



Votre santé est notre mission

Livret d'accueil

Clinique du Méridien
SEDNA
santé



BIENVENUE À LA CLINIQUE LE MÉRIDIEN



Madame, Monsieur,

Vous allez séjourner dans notre Clinique en vue d'une hospitalisation.

La Direction, les équipes médicales, paramédicales et l'ensemble des personnels techniques, administratifs et hôteliers, sont heureux de vous y accueillir. Autour d'un plateau technique performant associé à un environnement hôtelier de qualité, soyez assuré(e) que tout sera mis en oeuvre pour que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions.

Afin d'améliorer la qualité et la sécurité des soins, notre établissement s'est engagé dans une démarche qualité. Notre clinique a passé la visite de certification en octobre 2021. Elle a été certifiée par la Haute Autorité de Santé (HAS) établissement à Haute Qualité des soins.

Ce résultat reconnaît le plus haut niveau d'organisation et de prise en charge des patients accueillis par les équipes médicales, soignantes et administratives. Les résultats de cette évaluation sont disponibles sur le site www.has-sante.fr.

Les médecins et le personnel vous remercient de votre confiance et vous souhaitent un séjour répondant à vos attentes et un prompt rétablissement.

La direction

Le groupe Sedna Santé réunit 9 établissements de santé privés dans 3 régions : Provence-Alpes-Côte d'Azur, Île de France et Centre-Val de Loire. A ce titre, Sedna Santé assure la gestion d'un peu plus de 800 lits et places, emploie près de 800 salariés et travaille avec une centaine de médecins et chirurgiens libéraux. Son offre de soins s'étend de la prise en charge des urgences aux soins de longue durée, en passant par la médecine, la chirurgie et les soins médicaux et de réadaptation.

Dans la perspective de l'amélioration permanente de la qualité des soins, du respect de l'environnement et de l'innovation, Sedna Santé a pris la qualité de société à mission (au sens de la loi PACTE). Sa raison d'être est de « soigner et soutenir nos patients en réunissant autour d'eux des collaborateurs et des praticiens attentionnés et engagés et en développant un environnement innovant ».

A ce titre, Sedna Santé a choisi de s'inscrire dans les réseaux de soins pour prendre en charge au mieux ses patients, de promouvoir des solutions innovantes et performantes pour ses collaborateurs et praticiens, le tout en réduisant l'empreinte environnementale de ses activités.

Nos équipes vous accompagnent lors de votre séjour mais aussi avant et après parce que la bonne santé est un état de bien-être physique, mais aussi mental et social !

Notre vision est le reflet de nos valeurs : Bienveillance, Qualité, Compétence, Responsabilité.

Notre site web : www.clinique-meridien.fr
www.sedna-sante.fr/

SOMMAIRE



La Clinique.....	4
Situation géographique	4
Les Soins Médicaux et de Réadaptation.....	5
Le Plateau Technique Associé	6
Votre Admission.....	7
Votre Séjour	8
Votre Sortie.....	14
Droits et Devoirs	16
Qualité et Gestions des Risques.....	20
Hygiène et Prévention	21

LA CLINIQUE

PRINCIPALES COORDONNÉES TÉLÉPHONIQUES

Standard :	04 93 90 49 80
Direction :	04 93 90 49 21
Directrice des Soins Infirmiers :	04 93 90 49 50
Infirmier(e) :	04 93 90 48 85
Cellule qualité :	04 93 90 49 89
Commissions Des Usagers : Madame SNIADOCH :	06 14 09 41 54
Madame SECONDY :	06 24 02 65 53

