

Livret d'accueil

GROUP
E · DE ·
SANTÉ
CLINI
FUTUR



Clinique
Saint-Joseph





SOMMAIRE

2 | Bienvenue

Bienvenue dans le Groupe de Santé CLINIFUTUR, et à la Clinique Saint-Joseph

4 | Présentation et missions

7 | Formalités administratives d'entrée

8 | Formalités administratives de sortie

9 | Votre parcours et projet de soins

Votre projet de soins personnalisé, Les parcours : en hospitalisation complète polyvalente ou gériatrique, en Hôpital de Jour, en secteur adapté, en soins palliatifs

15 | Nos prestations hôtelières

19 | Votre prise en charge

Le personnel, Le plateau technique

24 | Vos droits, vos devoirs et votre satisfaction

Règles de fonctionnement, Vos droits,

30 | Les instances

Commission Médicale d'Établissement, Prise en compte de la douleur, Lutte contre les infections associées aux soins, Comité Liaison Alimentation Nutrition, Comité et café d'éthique, Commission des Usagers, Transition écologique, Recherche et innovation, La démarche qualité

35 | Les chartes

Charte de la personne hospitalisée, Charte Alzheimer, Charte des droits et libertés de la personne âgées en situation de handicap ou de dépendance, Charte Romain Jacob, Charte bientraitance, Charte Montessori

41 | 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.

Dr Michel DELEFLIE
Président Directeur Général





Bienvenue

à la Clinique Saint-Joseph

Madame, Monsieur

*La Direction, l'équipe médicale et l'ensemble du personnel **vous souhaitent la bienvenue dans notre établissement.** Ce livret d'accueil est conçu à votre intention, que vous soyez patient ou proche d'un patient, afin de vous informer sur le fonctionnement de notre clinique, les démarches à suivre, les conditions du déroulement de votre séjour, vos droits et vos devoirs. Etablissement à taille humaine situé dans un cadre agréable et verdoyant, nous mettons tout en oeuvre pour rendre votre séjour le plus confortable possible. Une large place est faite aux accompagnants, familiaux ou amis proches.*

Nous sommes engagés dans une démarche continue d'amélioration de la qualité et de la sécurité de votre prise en charge et veillons à vous prodiguer des soins de qualité, respectueux de votre dignité, votre citoyenneté et de votre croyance. La clinique a bénéficié en 2016 de la certification V2014 de la Haute Autorité de Santé : nous sommes certifiés A sans réserve et poursuivons une démarche d'amélioration continue. Notre accompagnement tout au long de votre parcours est porté par les valeurs de la prise en charge Montessori adaptée à la personne âgée pour que votre séjour soit une réponse au plus proche de vos besoins et de votre satisfaction.

Afin de recueillir vos remarques et suggestions, nous vous invitons à vous exprimer notamment en remplissant le questionnaire de satisfaction situé à la fin de ce livret d'accueil.

Mme Marie-Pierre LAGARDE, Directrice

Dr Assia KASSA, Présidente de la Commission Médicale d'Établissement



Service Violette



Service Vacoas



Service Vanille



Service Vetyver



Service Turquoise

PRÉSENTATION ET MISSIONS

La Clinique Saint-Joseph est un établissement de soins médicaux et de réadaptation disposant de deux mentions : **gériatrique et polyvalente**. Elle est à ce jour également la seule infrastructure du Sud bénéficiant d'une reconnaissance pour la prise en charge de patient nécessitant une hospitalisation en **soins palliatifs**. Situé à la charnière entre la ville et l'hôpital, l'établissement dispose de plateaux techniques et de personnels assurant la **dispensation de soins de réadaptation ciblés mais également médicaux**. Une prise en charge psycho-sociale permettra de préparer votre retour dans les meilleures conditions possibles.

L'établissement a développé des **liens de coopération** avec les différentes structures du territoire Sud de l'île telles que le CHU Sud, les EHPAD, les organismes sociaux de la commune de Saint-Joseph comme le Centre Communal d'aides Sociales et l'Office Municipal des Sports, l'Unité Cognitivo-Comportementale du Tampon, mais également avec les médecins et soignants libéraux. Il **adhère aux dispositifs régionaux** tels que Plateforme territoriale d'Appui et Communauté professionnelle territoriale en Santé (CPTS Grand Sud) permettant de vous faire profiter du maillage et des aides existants, pour que votre sortie soit adaptée au plus proche de vos besoins et de vos capacités.



Rééducation
orthopédique



Gériatrie



Accompagnement
à la fin de vie, soins
de confort et aides
aux proches



Post AVC



Hébergement pour
répis familiaux

La clinique dispose d'un secteur de **48 places assurant la prise en charge en hospitalisation de jour et de 94 lits d'hospitalisation complète** :

- 48 lits de soins de suite et rééducation polyvalents chez l'adulte
- 6 lits identifiés en soins palliatifs
- 40 lits en hospitalisation complète pour la prise en charge gériatrique dont 15 lits en secteur adapté

La Clinique Saint-Joseph permet d'assurer différentes possibilités de séjour :

- L'hospitalisation complète polyvalente ou gériatrique
- L'hospitalisation des patients en soins palliatifs
- L'accueil des patients en secteur adapté «violette»
- L'hospitalisation en hôpital de jour

Ces prises en charge sont réparties en 5 services :



Service Violette

Chambres n° 1 à 10 - 15 lits

SECTEUR ADAPTÉ GÉRIATRIQUE



Service Vacoas

Chambres n° 11 à 21 - 15 lits

SERVICE POLYVALENT / SERVICE GÉRIATRIQUE



Service Vanille

Chambres n° 22 à 39 - 33 lits

SERVICE POLYVALENT / SERVICE GÉRIATRIQUE



Service Vetyver

Chambres n° 40 à 57 - 30 lits

SERVICE POLYVALENT / SERVICE GÉRIATRIQUE



Service Turquoise

48 places par jour

HOSPITALISATION DE JOUR

L'Hôpital De Jour Turquoise comporte 48 places.

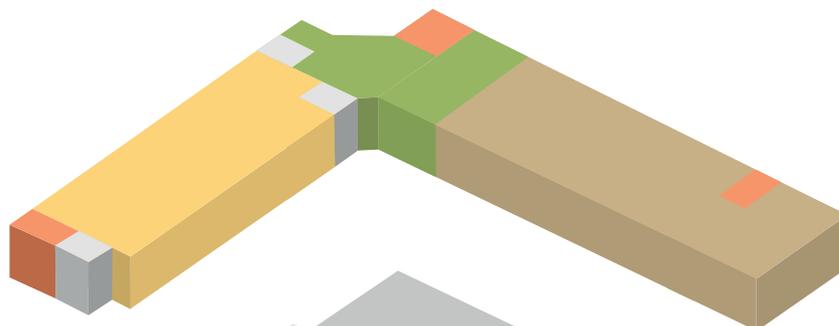
Un vaste hall d'entrée vous accueille et vous permet de vous orienter.



