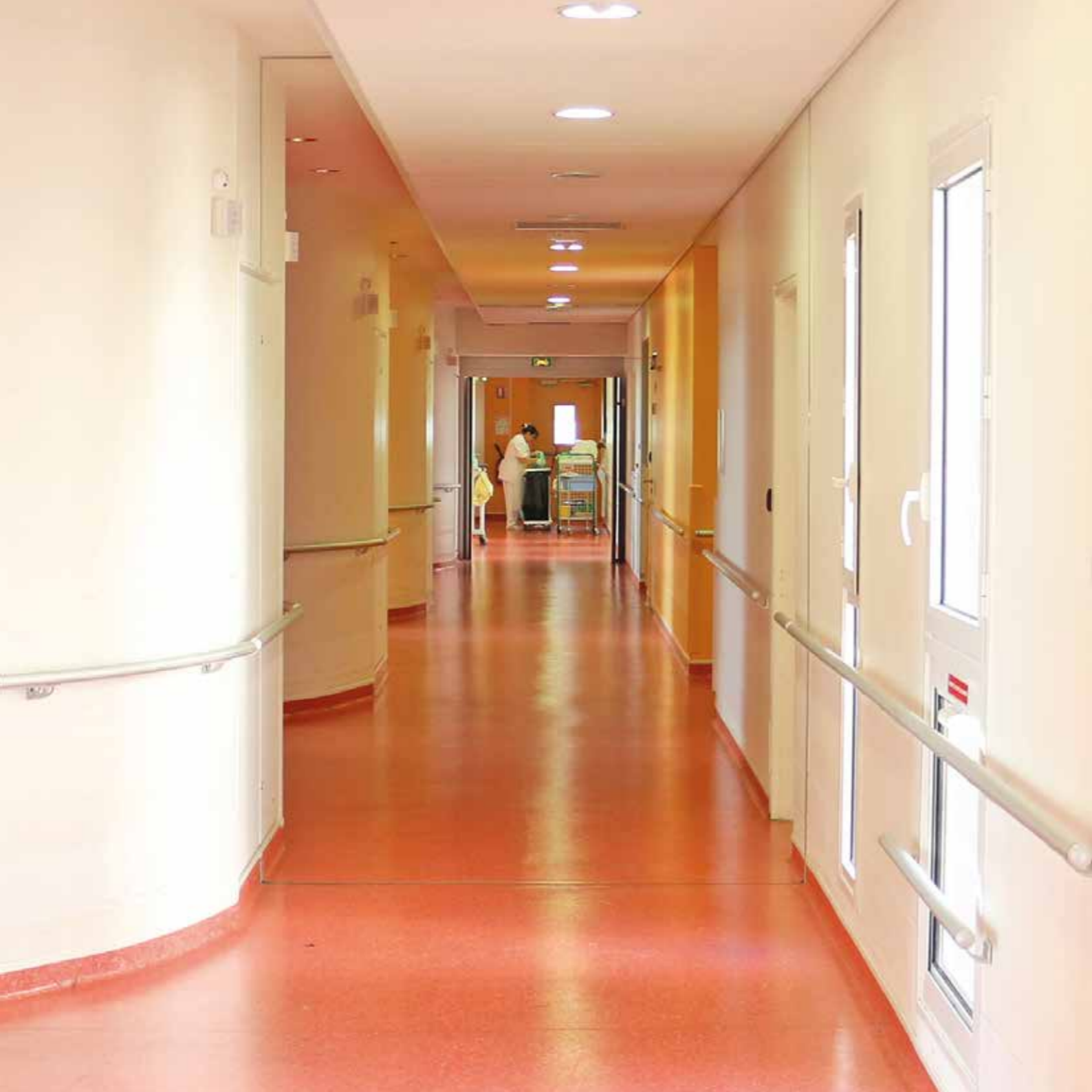
# Livret d'accueil

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**

## 7 | **Formalités administratives**

La pré-admission, Les formalités d'admission, La prise en charge financière, Les formalités de sortie