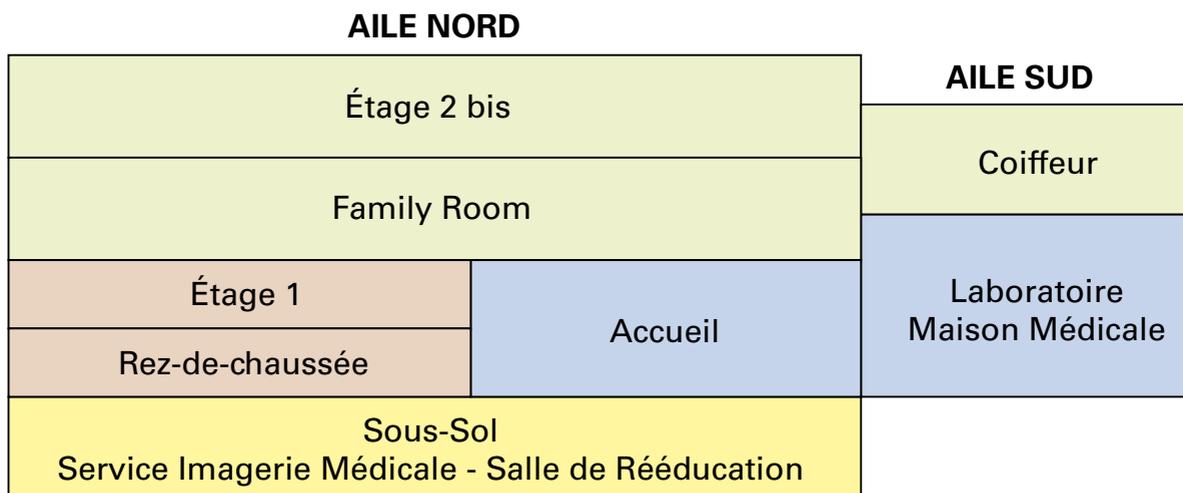
SITUATION GÉOGRAPHIQUE

La Clinique le Méridien est un établissement de soins médicaux et de réadaptation polyvalent, situé à Cannes Ouest, proche de la gare ferroviaire et d'un arrêt de bus. Elle se niche dans un écrin de verdure, au calme, et dispose d'un emplacement exceptionnel face à la mer.

La Clinique le Méridien met à votre disposition des locaux et du mobilier agréables, adaptés au handicap, à la dépendance et à la personne âgée polyopathologique.

Notre force : une prise en charge pluridisciplinaire centrée autour du patient grâce notamment à une équipe multi professionnelle (infirmiers, aides-soignants, kinésithérapeutes) et à un projet médical fort et à l'implication de nos médecins spécialisés dans la prise en charge de la personne âgée, dans la gestion de la douleur, et dans la renutrition.

PLAN DE LA CLINIQUE





LES SOINS MÉDICAUX ET DE RÉADAPTATION



La Clinique reçoit des patients à la suite d'un séjour hospitalier ou sur prescription de leur médecin traitant, pour assurer leur réadaptation. La prévention ou la réduction des conséquences fonctionnelles, physiques, cognitives, psychologiques ou sociales ainsi que la promotion de la réadaptation et la réinsertion, constituent les principaux objectifs d'un séjour en Soins médicaux et de réadaptation. La Clinique possède une équipe de rééducation polyvalente qui est au cœur de la prise en charge de nos patients. Ainsi, elle peut offrir une prise en charge optimale de l'arrivée à la sortie du patient.

LES PRINCIPALES SPÉCIALITÉS TRAITÉES SONT NOTAMMENT

Notre établissement de Soins médicaux et de réadaptation polyvalents a pour vocation de prendre en charge des patients adultes porteurs de pathologies multiples, médicales ou post-chirurgicales. Notre équipe médicale et paramédicale, la présence sur place d'un service d'imagerie médicale et d'un laboratoire d'analyse permet une évaluation et une prise en charge optimale des pathologies suivantes :

- Affections de l'appareil locomoteur,
- Dénutrition,
- Douleur,
- Pathologie de la personne âgée dépendante.

Grâce à une prise en charge pluridisciplinaire adaptée, la Clinique vous propose un accompagnement pour l'amélioration de votre autonomie afin d'anticiper et de préparer votre retour à domicile dans les meilleures conditions.

NOTRE ÉQUIPE MÉDICALE EST COMPOSÉE DE :

- Médecine Interne
- Masseurs-Kinésithérapeute
- Infirmiers
- Aides-soignants
- Psychologue libéral(e) sur demande



LE PLATEAU TECHNIQUE ASSOCIÉ

L'établissement est doté d'un plateau technique répondant en matière de personnels et d'équipements, aux spécificités de prise en charge des patients en Soins médicaux et de réadaptation indifférencié polyvalent.

Ce plateau technique, regroupe :

- Vélos traditionnels
- Vélos semi-allongés
- Trampoline
- Espalier
- Barres parallèles
- Kinétec
- Ballons
- Table de massage et lampe chauffante
- Matériel de musculation
- Ultrason
- Appareil Tens'

VOTRE ADMISSION



Comme dans tout établissement hospitalier, vous devez accomplir certaines formalités administratives lors de votre arrivée. Le bureau des admissions est à votre disposition pour vous aider à accomplir vos démarches et vous fournir toutes les informations utiles à votre séjour.

L'accueil de l'établissement est ouvert du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 18h.

DEUX CAS PEUVENT SE PRÉSENTER

- Votre admission résulte d'une hospitalisation directe suite à un transfert d'un autre établissement.
- Votre admission résulte d'une prescription de votre médecin traitant.

Dans tous les cas, les médecins de l'établissement examinent les demandes faites par les médecins hospitaliers ou traitants et programment votre séjour en fonction des places disponibles dans l'établissement. Les admissions s'effectuent au rez-de-chaussée du lundi au vendredi à partir de 14h.