Plan de la Clinique Saint-Joseph

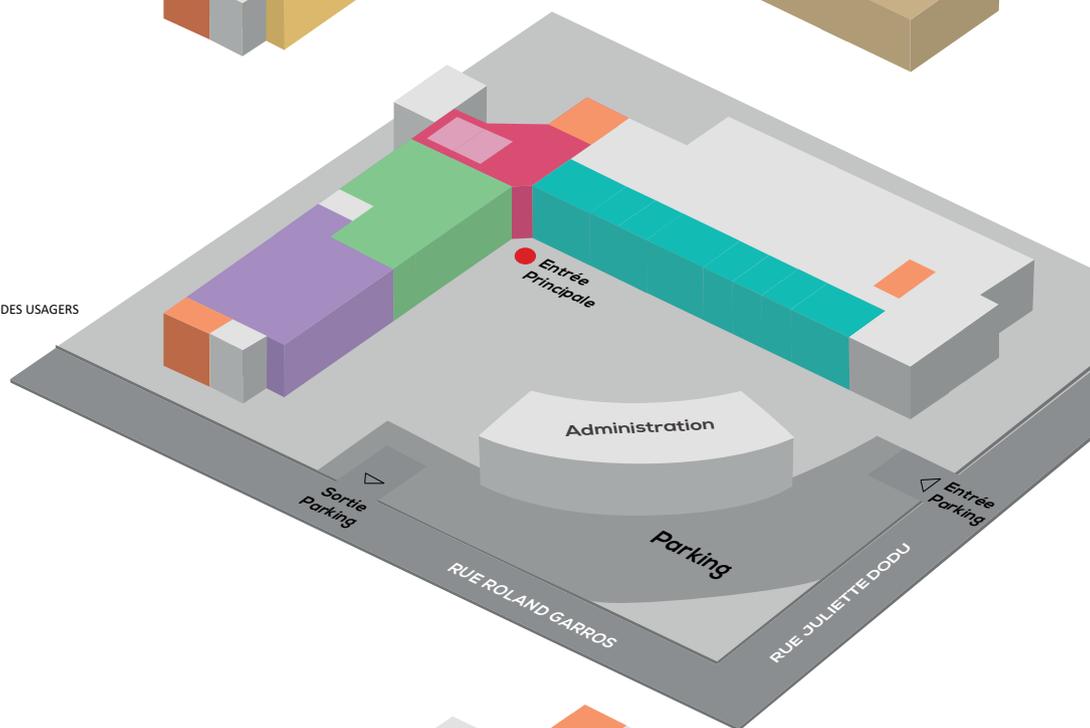
1^{ER} ÉTAGE

-  SERVICE VANILLE
-  ESPACE DE CONVIVIALITE ET ACTIVITES
-  SERVICE VETYVER
-  ASCENCEURS / ESCALIERS



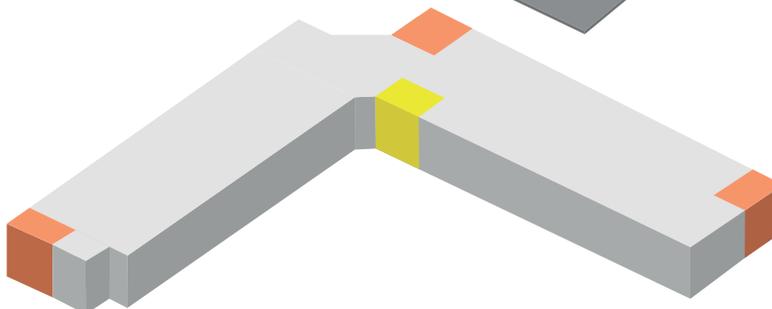
REZ-DE-CHAUSSEE

-  ENTREE PRINCIPALE / ACCUEIL
-  SERVICE VIOLETTE
-  SERVICE VACOAS
-  PERMANENCE DES REPRESENTANTS DES USAGERS
-  SERVICE TURQUOISE
-  ASCENCEURS / ESCALIERS
-  ACCÈS



SOUS-SOL

-  CHAMBRE PLUIE D'OR
-  ASCENCEURS / ESCALIERS



FORMALITÉS ADMINISTRATIVES D'ENTRÉE

Hospitalisation en Soins Médicaux et de Réadaptation

La demande d'admission se fait soit :

- Par votre médecin traitant
- Par le médecin du service de l'établissement de votre dernière hospitalisation

La demande est adressée au secrétariat du SMR de la Clinique Saint-Joseph. Votre demande est étudiée en staff médico-social du service. Suite à cela, une réponse est faite au médecin adresseur de la demande. Lorsque la demande est acceptée, le responsable vous contacte par téléphone.

Les documents à ne pas oublier

- Une pièce d'identité (passeport, carte d'identité, livret de famille)
- Votre carte vitale et attestation mutuelle
- Vos prescriptions médicales et documents médicaux demandés (radiologie, biologie, ...)

**BUREAU
DES ADMISSIONS**
ouvert tous les jours
sauf week-end
et jours fériés de
13h30 à 15h30

Les frais d'hospitalisation

La clinique est un établissement conventionné avec l'assurance maladie et la plupart des caisses d'assurance sociale. Cependant, le séjour à la clinique n'est pas gratuit et une partie reste à votre charge ou à celle de votre complémentaire. Le forfait journalier est fixé par l'arrêté ministériel depuis le 1er janvier 2018 et peut-être pris en charge par votre mutuelle. Vous trouverez les tarifs en annexe de ce livret.

FORMALITÉS ADMINISTRATIVES DE SORTIE

L'hospitalisation complète

- **Sortie** de 9h à 10h
- L'infirmier·ière vous remettra : courrier de sortie, prescriptions médicales, arrêt de travail si nécessaire, etc.
- Le règlement d'éventuels frais se réalise à l'accueil. Nous vous remercions de restituer le matériel mis à votre disposition. Les cautions vous seront rendues.



L'Hospitalisation De Jour (fin de prise en charge)

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 sanitaire

Sur prescription médicale et sous certaines conditions, **un transport sanitaire peut être prévu lors de votre sortie. L'hôtesse d'accueil se chargera de cette formalité.**

Les taxis conventionnés

Pour bénéficier d'un taxi conventionné, contactez votre caisse d'Assurance Maladie par téléphone ou par mail sur votre compte Ameli. **Attention, si vous utilisez un taxi non conventionné, le coût de votre déplacement ne sera pas remboursé par l'Assurance Maladie et sera à votre charge.**

Cas particuliers

La sortie contre avis médical : Toute sortie non autorisée, réalisée sur votre seule demande, impose que vous signiez une **décharge dégageant l'établissement et le médecin de toute responsabilité.**

Vos prescriptions de sortie vous seront remises.

En cas de demande exceptionnelle : Vous rapprocher du cadre de santé. **Un infirmier vous remettra les documents nécessaires.**

VOTRE PARCOURS ET PROJET DE SOINS

■ Votre projet de soins personnalisé

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. Lors de sa réévaluation avec l'équipe, il pourra être réadapté. **Vous rencontrerez différents professionnels** : Médecins, responsables de services, médicotechniques, Infirmiers-ères, aide-soignants-es.