## 12 | **Votre séjour**

Votre valise, Nos prestations hôtelières, La famille, la présence des bénévoles, le culte et les religions, le courrier, la presse, l'accès internet, Les loisirs et distractions

## 16 | **Votre prise en charge soignante**

Le plateau technique, Le soin de suite de réadaptation polyvalent, La prise en charge en Hôpital De jour, Notre équipe

## 22 | **Les règles de fonctionnement**

## 25 | **Vos droits et vos devoirs**

Les droits des personnes hospitalisées, Les commissions de soins

## 31 | **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 éthique et société, Charte Romain Jacob

## 35 | **Informations utiles**



# Bienvenue

dans un établissement du Groupe de Santé CLINIFUTUR

L'activité des établissements place le groupe de santé CLINIFUTUR parmi **les 10 premiers groupes d'hospitalisation privés français**, ce qui en fait un acteur majeur de santé publique au sein de l'Océan Indien. Par ailleurs, CLINIFUTUR fait partie du **Groupement Coopératif Santé Cité (GCSC)** qui regroupe des établissements indépendants.

**CLINIFUTUR** rassemble de nombreuses disciplines obstétricales, médicales, chirurgicales, d'addictologie, de soins de suite et réadaptation et de dialyse. La santé doit être prise en charge par des professionnels qui évoluent à la pointe des technologies modernes pour offrir des soins de qualité, dans le respect de la sécurité. C'est dans cette démarche professionnelle rigoureuse et performante que le Docteur Michel DELEFLIE a associé, au sein du Groupe de Santé CLINIFUTUR, plusieurs établissements :



Clinique Sainte-Clotilde



Clinique Jeanne d'Arc - Les Orchidées



Clinique Saint-Vincent



Clinique Saint-Joseph



Clinique de la Paix



Clinique Robert Debré



Clinique Les Oliviers



Centre de rééducation  
Sainte-Clotilde



S O D I A Société de dialyse



M A Y D I A 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 oeuvre 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 de suite et de réadaptation polyvalente, 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.

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 gériologique Nord/Est Réunion, la clinique adhère au dispositif MAIA : maison pour l'autonomie et l'intégration des malades d'Alzheimer.

## ■ L'Hospitalisation Complète (HC)

Les **80 lits** d'hospitalisation complète de SSR et de Rééducation polyvalente sont répartis en :

- **40 lits** : Service Flamboyants situé au 1<sup>er</sup> étage
- **40 lits** : Service Jacarandas situé au 2<sup>ème</sup> étage

## ■ L'Hospitalisation De Jour (HDJ)

L'HDJ fait partie de l'offre de Soins Médicaux et de Réadaptation polyvalente de la Clinique de la Paix. Elle se 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 accueillis par jour. L'HDJ est accessible aux patients (+18 ans) relevant des Soins de Suite et de Réadaptation. Un projet thérapeutique est défini à l'entrée et réévalué en cours de séjour.



# FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

Plusieurs étapes sont nécessaires à votre hospitalisation (ou celle de votre proche) dans notre établissement :

## ■ La pré-admission

Une demande de pré-admission doit être transmise à la clinique, effectuée **par votre médecin traitant ou par le médecin du service** si vous êtes en cours d'hospitalisation dans un autre établissement de santé.

La demande peut se faire soit par fax à l'aide du « *formulaire de pré-admission* », par courrier ou courriel pour les professionnels de santé équipés, en utilisant le logiciel régional « *trajectoire* » de coordination des soins.