Afin que votre arrivée se déroule le plus agréablement possible, le plus simple est de vous y préparer. L'ensemble du personnel vous remercie de votre confiance et s'engage à tout mettre en œuvre pour le bon déroulement de votre séjour. Vous trouverez ci-dessous les principales informations utiles pour préparer au mieux votre séjour dans notre établissement.

Votre admission nous permet d'accomplir toutes les formalités nécessaires à votre hospitalisation et d'activer votre dossier médical informatisé. Une fois les formalités administratives accomplies, le bureau des entrées vous remettra tous les éléments nécessaires à votre séjour, selon les options que vous aurez choisies (télécommande TV, numéro de téléphone de votre chambre, code d'accès wifi de la Clinique, etc..). À votre arrivée dans votre chambre, vous serez accueilli(e) par le personnel soignant du service où vous serez admis(e). Pour des raisons de confidentialité, l'admission pourra être faite en chambre si votre état de santé ne permet pas une admission au service de l'accueil.

Un bracelet d'identification, vous sera remis, après vérification de l'exactitude des renseignements inscrits.

LES FORMALITÉS D'ADMISSION

Les documents à fournir sont les suivants

- Une pièce d'identité : carte nationale d'identité ou passeport (en cours de validité).
- Carte vitale mise à jour ou l'attestation de droits ouverts à la date d'entrée auprès du régime concerné.
- Carte mutuelle en cours de validité.

S'il y a lieu :

- L'attestation de CSS.
- Le carnet de soins pour les personnes relevant de l'article 115.
- Justificatifs d'accidents du travail.
- Prévoyez des chèques de caution (séjour, TV...).

Si vous ne présentez pas toutes les pièces nécessaires, votre admission pourra être reportée.

Lors de votre admission, munissez-vous de vos examens biologiques et radiologiques ainsi que de votre ordonnance en cours. Attention, si vous ne remplissez pas ces formalités, votre admission pourra, selon les cas, être reportée ou une provision pourra vous être demandée.

Votre identité = Votre sécurité

Dans le cadre des règles d'identitovigilance, conformément à l'article L162-21 du Code de la Sécurité Sociale, nous vous demandons de présenter obligatoirement aux hôtesse d'accueil une pièce d'identité en cours de validité (carte nationale d'identité, passeport, ou titre de séjour).

L'ensemble de ces justificatifs nous permet de sécuriser le dispositif d'identitovigilance afin d'éviter toute erreur ou homonymie.

Par ailleurs, un bracelet d'identification vous sera posé dès votre entrée et doit être conservé durant tout votre séjour.



= Dossier Médical

VOTRE SÉJOUR

Après avoir constitué votre dossier d'admission au bureau des entrées, muni de votre livret d'accueil, vous êtes pris en charge par l'équipe soignante et conduit dans votre chambre.

Le jour de votre hospitalisation, vous devez prévoir d'apporter votre linge personnel et affaires de toilette : linge de corps, pyjamas, peignoir, pantoufles, gants de toilette, serviettes éponges, savon et affaires de toilette, brosse à dents, dentifrice, nécessaire à prothèse dentaire, séchoir à cheveux (si utilisation probable). La Clinique n'assure pas l'entretien des effets personnels.

Une tenue vestimentaire décente est demandée aux patients circulant à l'intérieur de la Clinique. Eviter de garder des sommes d'argent importantes, des bijoux... **Nous vous conseillons de déposer vos objets de valeur dans le coffre.**

ACCOMPAGNANTS

Un accompagnant peut prendre ses repas avec vous. Pour cela, adressez-vous au personnel du service (tarifs affichés au bureau des admissions et dans les chambres).

Au moment des soins, il peut être demandé à l'accompagnant de sortir de la chambre, merci de respecter cette consigne pour le respect de l'intimité.

CHAMBRE

Les chambres sont à 1 ou 2 lits. Elles sont dotées d'un cabinet de toilette avec W.C., de paravents pour les chambres doubles et d'un téléviseur.

Pour les besoins du service, la Clinique se réserve le droit de procéder à des changements de chambre. Nous vous remercions de votre compréhension.

CHAMBRE PARTICULIÈRE

Pour répondre à votre besoin de confort, nous vous proposons des chambres particulières dont les tarifs sont affichés au bureau des admissions.

Pour cela, manifestez votre souhait au moment de votre admission. La direction ne peut s'engager formellement à vous hospitaliser en chambre particulière même si vous l'avez réservée.

Ces chambres étant en nombre limité, l'une d'entre elles vous sera attribuée en fonction de nos disponibilités. Dans l'éventualité où votre mutuelle ne couvrirait pas cette prestation, vous aurez à en acquitter le montant au moment de la sortie (acomptes tous les 15 jours).