Tout au long de votre prise en charge, les professionnels vous accompagneront en appliquant les principes de la **méthode Montessori** afin de préserver votre autonomie et votre investissement dans la vie quotidienne. Vous trouvez les principes de cette méthode en page 40.

■ Le parcours en hospitalisation complète polyvalente ou gériatrique



Les soins polyvalents

L'établissement assure des soins polyvalents tels que :

- Rééducation motrice
- Adaptation thérapeutique
- État de dénutrition
- Éducation à la santé



La prise en charge gériatrique

L'établissement assure des missions de soins médicaux et de réadaptation auprès de la personne âgée présentant des pathologies associées telles que :

- Diabète
 - Hypertension
 - Autonomie diminuée ou dépendance totale
- Il accueille également les patients pour des :
- Répits familiaux
 - Soins de convalescence après des séjours à l'hôpital

La prise en charge a lieu sous forme d'ateliers individuels ou collectifs au sein de notre plateau technique.

■ Le parcours en Hôpital De Jour



L'Hôpital De Jour vous accueille tous les jours sauf le samedi, dimanche et jour férié. **Le personnel soignant vous accueille de 8h à 16h30** par groupe, (le matin ou l'après-midi selon votre projet thérapeutique) dans votre salle d'activité équipée de fauteuils de repos confortables.



Lors de la première visite

Il est important de vous faire accompagner par un proche et d'apporter les documents suivants :

- Courrier du médecin
- Dernière ordonnance du médecin
- Résultats d'analyses récents
- Coordonnées de l'infirmier-ère 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 personnalisé. Ensemble nous remplirons votre dossier.



Les soins

Après votre accueil, l'infirmier-ère ou l'aide soignant-e vous accompagne en fonction de votre projet de soins auprès des différents professionnels de santé. **Les séances peuvent être individuelles ou sous forme d'atelier en groupe.** Vous bénéficiez au minimum de 2 séances par venue. Entre chaque séance, n'hésitez pas à nous faire connaître tout changement ou modification dans 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
- **Les lunettes de vue et appareils auditifs, aides techniques** : cannes, déambulateur, fauteuil roulant, etc
- Vos médicaments



Effets personnels

Vous disposez d'un casier individuel pour vos effets. N'apportez pas d'objet de valeur ou d'argent. La direction décline toute responsabilité en cas de disparition de ce type d'objet.



Les médicaments

Toute médication en cours doit être signalée à nos équipes dès votre arrivée. Vous devez apporter **vos ordonnances**. N'hésitez pas à demander au médecin ou à l'infirmier-ère des précisions sur votre traitement. Ne prenez en aucun cas d'autres médicaments que ceux donnés par l'infirmier-ère. **Tout échange de traitement entre patients est interdit.**



Les repas

Le petit déjeuner et le déjeuner ne sont pas compris dans la prise en charge de l'Hôpital De Jour mais une collation sera mise à votre disposition.



Les visites

Votre planning étant très rempli, **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.



Les absences

Toute absence doit être signalée au : **02 62 48 94 89.**

Les absences non signalées et répétées pourront faire l'objet d'un arrêt de prise en charge.



Les départs

Se font de façon échelonnée. Passé 16H45, le service est fermé et les patients restant sont montés à l'étage afin qu'ils puissent demeurer sous la surveillance d'un professionnel le temps du départ.



■ Le parcours en secteur adapté



Le service Violette est un secteur adapté et sécurisé.

Pour qui ?

- Personnes présentant des troubles du comportement
- Patient à risque de fugue, agressivité, déambulation, dénutrition...

Avec qui ?

La place du proche est importante et obligatoire à l'admission pour :

- Nous informer sur le passé du patient
- Connître les habitudes de vie
- Créer un environnement familial et rassurant

Comment ?



Des espaces dédiés communs et protégés pour une liberté de mouvement (jardin, varangue, etc) et garder le lien social



Du matériel adapté :
- lit à hauteur variable
- réaménagement de la chambre



Un repérage personnalisé :
- Photos/images choisies par le patient
- Objets (sans valeur) personnels et identifiés



Des portes sans systèmes de fermeture pour laisser l'accès aux soignants



Les échanges d'effets personnels entre patients sont quotidiens en raison des profils accueillis. Notre personnel fait son possible pour maintenir de l'ordre, merci de votre compréhension, bienveillance et assiduité dans l'identification des effets. En cas de perte, l'établissement ne pourra être tenu responsable.

Une organisation des soins adaptée au patient

Un soin tout particulier est apporté lors des activités de la vie quotidienne (repas, toilette,...) afin de solliciter les capacités des personnes dans un objectif de préservation de leur autonomie en accord avec lui. **N'hésitez pas à nous faire part des remarques de votre proche afin de nous aider à personnaliser nos pratiques de prise en charge car il peut y avoir une perception différente de la réalité.**



Pensez à apporter le nécessaire de toilette, des vêtements adaptés et pratiques ainsi que des chaussures avec un bon maintien pour prévenir le risque de chute.



Les repas pris en commun dans le respect du libre choix : En salle à manger commune, en terrasse, ou en chambre, les patients profitent d'un encadrement particulier par les professionnels. L'objectif étant de conserver un lien social pour les patients.

Des ateliers quotidiens de stimulation motrice, cognitive, et sensorielle

À travers des activités socio-culturelles qui sont réalisées régulièrement par les soignants. Les patients sont sollicités cognitivement, sensoriellement ainsi que leurs fonctions motrices.

Les visiteurs, familles et proches

11 : 00

19 : 30



Les heures de visites
ouvertes au public

Sur demande : assister
aux ateliers, repas
thérapeutiques,
activités ou soins
spécifiques

Accompagnement
de nuit possible sur
demande mais non
recommandé au vu
des pathologies des
patients

Des permissions, sur
avis médical, sont
autorisées

■ Le parcours en soins palliatifs

La clinique, ses équipes et ses partenaires apportent une écoute permanente et privilégiée tout au long du séjour aux patients, leur famille et à leur entourage. **Le respect de la volonté du patient, de sa dignité et de son confort constitue l'engagement de la Direction et des professionnels.** Ils prônent les valeurs suivantes :

Respect des besoins et des volontés du patient

Respect de l'intimité et de la dignité

Des soins dans un souci continu de confort

Écoute permanente et privilégiée

Selon vos besoins, la clinique met à votre disposition des professionnels spécialistes pour une écoute et un accompagnement personnalisé :



Une psychologue :
Écoute attentive des patients et des familles



Une assistante sociale :
Conseille et guide
Aide aux démarches



EMSP :
Une Equipe Mobile de Soins Palliatifs du CHU Sud se déplace pour vous accompagner

Des aménagements sont adaptés pour vous et vos proches :

Pour vos proches			Pour vous	
 Salle des familles pour se reposer	 Participation possible aux soins et repas	 - Visites 24h/24 et 7j/7 - Nuit possible auprès de votre proche	 Des sorties à l'extérieur selon souhait et possibilité	 Chambre personnalisable

Sur demande préalable auprès du responsable de service, il est possible d'avoir :

- La visite d'enfants de moins de 15 ans
- Un appel visio avec votre proche hospitalisé

NOS PRESTATIONS HÔTELIÈRES

L'établissement propose différentes prestations optionnelles pour rendre votre séjour plus agréable. Certaines d'entre elles peuvent faire l'objet d'une prise en charge par votre mutuelle. Nous vous invitons à vous renseigner auprès de votre organisme ou auprès de notre secrétaire médicale à l'accueil. En l'absence de prise en charge, un acompte ou une caution pourra vous être demandé à la réservation. Les frais restant sont à votre charge. Vous trouverez les détails en annexe de ce livret.