### ■ Hospitalisation complète

La demande d'admission est à renseigner par le médecin traitant :

**Tél.** : 0262 48 95 95

**Fax** : 0262 92 08 43

**E-mail** : bde.cpx@clinifutur.net

### ■ Hospitalisation De Jour

L'admission a lieu à l'accueil de la clinique, du **lundi au vendredi de 8H30 à 15H30**. La demande est à renseigner par le médecin traitant :

**Tél.** : 0262 48 95 95

**Fax** : 0262 92 08 43

**E-mail** : secretariat.hdj@clinifutur.net

## ■ Les formalités d'admission

Vous devez vous y présenter pour effectuer les démarches administratives et nous remettre les pièces suivantes :

- Une pièce d'identité ou votre passeport ou livret de famille
- Votre carte vitale avec son attestation ou une attestation des droits à jour
- Votre Mutuelle

- Pour les bénéficiaires de la CMU, une attestation à jour
- Un justificatif de domicile
- Une ordonnance
- Un courrier du médecin
- Directives anticipées
- Personne de confiance

**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'AME : 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**

votre organisme de Sécurité Sociale prendra en charge 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 hôtelières (blanchissement du linge)
- Les prestations de bien-être (coiffure et esthétique) qui seront à régler directement au professionnel

## ■ Les formalités 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. Toutes les formalités administratives seront réalisées le matin même. 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.

**Le matériel de rééducation** 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.

**Vos ordonnances** vous seront remises ainsi qu'un courrier destiné à votre médecin de ville. Ce courrier pourra être envoyé dans un délai de 8 jours.

**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.

**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.

**Le transport** Sur prescription médicale, un transport sanitaire peut être prévu lors de votre sortie. Nous vous rappelons que vous conservez le libre choix de votre transporteur.

**Votre satisfaction** 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. Faites nous part de vos remarques afin de contribuer à l'amélioration de nos prestations hôtelières. Vous pouvez vous faire aider par l'équipe soignante pour le remplissage de ces questionnaires.



# VOTRE SÉJOUR

## ■ Votre valise

- *Votre linge personnel*
- *Un nécessaire de toilette (serviettes, produits et gants de toilettes...)*
- *Des baskets et tenues de ville pour nos moments de soins et/ou d'activités le pyjama ne devant être porté que la nuit.*

**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'accueil qui vous proposera la possibilité de le déposer au coffre.

## ■ Les repas

Les repas 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. Nous nous efforçons de respecter vos goûts et les traditions culinaires locales grâce à la dynamique de nos trois cuisiniers.

**De 7h00 à 8h00 : Petit déjeuner** généralement servi en chambre, y compris celui de votre accompagnant si tel est le cas.

**À 12h00 : Repas** Pour votre bien être et dans la mesure du possible, nous favorisons le repas en salle à manger afin de partager un moment convivial et animé. Le repas est servi en chambre à 12h00. Si vous avez une personne accompagnante, elle pourra également déjeuner avec vous en salle à manger ou en chambre.

**15h30 : Petit goûter** comprenant notamment une boisson chaude ou froide accompagnée d'un complément en fonction de vos besoins (biscuit ou yaourt ou compote).

**18h15 : Dîner** servi en chambre, de même que celui de votre accompagnant, sauf demande particulière.

Il est recommandé de n'apporter aux malades aucune boisson ni alimentation sans l'autorisation préalable du médecin ou du cadre de santé.

## ■ 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.

### La gestion de votre linge personnel



Vous devrez prendre vos dispositions pour assurer l'entretien de votre linge ou celui de votre parent proche tout au long du séjour. En cas d'impossibilité, nous vous demanderons d'adhérer, lors de votre admission, au service payant mis à votre disposition dans la structure. Le service comprend un étiquetage de vos articles et un forfait lavage hebdomadaire. Un formulaire explicatif vous sera transmis lors de votre admission.

### 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 notre salle des familles. Renseignez-vous auprès de notre cadre de santé.

### 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.

#### La télévision



Les chambres sont toutes équipées d'un téléviseur. Pour bénéficier des chaînes de télévision, adressez-vous à l'accueil pour remise d'une télécommande en échange d'un chèque de caution de 30€. La clinique met gracieusement à votre disposition un grand écran situé au rez-de-chaussé.