COIFFEUR

Un coiffeur intervient chaque mardi dans l'établissement. Rapprochez-vous du personnel d'étage ou de l'agent à l'accueil pour plus renseignements.

COURRIER

Le courrier adressé aux patients est distribué tous les matins. Vous pouvez remettre votre correspondance à l'accueil qui en assurera la transmission à la Poste.

CULTE

Vos croyances et vos convictions sont respectées. Vous pouvez bénéficier de la visite d'un ministre du culte de votre choix, en le signalant à l'infirmière de votre service.

HÔTELLERIE

L'équipe de service hôtelier veille à la parfaite propreté et à l'hygiène de votre chambre et des locaux communs. Elle assure la distribution de vos repas. Elle joue un rôle déterminant pour le confort de votre séjour.

HYGIÈNE ET ENVIRONNEMENT

La Clinique met à votre disposition des locaux propres et entretenus qui doivent être respectés par le patient et les visiteurs.

Pour limiter les risques infectieux, les animaux et les plantes en terre sont strictement interdits dans l'enceinte de l'établissement.

En application de la réglementation en vigueur relative à la lutte contre le tabagisme, nous vous rappelons qu'il est strictement interdit de fumer et de vapoter dans l'ensemble des locaux de l'établissement.

Avant votre hospitalisation, prévoyez vos effets personnels : vêtements, sous-vêtements, vêtements et chaussures pour la rééducation, pyjama, robe de chambre, pantoufles, trousse de toilette, serviettes et gants, mouchoirs.

IDENTITÉ

Ne soyez pas étonné(e) qu'à chaque étape de votre prise en charge, on vérifie votre identité pour vous garantir les soins qui vous sont effectivement destinés.

À votre arrivée au sein de l'unité de soins, un bracelet d'identification vous sera proposé par un soignant. Ce bracelet permet à l'ensemble des professionnels qui participent à votre prise en charge de s'assurer de votre identité tout au long de votre séjour et plus particulièrement, avant la réalisation d'un soin, d'un examen ou d'une intervention hors de votre unité d'accueil.

Soyez vigilant sur tout document portant mention de votre identité et signalez-nous toute anomalie.

INTERNET

Un accès wifi payant vous est proposé. Rapprochez-vous de l'agent à l'accueil pour en bénéficier.

INTERPRÈTE

Vous avez la possibilité d'être mis en relation avec une personne parlant votre langue.

N'hésitez pas à vous renseigner auprès du personnel soignant de votre service.

LINGE ET EFFETS PERSONNELS

Une tenue vestimentaire décente est demandée aux patients circulant à l'intérieur de la Clinique. Nous vous demandons de ne pas circuler en pyjama ou en robe de chambre. L'établissement n'assure pas l'entretien du linge personnel. Il est interdit de laver du linge dans les chambres.

MÉDICAMENTS

Nous vous informons que si vous avez un traitement médicamenteux en cours lors de votre admission dans la Clinique, vous devez impérativement le signaler au personnel infirmier et le lui remettre (la législation interdit au patient de conserver des médicaments dans sa chambre, toute automédication peut entraîner des risques de surdosage et d'interactions médicamenteuses).

Vous vous engagez donc à ne conserver aucun médicament avec vous. Le traitement pharmaceutique qui vous est prescrit durant votre séjour est fourni par la pharmacie à usage intérieur de la Clinique.

Toutefois, si des médicaments de votre traitement « de ville », maintenus pendant l'hospitalisation, s'avéraient indisponibles et insubstituables, nous nous réservons la possibilité (jusqu'à réapprovisionnement) d'avoir recours à vos médicaments personnels après vérification de la qualité de ceux-ci.

PARKING

Un vaste parking (non surveillé) est mis à la disposition des visiteurs. La clinique décline toute responsabilité en cas d'accident, de vol ou de détérioration.

Merci de respecter le sens interdit et de respecter les places réservées aux personnes en situation de handicap. Si vous rencontrez des difficultés pour vous déplacer, vous pouvez demander à votre accompagnant de vous déposer devant l'entrée principale de la Clinique, des plans dédiés pour des personnes en situation de handicap sont prévues à cet effet.

Nous vous demandons impérativement de ne pas vous garer sur les emplacements prévus pour les ambulances et les services de secours. Les voies de circulation doivent également rester libres.

PERMISSIONS THÉRAPEUTIQUES

Il est interdit de quitter l'établissement sans l'autorisation du médecin responsable. En aucun cas le patient ne doit utiliser son véhicule personnel durant son séjour. Si votre état de santé le permet, une permission peut vous être accordée par le médecin du service pour la journée.