Chambre particulière



Vous devez en faire la demande lors de votre admission à l'accueil de la clinique ou en cours de séjour. Cependant, la chambre vous sera attribuée en fonction des disponibilités du service.

Télévision



Les chambres sont toutes équipées d'un téléviseur avec un accès à de nombreuses chaînes de divertissement, films et séries. Pour en bénéficier, adressez-vous à la secrétaire médicale. Une caution sera exigée lors de la réservation.

Téléphone



À votre demande auprès de notre secrétaire médicale, un numéro de téléphone et une ligne directe peuvent vous être attribués, facturés forfaitairement. Possibilité de joindre les téléphones fixes uniquement.

Accès internet



Connexion internet gratuite et illimitée. Rapprochez-vous de notre secrétaire médicale pour bénéficier de votre code d'accès.

Courrier



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

Climatisation



L'ensemble des chambres et des espaces communs sont équipés de systèmes de climatisation afin de rendre votre séjour plus agréable lors des périodes de fortes chaleurs. Merci de les éteindre lorsque vous quittez votre chambre.

Visites



Les visites sont autorisées tous les jours de 11h à 19h30, sauf contre-avis médical. Excepté les soins palliatifs, les enfants de moins de 15 ans ne sont pas autorisés.

Loisirs et distractions



- **Une salle de convivialité** est à votre disposition au premier étage disposant d'une bibliothèque en libre accès, de jeux de sociétés et d'un téléviseur.
- **Un programme d'activités socio-culturelles et d'animations** est organisé tous les après-midi par l'équipe soignante formée à la méthode montessori, auquel nous invitons vos familles à participer. Pour plus d'informations, un panneau d'affichage est présent dans le hall d'accueil de la clinique.
- **Les jardins** de la structure sont à votre disposition et à celle de vos visiteurs. N'oubliez pas de prévenir le personnel lorsque vous quittez votre chambre.

Cultes et religions



L'établissement dispose d'une salle de culte située dans le jardin, vous offrant la possibilité de pratiquer votre religion. Durant les heures de visite, vous pouvez demander à recevoir un représentant de votre culte. Renseignez-vous auprès de l'accueil.

Linge personnel



Pour votre séjour, vous devez apporter un trousseau de linge suffisant comportant

- Tenues de jour confortables
- Tenues de nuit
- Nécessaire de toilette

Pour éviter les pertes, le suivi du linge est obligatoire et se fait au choix :



Vous étiquetez les vêtements avec nom, prénom et date de naissance.

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



Vous adhérez lors de votre admission au service blanchisserie payant mis à votre disposition.

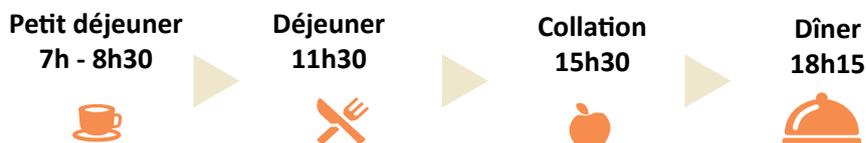
Ce service comprend un étiquetage de vos articles et un forfait lavage hebdomadaire. Un formulaire explicatif vous sera transmis lors de votre admission.

Repas



Nous travaillons avec un prestataire pour son expertise en restauration. Différents menus vous sont proposés en fonction de l'heure et du service d'hospitalisation. N'hésitez pas à faire part à notre secrétaire médicale de vos souhaits afin de respecter vos goûts, votre régime personnel, et vos convictions religieuses. Vos repas tiennent compte des

prescriptions du médecin et des recommandations de notre diététicienne. Tous les repas sont servis en chambre, toutefois il vous est possible de prendre votre déjeuner en salle à manger afin de partager un moment convivial et animé. **En hôpital de jour**, une collation vous sera proposée. **En hospitalisation complète**, les horaires des repas sont précisées ci-après :



**Prestations
spécifiques aux
accompagnants**



La clinique permet aux accompagnants de prendre les repas ou de passer la nuit, auprès de leur proche hospitalisé. Pour toute réservation, il est nécessaire d'effectuer une demande préalable auprès du responsable de service (la veille avant 17h30 pour les petits déjeuners).

- Lit accompagnant
- Petit-déjeuner offert
- Déjeuner en famille les dimanches
- Repas midi ou soir
- Petit-déjeuner

Salle des familles



Une salle d'accueil pour les familles des patients sous forme de pièce conviviale, est mise à votre disposition pour votre confort au niveau du rez-de-chaussée de l'établissement. Renseignez-vous auprès de l'accueil.

**Coiffures et soins
esthétiques**

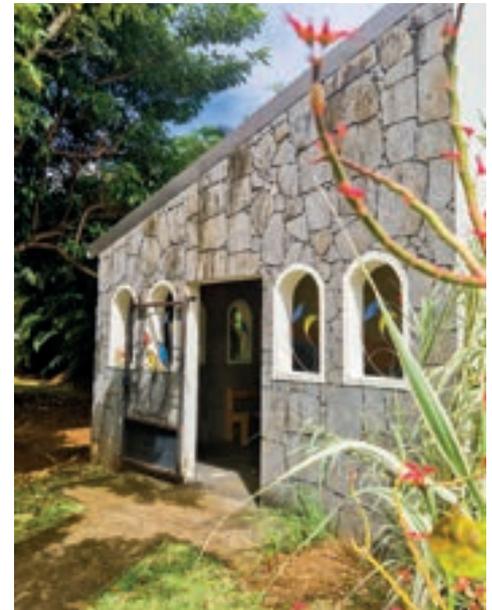


Pour avoir recours aux services coiffures et soins esthétiques, contactez notre secrétaire médicale à l'accueil. La prestation reste à votre charge et sera réglée directement au professionnel.

**Recommandations
pour vos proches**



- Par respect, nous vous demandons de libérer la chambre de votre proche au moment des visites médicales, des soins et du bionettoyage.
- Ne venez pas trop nombreux et faites preuve de discrétion.
- Il est important de respecter les règles d'hygiène : faites usage des solutions hydroalcooliques à votre disposition dans l'établissement.
- Nous vous remercions de respecter les règles de l'établissement et les consignes transmises par les agents administratifs et les soignants.



VOTRE PRISE EN CHARGE

■ Le personnel

Pour votre prise en charge, une équipe pluridisciplinaire de professionnels est à votre écoute. Elle vous accueille et vous accompagne dès votre pré-admission et tout au long de votre séjour :



■ Des médecins

(tenue blanche) assurent la responsabilité médicale et un suivi individualisé et continu des patients.