#### Coiffures et soins esthétiques



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

### ■ 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.

### ■ 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.

### ■ La presse

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

### ■ L'accès internet

La clinique met à votre disposition une connexion internet gratuite et illimitée. Rapprochez vous de l'accueil pour bénéficier de votre code d'accès.

### ■ Les 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.

**Un programme d'activités socio-culturelles et d'animations** est organisé de façon ponctuelle les après-midi par notre équipe de thérapeute, auquel 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

## ■ 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. Les informations validées avec le médecin sont transmises au service de restauration et 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.

### 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 dans une salle offrant de multiples outils de rééducation. Vous pouvez également bénéficier de massages en fonction de votre situation.

### Les activités physiques pour la santé



Des exercices sont organisés par le professeur d'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.

### 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.

### 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, surveillances des traitements médicamenteux...). Elles ont pour finalité d'apporter compréhension et amélioration de la qualité de vie du patient et des proches.

### 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 au 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 psychomotricité



Pour votre équilibre mental et votre bien-être : Le psychomotricien aide la personne à retrouver un équilibre psychocorporel. 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.



## ■ Le soin de suite et de réadaptation polyvalent

**L'établissement permet l'accueil et la prise en charge en soins de suite et réadaptation polyvalents, en hospitalisation complète, des personnes adultes à partir de 18 ans, nécessitant des soins relevant de rééducation motrice, adaptation thérapeutique, état de dénutrition, éducation thérapeutique.**

Une équipe médicale et polyvalente s'organise pour élaborer un programme thérapeutique de prise en charge complet et adapté aux besoins de chaque patient.

Il comporte un aspect médical, un volet soins et une approche psychologique et sociale. Il doit vous être clairement expliqué et nécessite votre adhésion. Chaque semaine, le projet est réévalué par l'équipe et peut être réadapté. Votre médecin est à votre disposition pour vous informer des évolutions de votre état de santé.

Tout au long de votre séjour vous bénéficierez de soins individuels ou sous forme d'ateliers collectifs, dispensés au sein de notre plateau technique.

## ■ La prise en charge en Hôpital De Jour

L'Hôpital De Jour est ouvert tous les jours sauf, le samedi, dimanche et jour férié.

Le personnel soignant vous accueille de 8h30 à 15h30 par groupe dans votre salle équipée de fauteuils de repos confortables, située au rez-de-chaussée de la clinique à proximité du plateau technique.

### LORS DE VOTRE PRISE EN CHARGE

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
- Radiographies
- Coordonnées de l'infirmière à domicile
- Coordonnées de l'ambulance en charge du patient

La première journée est une période d'évaluation, d'essai et de mise en place du programme. Ensemble, nous remplirons votre dossier.

### 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 sous forme d'atelier en groupe. Vous bénéficierez au minimum de 2 séances par venues. 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.

### POUR TOUTES LES SÉANCES, PRÉVOIR :

- Une tenue confortable et une tenue de rechange. Lorsqu'une tenue vous est prêtée par la clinique, pensez à la retourner.
- Les médicaments (dans leurs emballages d'origine) et l'ordonnance, à remettre à l'infirmière. Pas de pilulier préparé à l'avance au domicile!
- Les lunettes de vue et appareils auditifs, aides techniques : cannes, déambulateur, fauteuil roulant, etc...

### LES MÉDICAMENTS

Toute modification en cours doit être signalée à nos équipes dès votre arrivée. Vous devez apporter vos médicaments (dans leurs emballages d'origine) et l'ordonnance. 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 donnés par l'infirmière. Tout échange de traitement entre patients est interdit.

### LES REPAS

- A votre arrivée, une boisson chaude (thé ou café) vous sera servie si vous le souhaitez. Une collation que vous pouvez prendre à tout moment, sera mise à votre disposition.
- Le petit déjeuner n'est pas compris dans la prise en charge de l'Hôpital De Jour.

### LES ABSENCES

Toute absence doit être signalée 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 au sein de l'établissement.