PROTHÈSES DENTAIRES, AUDITIVES, LUNETTES

Si vous souhaitez garder vos prothèses (auditives, dentaires et verres de contact) et/ou vos lunettes durant votre séjour, pensez à apporter une boîte de rangement ou à en demander une au personnel qui prendra soin de l'étiqueter à votre nom au préalable. Nous vous déconseillons de les déposer dans un mouchoir, une compresse ou tout autre support susceptible d'être jeté. La responsabilité de la Clinique ne saurait être engagée en cas de perte ou de détérioration de ces objets.

PERSONNEL

Le personnel paramédical est placé sous l'autorité de la directrice des soins. Les différentes catégories de personnel se reconnaissent à leurs tenues de couleurs différentes. Chaque personne est également identifiée par un badge indiquant son nom et sa qualification.

Ce personnel est à votre disposition mais non à votre service, nous vous remercions d'y penser.



Directrice
des soins
Infirmiers
Médecin



Aide soignant



Agent
de service

REPAS

Elaborés avec le plus grand soin, les menus tiennent compte des prescriptions médicales relatives aux différents régimes et de vos interdits alimentaires (religieux ou non).

Si vous suivez un régime, veuillez le signaler à l'infirmier(e) dès votre arrivée.

Afin de respecter intégralement les prescriptions médicales, il est recommandé de n'apporter aux patients aucune boisson ni nourriture sans l'autorisation préalable des médecins.

La consommation de boissons alcoolisées est formellement interdite dans l'établissement.

Des distributeurs de boissons chaudes et fraîches sont à votre disposition au sein de la Clinique.

SÉCURITÉ

En cas d'incendie, le personnel est formé pour assurer votre sécurité. Prévenez-le immédiatement de tout départ de feu. Les consignes et les plans d'évacuation sont affichés dans tous les lieux communs et dans votre chambre.

La détention d'armes blanches ou à feu, de substances illicites, d'alcool ou de toute autre matière dangereuse est interdite. Il vous sera demandé de remettre au personnel tout produit inflammable.

SILENCE

Le silence constitue l'un des éléments du confort et du rétablissement des malades. Il est donc de rigueur dans toute la Clinique. Il vous est demandé, ainsi qu'à vos visiteurs, de le respecter.

SURVEILLANCE

Le personnel soignant est présent 24h/24, vous pouvez en permanence faire appel à eux en cas de besoin, grâce à des sonnettes situées, à votre disposition, à la tête de votre lit.

TABAC

Dans l'intérêt du patient et conformément au décret n°2006-1386 du 15 novembre 2006, il est strictement interdit de fumer au sein de l'établissement et de ses annexes. Vous êtes prié de vous rendre sur la terrasse de l'établissement, derrière la Maison-Médicale pour fumer. Cet espace est accessible de 9h à 18h. Les locaux sont équipés de détecteurs de fumée et votre responsabilité sera retenue si vous déclenchez l'alarme et les dispositifs anti-incendie.

TÉLÉPHONE

Dans votre chambre, vous pourrez bénéficier d'un téléphone avec lequel vous pourrez directement obtenir le réseau téléphonique en composant le code personnel qui vous sera attribué par le bureau des entrées. Le montant de vos unités téléphoniques consommées vous sera facturé à votre sortie. Toutes les chambres sont équipées d'un téléphone.

Afin de respecter la tranquillité des autres patients, merci de placer votre mobile en mode silencieux.

TÉLÉVISION

Chaque chambre est équipée d'un poste de télévision couleur. L'accueil vous fournira une télécommande contre un chèque de caution, non encaissé, qui vous sera rendu lorsque la télécommande sera restituée.

TRANSPORT ET CONSULTATIONS EXTERNES

À compter du 1^{er} octobre 2018, tous les transports prescrits pour un transfert entre 2 établissements de santé (y compris depuis ou vers les centres de chimiothérapie, de radiothérapie, de dialyse) sont organisés et pris en charge par l'établissement de santé prescripteur.

Si au cours d'une hospitalisation, un transport vous est prescrit pour une permission de sortie pour convenance personnelle, le transport sera à votre charge.

Un transport vous a été prescrit pour des séances de radiothérapie réalisées par une structure libérale ou un centre de santé : vous avez le choix de l'entreprise de transport et ce transport sera remboursé par l'Assurance Maladie, dans les conditions habituelles de remboursement.

OBJETS DE VALEUR

Evitez de garder de sommes d'argent importantes, des bijoux, etc. La direction ne peut être tenue pour responsable en cas de perte ou de vol. Nous vous conseillons de déposer vos objets de valeur contre un reçu, dans le coffre de la Clinique. Vous pourrez les retirer lors de votre sortie ou durant votre séjour, aux heures ouvrables.