■ Des cadres de santé

(tenue blanche liseret rouge) interviennent dans la régulation des pré-admissions avec les familles, la gestion des admissions et la coordination des programmes de soins.



■ Les Infirmiers·ères Diplômés·es d'Etat

(tenue blanche liseret vert)



■ Les Aides Soignants·es

(tenue blanche liseret bleu)



■ L'équipe de professionnels médico-techniques

(tenue blanche liseret jaune) composée de masseurs-kinésithérapeutes, podologue, ergothérapeutes, professeurs d'activité physique adaptée à la santé, psychomotricienne, psychologue, neuropsychologue, diététiciennes, assure le déroulement du projet thérapeutique de chaque patient.

■ La clinique met à votre disposition une socio-esthéticienne.

■ **Le service social** constitué de travailleurs sociaux accompagne les familles dans l'aspect social des prises en charge.



■ **Le bureau d'admission** situé à l'accueil de la clinique. Des secrétaires médicales sont à votre disposition pour vous renseigner et vous aider dans vos démarches administratives.

L'établissement a choisi de confier le bionettoyage des locaux, ainsi que la gestion des repas, à des prestataires extérieurs agréés.



■ **Les agents en tenue vert pomme** : formés régulièrement, ils sont à votre disposition pour assurer l'entretien de votre chambre et de votre espace sanitaire.



■ **Le personnel en vert clair** : est présent pour assurer le service de restauration en partenariat avec notre personnel soignant et notre diététicien.

Faites-nous part de vos remarques afin de contribuer à l'amélioration de nos prestations hôtelières.

■ Le plateau technique

L'établissement dispose d'un plateau technique complet situé au rez-de-chaussée, permettant la prise en charge de toutes les facettes du programme personnalisé de soin.

L'importance de la diététique



L'alimentation a un rôle primordial pour votre santé. **Vous bénéficiez d'une rencontre systématique avec la diététicienne 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 à domicile.

Les séances d'ergothérapie



L'ergothérapeute utilise 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 kinésithérapie



Les soins de kinésithérapie sont individuels 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 disposant d'outils de rééducation multiples.

Les activités physiques adaptées



Des exercices sont organisés par l'Enseignant en Activité Physique Adaptée (EAPA). 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 ou de prise en charge individuelle, 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.

Le podologue



Le pédicure podologue est un professionnel en charge des affections et soins du pied. Il tient compte des interactions avec le reste du corps, en particulier celles concernant l'appareil locomoteur. Il intervient à la demande du médecin.

La psychomotricité



Le psychomotricien aide la personne à retrouver un équilibre psycho-corporel. Son action tend à favoriser l'expression, la communication et la revalorisation de la personne. Des approches telles que le shiatsu, l'acupuncture ou l'hypnose peuvent être également proposées.

L'accompagnement psychologique



La psychologue propose un accompagnement lors d'entretiens individuels afin d'aider à la gestion 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.**

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.

La socio-esthéticienne



A travers des soins socio-esthétiques, **l'objectif de la socio-esthéticienne est d'aider à revaloriser l'image que le patient a de lui**, et de favoriser la réappropriation identitaire contribuant à l'inscription de la personne dans son environnement. **Elle intervient une journée et demie par semaine.** Et intervient également pour les patients en soins palliatifs.

Le suivi social



Le suivi social est assuré pour les patients ou leurs familles présentant des difficultés ou nécessitant une aide. Le service social est ouvert aux familles sur rendez-vous auprès de l'accueil.

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 ou 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.





VOS DROITS, VOS DEVOIRS ET VOTRE SATISFACTION

■ Règles de fonctionnement

Le dépôt de valeurs et effets personnels



Un inventaire de vos effets personnels (bijoux, montres etc...) est réalisé à votre admission dans la clinique. Un coffre est à votre disposition à l'accueil. La direction décline toute responsabilité en cas de vol, perte ou détérioration des biens.

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.** N'utilisez pas les ascenseurs et attendez les consignes du personnel. Nous vous rappelons qu'il est strictement interdit de fumer ou vapoter dans les chambres

Boissons, vins, alcools et aliments



L'introduction de boissons alcoolisées dans l'établissement est rigoureusement interdite. De même tout apport de nourriture extérieure à la clinique doit être signalé au personnel, pour des raisons de régime et de conservation des aliments. Si vous souhaitez apporter des repas provenant de l'extérieur, la diététicienne et la cadre du service sont à votre disposition pour vous donner les consignes de conservation et transport. N'hésitez pas également à faire part de vos désirs et vos besoins à notre personnel et de remplir l'enquête de satisfaction.

Tabac



Par décrets ministériels du 19/05/1992 et du 15/11/2006, **il est strictement interdit de fumer et de vapoter dans l'établissement. Toute enfreinte à cette règle conduira à une sortie prématurée de l'établissement.** Contactez le personnel soignant si vous avez besoin d'être accompagné(e) à l'extérieur.

Animaux

Sauf situation exceptionnelle à faire valider par le médecin, nos amis les bêtes ne sont pas admises dans la clinique par mesure d'hygiène.

Comportement et savoir vivre ensemble

Tout échange de biens ou d'argent avec le personnel est rigoureusement interdit. Le respect et l'amabilité entre patients et avec le personnel sont de mise en toutes circonstances. **Les cadres de santé se tiennent à votre disposition si nécessaire pour que vous puissiez exposer vos préoccupations.**

Parking

Les voitures des visiteurs et des convalescents doivent être garées sur le parking réservé aux visiteurs, à l'extérieur. Veillez à ne pas encombrer les accès réservés aux ambulances et véhicules de secours. L'établissement décline toute responsabilité en cas de vols ou de dégradations commis sur le parking.

Silence et temps de repos

Le silence constitue l'un des éléments de confort et de rétablissement des malades. Il est donc 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 pour vous et pour vos proches.

Médicaments

Toute médication en cours doit être signalée à nos équipes dès votre arrivée. Pendant votre séjour, veuillez prendre 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. **Ne prenez en aucun cas, d'autres médicaments que ceux donnés par l'infirmière.**

La sécurité

La clinique dispose d'un réseau de vidéosurveillance, 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. L'établissement est engagé dans une démarche Vigipirate. **Nous vous rappelons que les appareils électriques ménagers à l'exception des rasoirs électriques, sont interdits dans l'établissement.**

■ Vos droits

Votre dossier
médical



■ Tenue et accès à votre dossier médical

(Lois du 17 juillet 1978 et du 04 mars 2002). L'ensemble des données concernant votre santé sont informatisées et sécurisées. Votre dossier est conservé 20 ans par l'établissement.

■ Demande de 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.

Cette consultation peut se dérouler :

Soit sur place : Elle est gratuite et la clinique vous propose un accompagnement médical si vous le souhaitez.

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. 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, la clinique dispose d'un délai de **8 jours**. Sous réserve que la demande soit complète sans opposition préalable du patient à la communication de son dossier pour transmettre les renseignements souhaités. **Ce délai est porté à deux mois** si les informations médicales datent de plus de 5 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. **Durée de conservation de vos données de santé 20 ans à compter du dernier accès**



■ Mon Espace Santé

Votre établissement répond aux attentes numériques, les documents de sortie vous concernant sont transmis automatiquement dans votre DMP (Dossier Médical Partagé) et votre ENS (Espace Numérique de Santé). Vous pouvez y accéder sur cet espace.