## ■ 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** | Un cadre de santé intervient dans la régulation des préadmissions avec les familles, dans la gestion des admissions, et la coordination des programmes de soins.
- L'équipe soignante** | Les infirmiers, aides-soignants et auxiliaires de vie interviennent tout au long de la prise en charge.
- L'équipe rééducative** | Les masseur-kinésithérapeutes, ergothérapeutes, professeurs d'activité physique adaptée, psychologues, diététiciens 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 situé à l'accueil de la clinique, une secrétaire médicale et des agents d'accueil 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 gestion des repas. Les agents de bionettoyage, formés régulièrement, sont à votre disposition pour assurer l'entretien de votre chambre et votre espace sanitaire. Faites nous part de vos remarques afin de contribuer à l'amélioration de nos prestations hôtelières.

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) :

Blanc  
et liseré Vert



Infirmier  
et infirmière

Blanc  
et liseré Bleu



Aide-soignant  
et aide-soignante

Blanc  
et liseré Rose



Auxiliaire  
de vie

Blanc  
et liseré Jaune



Personnel de  
rééducation

Vert



Agent de  
bionettoyage



# LES RÈGLES DE FONCTIONNEMENT

## Les visites



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

## Le parking



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.

## Médicaments



**Toute médication en cours doit être signalée à nos équipes dès votre arrivée.** Pendant votre séjour, suivez le traitement médicamenteux prescrit par le médecin de l'établissement qui vous suit. N'hésitez pas à demander au médecin ou à l'infirmière des précisions sur votre traitement et de signaler rapidement tout effet indésirable rencontré. En aucun cas ne prenez d'autres médicaments que ceux donnés par l'infirmière.

## Tabac



Par décrets ministériels du 19/05/1992 et du 15/11/2006, il est strictement interdit de fumer dans l'établissement. Contactez les soignants si vous avez besoin d'être accompagné(e) à l'extérieur.

## Comportement et savoir vivre ensemble



Tout échange de biens ou d'argent avec le personnel est rigoureusement interdit. La correction et l'amabilité entre patients et avec le personnel sont de mise en toutes circonstances. La cadre de santé 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 jardins à la disposition de vos proches.

## 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. Cependant, n'hésitez pas à lui faire part de vos besoins en cas de nécessité.

## Hygiène



Pour prévenir les infections nosocomiales, des distributeurs de solution hydroalcoolique sont à votre disposition dans chaque chambre et dans les lieux communs.

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

### Animaux



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

### Effets personnels



Il est conseillé de ne garder aucun objet de valeur (argent, bijoux, chéquiers, 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.

### Appareils électroniques



La clinique vous rappelle que les appareils électriques ménagers sauf les rasoirs électriques, sont interdits dans l'établissement.

### Ascenseurs



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

## VOS DROITS ET VOS DEVOIRS

### ■ Les droits des personnes hospitalisées

#### VOTRE DOSSIER MÉDICAL

##### Tenue et accès à votre dossier médical (Lois du 17 juillet 1978 et du 04 mars 2002)

Les informations relatives au traitement, aux soins et aux examens sont rassemblées dans un dossier personnalisé, informatisé pour la majeure partie et dont le contenu est couvert par le secret médical. A l'issue de votre hospitalisation, le dossier est conservé par l'établissement selon la réglementation en vigueur.

##### Demande et communication du dossier médical

Selon les dispositions de la loi du 4 mars 2002, si vous êtes patient, titulaire de l'autorité parentale, tuteur légal, ayant droit d'un patient décédé, vous disposez d'un droit d'accès aux éléments contenus dans le dossier patient, à votre choix, directement ou par l'intermédiaire d'un médecin.

##### Cette consultation peut se dérouler :

- Soit sur place : Elle est gratuite et la clinique vous propose un accompagnement médical que vous n'êtes pas tenu d'accepter.
- Soit par envoi de photocopies à votre adresse ou à celle d'un médecin que vous aurez désigné : les frais de duplication et d'acheminement seront à votre charge.