VISITES ET VISITEURS

Un salon est à votre disposition pour rencontrer proches et visiteurs dans un environnement propice à la détente et aux retrouvailles. N'hésitez pas à demander au personnel de votre étage de vous y accompagner.

Nous vous prions de respecter ces lieux. Tout dégât occasionné sera réparé à vos frais.

Pour faciliter les soins et préserver l'intimité des patients, les visites sont interdites le matin. Elles sont autorisées tous les jours de 14h à 18h, sauf avis médical. Les portes d'entrées de la Clinique sont fermées à partir de 18h. Merci d'en tenir compte.

Tout accompagnant ou visiteur doit quitter la chambre au moment des soins.

Pour la tranquillité des patients, nous vous demandons de limiter le nombre de visiteurs, pas plus de deux personnes à la fois. Pour une question d'hygiène et de repos l'accès aux chambres est interdit aux mineurs. Des sièges sont à la disposition des visiteurs qui sont priés de ne pas s'asseoir sur les lits. Le patient, sa famille et ses visiteurs sont responsables des objets, mobiliers et literie qui lui sont confiés. Tout dégât occasionné sera réparé à leur frais.



VOTRE SORTIE



La date de votre sortie est décidée par le médecin. L'infirmier(e) du service organise votre départ : au domicile, vers un établissement de santé..., et le moyen de transport adapté à votre état de santé. Une copie des informations concernant les éléments utiles à la continuité des soins (ordonnances, comptes rendus, examens éventuels...) vous est remise, soit directement, soit au médecin que vous aurez désigné. Le jour de votre sortie, vous-même ou l'un de vos proches devez vous présenter à l'accueil de la Clinique afin d'accomplir les formalités administratives suivantes :

- Vérifier et compléter éventuellement votre dossier administratif.
- Régler les frais d'hospitalisation à votre charge. Une facture acquittée vous sera remise.
- Retirer les dépôts et valeurs que vous auriez éventuellement déposés.
- Retirer les bulletins d'hospitalisation précisant la durée de votre séjour. Ils vous sont destinés ainsi qu'à votre employeur et votre caisse d'assurance maladie.

Seule une prise en charge par la Mutuelle, mentionnant clairement et en détail sa participation, parvenue par courrier ou par fax au plus tard la veille de la sortie, pourra éventuellement vous éviter l'avance des frais. Les patients pris en charge à 100% par la Sécurité Sociale ne sont pas exonérés du forfait journalier et du supplément hôtelier.

SORTIE CONTRE AVIS MÉDICAL

Si vous décidez de sortir contre avis médical, vous prenez un risque pour votre santé. Vous devez donc signer un formulaire de décharge mentionnant que vous avez eu connaissance des dangers de cette sortie prématurée.

LES FRAIS D'HOSPITALISATION

Le coût de l'hospitalisation varie en fonction de l'acte dont vous bénéficiez et du service dans lequel vous êtes hospitalisé(e).

Si vous êtes assuré(e) social(e) :

Les frais pris en charge par l'Assurance Maladie	Les frais qui restent à votre charge
Les frais d'hospitalisation sont directement pris en charge à 80% par votre CPAM.	20% des frais d'hospitalisation ou de franchise médicale de 24€ pour les actes médicaux supérieurs à 120€ (= le « ticket modérateur ») Le forfait journalier (qui représente la participation financière des patients aux frais d'hébergement et d'entretien liés à une hospitalisation de plus de 24h) il est dû chaque jour, y compris celui de la sortie. Au 1 ^{er} janvier 2018 il est fixé à 20€/jour . Les frais supplémentaires de séjour et de confort personnel (chambre particulière, téléphone, télévision...).
La CPAM peut prendre en charge 100% des frais d'hospitalisation en cas d'intervention chirurgicale importante, d'accident du travail, affection de longue durée, invalidité, grossesse, maternité...	

LES FRAIS DE TRANSPORTS MÉDICALISÉS

Si votre état de santé le nécessite, le médecin établit une prescription de transport. Ce document vous permet le remboursement éventuel, par votre CPAM et/ou votre mutuelle, des frais facturés.

Vous pouvez être exonéré(e) du paiement de ces frais restant à votre charge selon votre cas, ou être remboursé(e) par votre mutuelle si vous en possédez une. N'hésitez pas à demander des renseignements à la secrétaire médicale de votre service d'hospitalisation ou consultez le site de l'Assurance Maladie : www.ameli.fr. Si au cours d'une hospitalisation, un transport vous est prescrit pour une permission de sortie pour convenance personnelle, le transport sera à votre charge.