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. Vous avez des questions sur Mon espace santé ou besoin d'aide pour l'activer ? 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.



■ Règlement Général sur la Protection des Données

(Applicable au 25 mai 2018) Le dossier de chaque patient est informatisé conformément aux arrêtés de la CNIL. Selon l'article 9 2. a) du RGPD [Règlement européen de protection des données] n°2016/679, vous pouvez vous opposer au traitement informatique de vos données nominatives (loi n°2002-2003 du 4 mars 2002) en effectuant la demande auprès de notre DPO : dpo@clinifutur.net. Un formulaire d'information vous sera remis à votre admission.

MSS : 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 sécurisé avec votre médecin traitant

Bientraitance et éthique



La direction est particulièrement vigilante au respect de pratiques bien traitantes auprès des patients vulnérables dont la personne âgée. Une charte de bientraitance, connue de l'ensemble du personnel, figure au règlement intérieur. Elle est régulièrement évaluée et fait l'objet d'une amélioration continue. Le personnel est régulièrement formé, ils sont à votre écoute si besoin. Des cafés éthiques réguliers permettent de mener une réflexion sur les prises en charge auprès de nos patients, vous pouvez être sollicité pour y participer

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

- A votre médecin ou aux personnels paramédicaux et médico-techniques
- 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) ALMA : 02 62 41 53 48.
- À votre disposition, sur le site du Conseil Départemental de la Réunion www.cg974.fr : le guide des aides aux personnes âgées.

Confidentialité



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

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.

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. 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 est révoquable à tout moment.**

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.

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 vous permettent, en cas de maladie grave ou d'accident, de faire connaître vos souhaits sur votre fin de vie. Une fiche d'information sur ce que c'est et comment les rédiger vous est remise en annexe de ce livret. En cas de besoin, un formulaire type peut vous être fourni pour vous aider.



LES 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.

■ Prise en compte de la douleur (CLUD)

Un Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) définit les moyens les plus adaptés à la prise en charge de celle-ci. Les équipes soignantes s'engagent à prendre en charge votre douleur. N'hésitez pas à exprimer votre douleur. En l'évoquant, vous aiderez les soignants à mieux vous soulager.

■ Lutte contre les infections associées aux soins (EOH)

L'établissement est doté d'une Équipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH) chargée de prévenir et de surveiller les infections nosocomiales, d'engager des actions et de les évaluer périodiquement. Un programme est décidé et évalué annuellement. Nous vous demandons de respecter les règles d'hygiène personnelles et collectives.

■ Comité 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 malades et à la qualité de l'ensemble de la prestation alimentation-nutrition.

■ Comité et café d'éthique

La clinique participe au comité éthique groupe et réalise des cafés d'éthique afin d'échanger de manière pluridisciplinaire sur divers sujets qui portent sur le sens et les limites de certains actes

de soins à partir de situations complexes ou inédites qui confrontent les professionnels au doute quant à la conduite à adopter. En tant que patient, vous pouvez participer et apporter votre expérience sur ces situations.

■ 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 a pour but d'assurer le respect de vos droits au sein de l'établissement. En cas de problèmes majeurs, **vous pouvez à tout moment adresser une lettre de réclamation au directeur afin de saisir la commission ou contacter les représentants des usagers.** Quelque soit le mode d'expression que vous aurez choisi, une réponse vous sera faite dans les meilleurs délais.

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

- **Rencontre avec le cadre de soins ou la direction** (solliciter un rendez-vous auprès de nos hôtesse d'accueil)
- **Registre des plaintes et réclamations à votre disposition** auprès de la direction
- **Une adresse mail pour adresser directement un message aux Représentants des Usagers :** commission.usagers.csj@clinifutur.net
- **Une permanence est également en place à l'accueil de l'établissement.**

■ Transition écologique (C2DSE)

La clinique a démarré sa démarche de transition écologique à travers sa politique de responsabilité sociétale et environnementale RSE. Elle mène une réflexion collective depuis plusieurs années pour réduire son impact écologique et intègre dans son projet d'établissement des objectifs de développement durable sur tous les aspects (projet architectural, démarche qualité et gestion des risques, gestion des déchets, politique organisationnelle, politique de formation ...). L'établissement adhère au C2DSE et a signé une **Charte de Développement Durable** définissant ses engagements. Vous êtes dans une clinique soucieuse de réaliser des économies d'énergies et qui produit son électricité par le biais de **panneaux solaires**.

L'établissement mène des actions sur l'ensemble des sujets de Responsabilité Sociétale d'Entreprise :

- **Environnemental** : réduire notre impact environnemental dans nos soins et au quotidien
- **Social** : améliorer la qualité de vie au travail en assurant la sécurité, le maintien des compétences et en incluant les professionnels dans toutes les démarches dont celle du développement durable

■ Sociétal : intégrer tous les partenaires dans nos démarches (Patients, entourage, représentants des usagers, professionnels, libéraux, fournisseurs ...)

■ Economique : s'assurer de la pérennité de l'établissement

Plusieurs actions sont en place pour continuer dans cette démarche et nous avons besoin de vous :



Éteindre les lumières lorsque vous sortez d'une pièce (chambre, salle de bain...)



Couper l'eau lorsque vous n'en n'avez pas l'utilité ou le temps d'appliquer votre savon



Éteindre la climatisation lorsque vous sortez de votre chambre et limiter son utilisation dans la journée



Trier les déchets lorsque cela vous est possible

Des pictos visuels sont affichés dans la clinique pour vous informer de ces actes au quotidien !

Recherche C2DSE



Depuis début 2022, la clinique a mis en place un comité développement durable et santé environnementale. Il se réunit chaque trimestre pour suivre l'avancement des projets, mener des audits ou encore proposer de nouvelles actions. Il inclut des membres du comité de direction, des professionnels de terrain et nos prestataires restauration et bionettoyage. Les patients ou représentants des usagers peuvent y participer selon les sujets abordés, alors n'hésitez pas à demander aux professionnels si ce projet vous intéresse !

■ Recherche et Innovation

La Clinique Saint-Joseph est inscrite dans une démarche de recherche clinique innovation. Dans cette perspective vous pouvez faire l'objet d'une étude pour laquelle vous serez personnellement informé et sollicité pour votre autorisation.



■ La démarche Qualité

La clinique est activement engagée dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins. Cette démarche est mise en œuvre par l'ensemble des professionnels au sein de l'établissement et vise à assurer une sécurité de prise en charge et à garantir la satisfaction du patient à chaque étape.