##### Comment formuler votre demande ?

La demande de communication de votre dossier (sur simple demande écrite) doit être adressée à la Direction.

Nota : votre demande doit être accompagnée de la copie d'une pièce d'identité officielle (carte d'identité, passeport, etc.). Pour les ayants droits cette demande doit être accompagnée d'une lettre de motivation circonstanciée.

##### Délais de communication :

Dès réception de votre demande, l'établissement dispose d'un délai de huit jours pour vous transmettre les renseignements souhaités sous réserve de transmission des justificatifs. Ce délai est porté à deux mois si les informations médicales datent de plus de cinq ans. Toutefois, avant d'entreprendre ces démarches, nous vous suggérons de vous adresser au médecin référent, qui pourra vous apporter les informations médicales vous concernant.

## LE TRAITEMENT DE VOS COMPTES-RENDUS

### Vos comptes-rendus seront adressés à votre médecin prescripteur.

Si celui-ci possède une messagerie sécurisée et accepte de recevoir les comptes-rendus par ce biais, vos données de santé seront échangées par mail au sein de l'espace de confiance MSSanté. Si vous avez consenti au préalable à l'ouverture d'un DMP (dossier médical partagé), celui-ci sera alimenté par votre compte-rendu.

Votre identité et les informations médicales vous concernant seront transmises dans votre dossier médical régional afin d'améliorer la communication des informations entre les différents professionnels de santé vous prenant en charge.

### LOI INFORMATIQUE ET LIBERTÉ

Le dossier de chaque patient est informatisé conformément aux arrêtés de la CNIL. Chaque patient possède un droit d'accès et de rectification sur ce dossier, et peut s'opposer au traitement informatique de données nominatives le concernant (*art. 26 de la loi du 6 janvier 1978, loi n° 2002-2003 du 4 mars 2002, décret n° 2002-637 du 29 avril 2002*).

### VOS DROITS SUR VOS DONNÉES DE SANTÉ

*Selon l'article 9 2. a) du RGPD [Règlement européen de protection des données] n°2016/679*

- Accès, rectification, limitation du traitement
- Opposition au traitement pour des raisons tenant à sa situation particulière
- Introduction d'une réclamation auprès de la CNIL

**Durée de conservation de vos données de santé** : 20 ans à compter du dernier accès

**Pour faire valoir vos droits** : [cpx@clinifutur.net](mailto:cpx@clinifutur.net).

### 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 au responsable du service. 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 réclamation.

### LE 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, CONFIDENTIALITÉ ET NON DIVULGATION DE PRÉSENCE

L'ensemble du personnel est tenu à la discrétion 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.

### DÉSIGNATION DE LA 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 trouverez en annexe de ce livret d'accueil, le formulaire de désignation de la personne de confiance que nous vous prions de remettre à notre personnel dès qu'il sera rempli en toute sérénité. Un formulaire d'information vous sera remis à votre admission.

### POLITIQUE DE LA BIEN TRAITANCE 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](http://www.cg974.fr) : le guide des aides aux personnes âgées.

### 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.

### 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.

### 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. Votre 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 consigné dans votre dossier.

## ■ Les commissions de soins

Diverses commissions ont été mises en place afin d'améliorer la sécurité des soins et la qualité des services rendus aux personnes hospitalisées. Vous pouvez connaître le classement de l'établissement en vous rendant sur le site de la Haute Autorité de Santé : <http://www.scopesante.fr>

### COMMISSION DES USAGERS (CDU)

Vous disposez de nombreux moyens pour vous aider à trouver une solution aux éventuels problèmes que vous aurez pu rencontrer à l'occasion de votre hospitalisation :

- Une rencontre avec la direction. N'hésitez pas à solliciter un rendez-vous auprès de nos hôtesse d'accueil pour exprimer vos difficultés
- Le questionnaire de sortie sur les conditions de déroulement de votre séjour, à remettre à l'accueil avant votre départ
- Des enquêtes de satisfaction ponctuelles
- Un livre d'or disponible à l'accueil
- Un registre de réclamations et de plaintes à votre disposition auprès de la direction.