Si vous n'êtes pas assuré(e) social(e) ou si ne pouvez pas justifier de vos droits, une provision du coût de votre hospitalisation vous sera demandée.

VOTRE SATISFACTION

• Questionnaire de sortie

Dans un souci constant d'améliorer la qualité de l'accueil des usagers, nous vous encourageons à remplir le questionnaire de satisfaction qui vous sera remis lors de votre sortie. Celui-ci est à remettre à la responsable du service ou à déposer dans l'urne présente à l'accueil.

• e-Satis

Par ailleurs, le Ministère de la Santé demande aux établissements de santé de réaliser une mesure de la satisfaction des patients hospitalisés. Nous vous encourageons à compléter le questionnaire en ligne du Ministère de la santé appelé e-SATIS. Il est destiné à recueillir vos appréciations sur les conditions de votre séjour et de votre prise en charge au sein de notre établissement et mesure votre satisfaction. Vos suggestions et vos critiques nous sont précieuses pour améliorer la qualité de nos services. Concrètement entre 2 et 10 semaines après votre sortie, vous serez invités par mail à donner votre point de vue sur la qualité de votre prise en charge via le questionnaire e-Satis en ligne. Il vous suffira de cliquer sur le lien pour répondre au questionnaire de satisfaction. Ce questionnaire est totalement anonyme.

ACCÈS AU DOSSIER PATIENT

Conformément à la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, la Clinique s'engage à vous faciliter l'accès à l'ensemble des informations concernant votre santé. Ces informations sont celles qui ont contribué à l'élaboration et au suivi de votre diagnostic, de votre traitement ou d'une action de prévention. Vous pouvez, à tout moment, prendre connaissance de votre dossier patient, il vous suffit d'en faire la demande auprès de la Direction de la Clinique.

La communication de ces informations a lieu au plus tard dans les huit jours à compter de la date de réception de votre demande et au plus tôt après l'observation d'un délai légal de quarante-huit heures. Si les informations auxquelles vous souhaitez accéder datent de plus de 5 ans, l'établissement dispose d'un délai de 2 mois pour leur communication.

Pour être recevable, la demande d'accès à votre dossier patient doit être formulée par écrit auprès de la Direction de la Clinique, avec une copie de votre carte d'identité. Toutes les modalités de communication dudit document vous seront alors précisées et notamment les frais de copie et d'envoi qui vous seront facturés. En cas de décès vos ayants droit, s'ils ont pour cela des motifs légitimes, prévus par l'article L.1110-4 du Code de la Santé Publique, et si vous n'avez pas exprimé d'opposition, peuvent également avoir accès à votre dossier, selon les mêmes modalités, dans le cadre de l'arrêté du 03/01/2007.

Modalités de conservation des dossiers :

L'ensemble des informations administratives et médicales vous concernant constitue le dossier du patient dont le contenu est couvert par le secret médical. À l'issue de votre hospitalisation, le dossier est conservé par l'établissement. La Direction de la Clinique veille à ce que toutes les dispositions soient prises pour assurer la protection et la confidentialité des informations de santé recueillies au cours de votre séjour. Tous les dossiers sont archivés dans des locaux sécurisés

MODALITÉS DE CONSERVATION DES DOSSIERS

L'ensemble des informations administratives et médicales vous concernant constitue le dossier du patient dont le contenu est couvert par le secret médical. Votre dossier est informatisé. Le dossier médical est conservé pendant 20 ans à compter de la date du dernier séjour.

La Direction de la Clinique veille à ce que toutes les dispositions soient prises pour assurer la protection et la confidentialité des informations de santé recueillies au cours de votre séjour.

BIENTRAITANCE ET PRÉVENTION DE LA MALTRAITANCE

Notre établissement est organisé en interne pour prendre en charge tout acte de malveillance physique et/ou moral pratiqué sur vous par votre entourage (famille, professionnels de santé). Si vous avez été victime de tels actes, vous pouvez contacter le responsable du service dans lequel vous êtes hospitalisé(e).

LUTTE CONTRE LA DOULEUR

« Toute personne a, compte tenu de son état de santé et de l'urgence des interventions que celui-ci requiert, le droit de recevoir, sur l'ensemble du territoire, les traitements et les soins les plus appropriés et de bénéficier des thérapeutiques dont l'efficacité est reconnue et qui garantissent la meilleure sécurité sanitaire et le meilleur apaisement possible de la souffrance au regard des connaissances médicales avérées.

Toute personne a le droit d'avoir une fin de vie digne et accompagnée du meilleur apaisement possible de la souffrance. Les professionnels de santé mettent en œuvre tous les moyens à leur disposition pour que ce droit soit respecté » article L.1110-5 du Code de la santé publique. N'hésitez pas à exprimer votre douleur.