Cette politique s'appuie sur **6 grands principes** issu du projet d'établissement respectés dans le cadre de la prise en charge des patients, l'organisation de l'établissement et ses installations :

- **Apporter une réponse adaptée aux besoins et aux attentes des patients** en assurant un accompagnement personnalisé dans les soins médicaux et paramédicaux
- **Engager une écoute efficace du patient, de son entourage et des représentants des usagers** en les intégrant comme partenaires du parcours de soins et des projets institutionnels
- **Manager et accompagner** dans un esprit de bienveillance au sein des équipes au quotidien
- **Manager et maîtriser les risques** pour un établissement sécurisé, adapté à nos métiers, respectueux des exigences réglementaires et des évolutions du système de santé (numérique, crises...)
- **Mettre en œuvre les recommandations** de bonnes pratiques professionnelles
- **Rendre la qualité plus lisible** et intégrée en continu par une communication moderne et adaptée

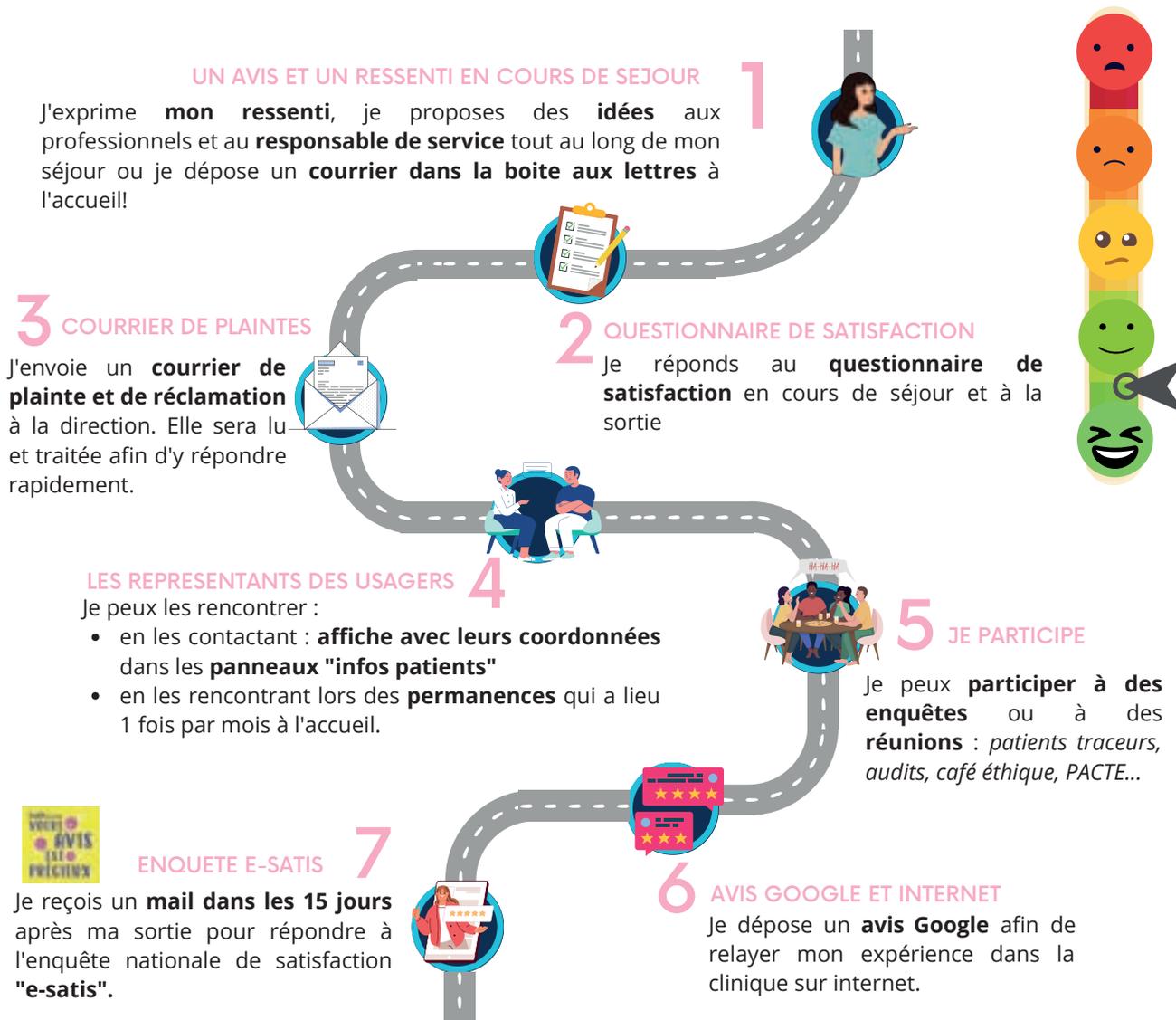
Un Comité de Pilotage Qualité Gestion des Risques et une Cellule des Événements Indésirables et des Vigilances sont chargés de veiller au maintien de la qualité et de la sécurité de votre prise en charge en recueillant toutes les problématiques qui pourraient survenir au sein de l'établissement. Vous pouvez déclarer tout événement indésirable associé aux soins auprès du responsable de service.

Afin de sécuriser les soins, l'établissement suit et répond à plusieurs indicateurs en lien avec la qualité et la sécurité des soins, ils sont affichés pour vous dans les panneaux "Informations patients" de l'établissement et sur notre site internet. Vous pouvez connaître le classement de l'établissement en vous rendant sur le site de la Haute Autorité de Santé.



Votre avis nous interesse

Je donne mon avis sur mon expérience, j'exprime mon ressenti, je signale tout événement indésirable au cours de mon séjour et je participe à l'amélioration de la clinique.



LES CHARTES



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 égard**. 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.



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 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.

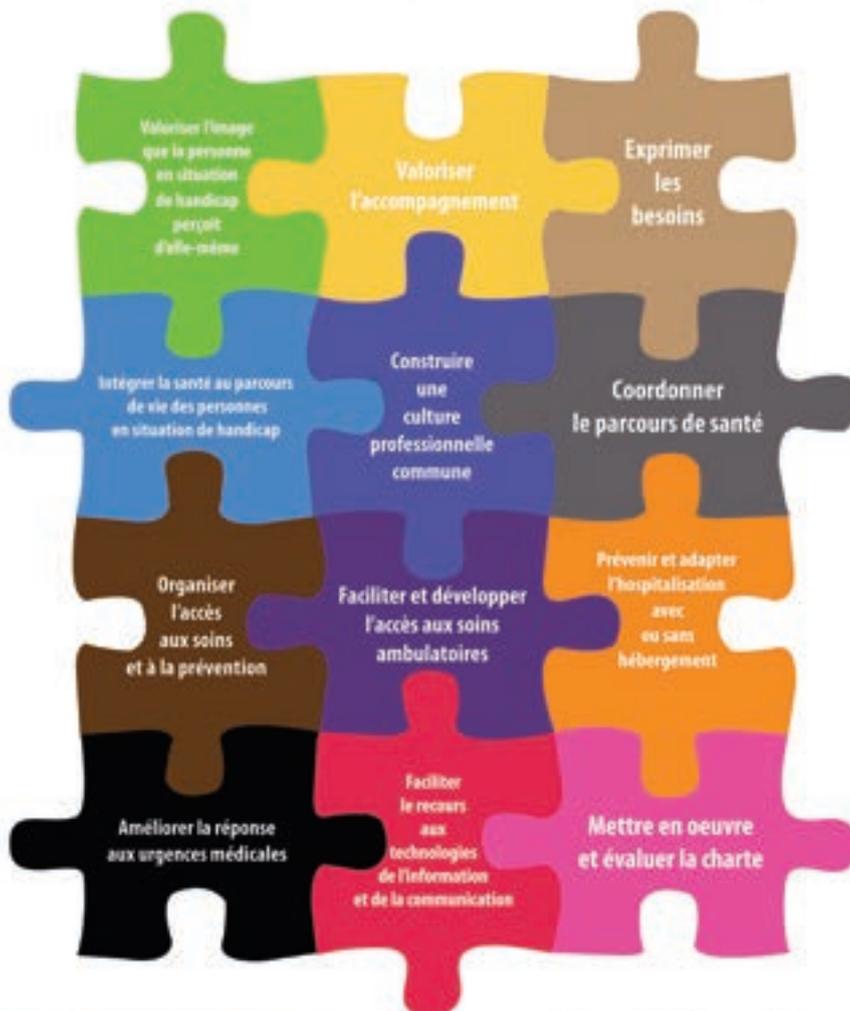
fng
Fondation Nationale de Gériatrie
49, rue Mirabeau - 75016 PARIS
Tel : 01 55 74 67 00 - www.fng.fr