D'autre part vous pouvez, en cas de problèmes majeurs, adresser une lettre à la direction afin de saisir la Commission Des Usagers mise en place dans l'établissement ou contacter par téléphone les représentants des usagers (liste des membres est affichée dans les services).

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

### COMMISSION MÉDICALE D'ÉTABLISSEMENT (CME)

La CME a pour objet d'être consultée sur tous les thèmes intéressant 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).

### COMITÉ LIAISON ALIMENTATION NUTRITION (CLAN)

Il s'intéresse aux besoins de nutrition de la personne âgée et coordonne les liens entre les services logistiques et les services de soins. Il valide les menus, et le circuit de distribution des repas. Il définit un programme d'action en matière d'alimentation et de nutrition et s'assure de la bonne exécution et de l'évaluation des actions menées. Le CLAN a vocation à participer par ses avis ou propositions à l'amélioration de la prise en charge nutritionnelle des malades, et à la qualité de l'ensemble de la prestation alimentation-nutrition. Il est composé d'un diététicien, d'un médecin, de personnel soignant, de cuisiniers et d'agents de restauration.

## QUALITÉ ET GESTION DES RISQUES (QGDR)

Une cellule QGDR est chargée de veiller au maintien de la qualité et de la sécurité de votre prise en charge en recueillant toutes les problématiques qui pourraient survenir au sein de l'établissement.

## ÉQUIPE OPÉRATIONNELLE D'HYGIÈNE (EOH)

En entrant et durant votre séjour, nous vous demandons de respecter les règles d'hygiène personnelles et collectives. L'établissement est doté d'un comité de lutte chargé de prévenir et de surveiller les infections nosocomiales, d'engager des actions et de les évaluer périodiquement. Un programme annuel est décidé, évalué et transmis aux autorités sanitaires.

## LA SÉCURITÉ TRANSFUSIONNELLE

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



# LES CHARTES



- 1** Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est **accessible à tous**, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.
- 2** Les établissements de santé garantissent **la qualité de l'accueil, des traitements et des soins**. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.
- 3** **L'information** donnée au patient doit être **accessible et loyale**. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.
- 4** Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec **le consentement libre et éclairé du patient**. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.
- 5** **Un consentement spécifique** est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.
- 6** Une personne à qui il est proposé de participer à **une recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. **Son accord est donné par écrit**. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.
- 7** La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, **quitter à tout moment l'établissement** après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.
- 8** **La personne hospitalisée est traitée avec égards**. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.
- 9** Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que **la confidentialité des informations** personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.
- 10** La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'**un accès direct aux informations de santé la concernant**. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.
- 11** La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

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

[www.sante.gouv.fr](http://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 Gérontologie  
48, rue Mirabeau - 75016 PARIS  
Tel : 01 85 74 67 00 - www.fng.fr