Version révisée 2007



CHARTÉ 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 Handidaction !

Handidaction

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 :





Charte Bientraitance

Les Principes éthiques s'appliquent à toute personne dans l'établissement



- 1 Je respecte l'Autre dans ses différences, ses valeurs et son individualité, dans ses habitudes de vie, son image et ses croyances.
- 2 J'applique les règles de courtoisie et de politesse : je frappe avant d'entrer, je me présente et explique le soin à réaliser.
- 3 Je préserve l'intimité et la dignité de l'Autre. Je veille à couvrir la personne pendant les transferts en lien ou en fauteuil si besoin.
- 4 Je fais preuve de tolérance face aux comportements de l'Autre. Je m'interdis toute violence physique et verbale.
- 5 J'écoute et je communique de façon verbale et non verbale sans porter de jugement. J'explique et j'adapte mes attitudes.
- 6 Je m'oblige à la discrétion et à la confidentialité.
- 7 Je respecte les règles de sécurité, d'hygiène et de confort.
- 8 Je m'inquiète de la nécessité du maintien d'une restriction de liberté (contention, isolement...).
- 9 J'accompagne la personne dans sa fin de vie en respectant ses croyances et ses souhaits.
- 10 Je signale tout acte de maltraitance au sein de l'établissement.



Clinique Saint-Joseph



SENIOR MONTESSORI

Aide-moi à faire seul

Charte de bonnes pratiques SENIOR MONTESSORI EN SANTE

Les 12 Principes de la méthode Montessori s'appliquent à toute personne dans l'établissement

- 1 Donner du sens aux activités.
- 2 Demander l'avis de la personne âgée.
- 3 Laisser le choix.
- 4 "Parler moins, montrer plus".
- 5 Prendre en compte les capacités de chacun.
- 6 S'adapter au rythme des personnes âgées.
- 7 Aménager le matériel et l'environnement.
- 8 Favoriser la manipulation et la motricité fine.
- 9 Limiter le risque d'échec: De la tâche la plus simple à la plus complexe.
- 10 Isoler la difficulté: isoler les tâches en sous-étapes.
- 11 Respecter les préférences de chaque personne.
- 12 S'engager, c'est réussir.

ANNEXES

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

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

LEXIQUE

ALMA : ALLô MALtraittance des personnes âgées ou handicapées

ALD : Affection Longue Durée

AME : Aide Médicale de l'Etat

ARS : Agence Régionale de Santé

C2DSE : Comité développement durable sécurité environnementale

CDU : Commission Des Usagers

CHU : Centre Hospitalier Universitaire

CLAN : Comité de Liaison Alimentation Nutrition

CLUD : Comité de LUTte contre la Douleur

CME : Commission Médicale d'Etablissement

CNIL : Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés

CQGR : Cellule Qualité Gestion des Risques

EAPA : Enseignant en Activité Physique Adaptée

EHPAD : Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes

EOH : Equipe Opérationnelle d'Hygiène

FNAIR : Fédération Nationale d'Aide aux Insuffisants Rénaux

HDJ : Hôpital De Jour

MAIA : Maison pour l'Autonomie et l'Intégration des personnes malades d'Alzheimer

ORIAPA : Organisation Réunionnaise d'Information et d'Aide aux Personnes Agées

SMR : Soins Médicaux et de Réadaptation

VSL : Véhicule Sanitaire Léger



 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

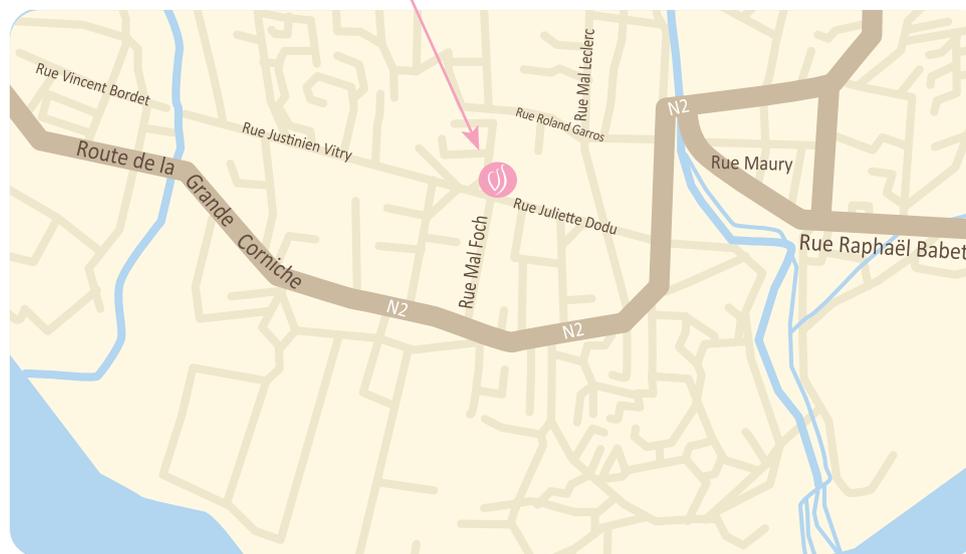
 S O D I A Société de dialyse

 M A Y D I A Centres de dialyse

NOS COORDONNÉES

 Clinique Saint-Joseph

Établissement
de Soins Médicaux et Réadaptation



ACCUEIL DU SECTEUR D'HOSPITALISATION COMPLÈTE

Lundi au vendredi de **8h00 à 17h30**

Horaires des visites : Lundi au dimanche de 11h à 19h30

HÔPITAL DE JOUR SOINS MEDICAUX ET RÉADAPTATION GÉRIATRIQUES

Lundi au vendredi de **8h00 à 16h30** (hors week-ends et jours fériés)

37 rue Roland Garros - 97480 Saint-Joseph

Mail : csj@clinifutur.net

Tél. : 0262 489 489 - **Fax :** 0262 489 488

Site internet : www.clinifutur.net |    