Version révisée 2007

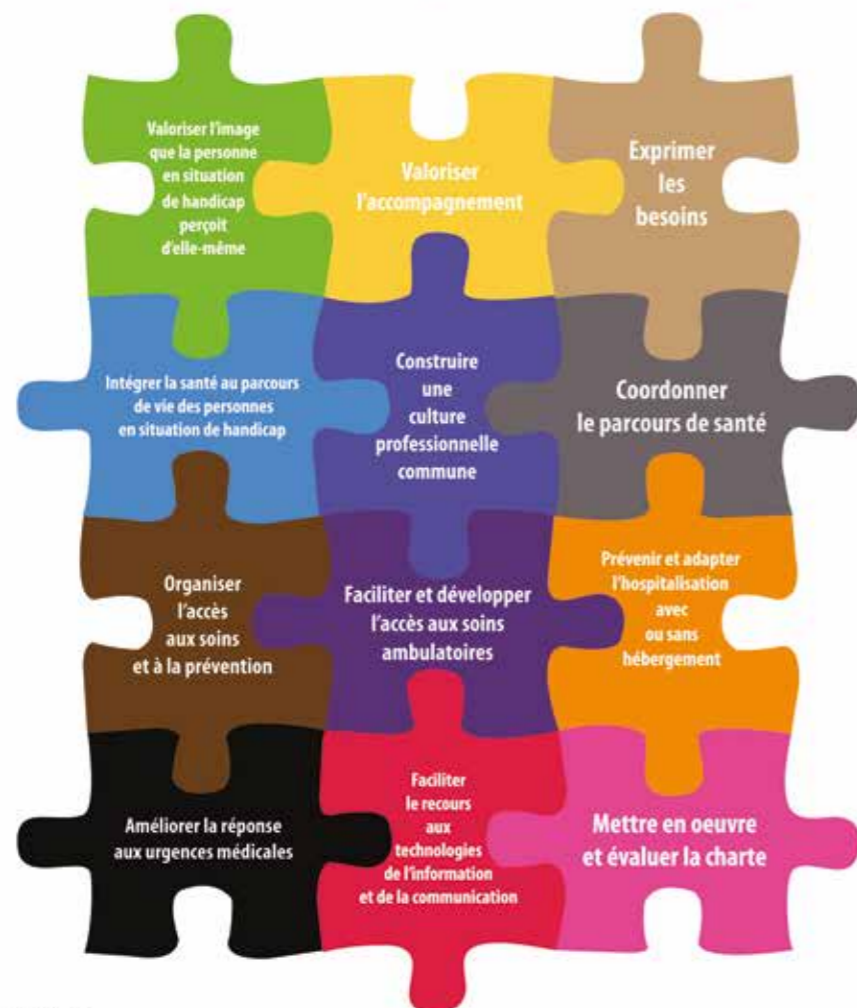


## TOUS CEUX QUI ASSURENT AU QUOTIDIEN LES SOLIDARITÉS DE L'ACCOMPAGNEMENT ET DU SOIN, S'ENGAGENT À :

- 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

## CHARTRE ROMAIN JACOB

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



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

**Handidactique**

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 :



## INFORMATIONS UTILES

### Lexique

- 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
- 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
- SSR** : Soins de Suite et de Réadaptations
- APA** : Activité Physique Adaptée
- ALD** : Affection longue durée
- CNIL** : Commission Nationale de l'Informatique et des libertés
- RGPD** : Règlement Général de Protection des données
- DMP** : Dossier Médical Partagé

Vous trouverez en annexe de ce livret 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.

Credit photo : © Siana photographie / Adobe stock Chinnapong

## 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

**Le délai d'attente au service des admissions de la clinique**






**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)

Très  
satisfait



Satisfait



Insatisfait



Très  
insatisfait



Ne sais pas,  
non concerné



### LA DOULEUR

**La prise en charge de la douleur**

### 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

**Satisfaction globale**

### REMARQUES/SUGGESTIONS

---



---



---



---



---



---



---



---



---



---

**Merci beaucoup pour votre participation.**

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 Jeanne d'Arc - Les Orchidées

 Clinique Saint-Vincent

 Clinique Saint-Joseph

 Clinique de la Paix

 Clinique Robert Debré

 Clinique Les Oliviers

 Centre de rééducation  
Sainte-Clotilde

 S O D I A Société de dialyse

 M A Y D I A Centres de dialyse

# NOS COORDONNÉES

 Clinique de la Paix

Établissement de Soins  
de Suite 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](mailto:cpx@clinifutur.net)**

**Tél. : 0262 48 95 95 - Fax : 0262 50 45 19**

**Site internet : [www.clinifutur.net](http://www.clinifutur.net)**



Mise à jour : Avril 2022

 *la vie nous inspire*