En l'évoquant vous aiderez les médecins à mieux vous soulager. Le Comité de Lutte contre la douleur a pour mission d'aider à la définition d'une politique de soins cohérente en matière de prise en charge de la douleur ainsi qu'à la promotion et à la mise en œuvre d'actions dans ce domaine.

LUTTE CONTRE LES INFECTIONS ASSOCIÉES AU SOINS

Au sein de l'établissement le CLIN organise et coordonne la surveillance et la prévention des infections associées aux soins, il est assisté sur le terrain par une équipe opérationnelle d'hygiène composée de personnel spécialisé dans ce domaine.

La prévention des infections associées aux soins est l'affaire de tous : soignant et non-soignant, patient et visiteur.

DON D'ORGANES ET DE TISSUS

Le don d'organes et de tissus est un geste de fraternité et de solidarité. En vertu de la loi applicable depuis le 1^{er} janvier 2017, chacun d'entre nous est considéré comme donneur d'organes potentiel.

Toutefois, si vous n'entendez pas faire de don d'organe, vous devez obligatoirement vous inscrire sur le « registre national de refus » ou rédiger un document attestant votre refus, lequel sera ensuite confié à une personne dédiée.

Il est donc important en amont que votre choix puisse être connu de vos proches.

Pour toutes questions : www.dondorganes.fr ou www.agence-biomedecine.fr

COMMISSION DES USAGERS (CDU) & REPRÉSENTANTS

Elle veille au respect des droits des usagers et contribue à l'amélioration de la qualité de la prise en charge des patients et de leurs proches (décret n°2016-726 du 01/06/2016). Vous pouvez saisir la commission en adressant une lettre à la Direction ou en envoyant un mail à : direction.meridien@sedna-sante.com. La liste nominative des membres de la CDU avec le nom des représentants des usagers et les associations auxquelles ils adhèrent est consultable par affichage au sein de l'établissement.

Vous pouvez également retrouver sur le site internet de la clinique le détail des rôles et missions de la CDU, ainsi que les résultats des enquêtes de satisfaction.

EXAMENS DES PLAINTES ET RÉCLAMATIONS

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, ou si vous pensez avoir vécu un événement indésirable nous vous invitons à vous adresser directement au responsable concerné. Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction vous pouvez demander à rencontrer la Direction des Soins ou la Direction, ou tout autre responsable. Vous pouvez, au cours de cet entretien, remplir une fiche de réclamation.

Si vous préférez, vous pouvez exprimer vos avis, remarques, propositions ainsi que vos griefs et réclamations sur la prise en charge dont vous bénéficiez au travers du questionnaire de sortie ou en adressant un courrier à la Clinique. La personne contactée veillera à ce que votre plainte soit instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique. Elle fera le lien avec la CDU et pourra, le cas échéant, vous mettre en relation avec un médiateur médecin ou non médecin, membre de la CDU. N'attendez pas qu'une inquiétude ou une incompréhension s'installe. Tout le personnel médical, paramédical et administratif de la Clinique s'efforcera de répondre à vos questions et attentes.

MÉDIATEUR À LA CONSOMMATION

En cas de litige entre le professionnel et le consommateur, ceux-ci s'efforceront de trouver une solution amiable. À défaut d'accord amiable, le consommateur a la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève le professionnel, à savoir l'Association des Médiateurs Européens (AME CONSO), dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite adressée au professionnel. La saisie du médiateur de la consommation devra s'effectuer :

- Soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de l'AME CONSO : www.mediationconso-ame.com
- Soit par courrier adressé à l'AME CONSO, 11 Place Dauphine – 75001 PARIS.

DIRECTIVES ANTICIPÉES

Les directives anticipées mentionnées à l'article L. 1111-11 s'entendent d'un document écrit, daté et signé par leur auteur dûment identifié par l'indication de son nom, prénom, date et lieu de naissance. Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite, appelée « directives anticipées », afin de préciser ses souhaits quant à sa fin de vie, prévoyant ainsi l'hypothèse où elle ne serait pas, à ce moment-là, en capacité d'exprimer sa volonté.

Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'acte médicaux. A tout moment et par tous moyens, elles sont modifiables ou annulables. Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge dans l'établissement.

Si vous ne pouvez pas écrire et signer vous-même vos directives, vous pouvez faire appel à deux témoins - dont votre personne de confiance. Pour ce faire, nous vous conseillons de vous rapprocher du responsable du service.

INFORMATION ET CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ

La Loi du 4 mars 2002 a réglementé le droit à l'information du patient par le médecin. Elle concerne les investigations, traitements, actions de prévention : leur utilité, leur urgence, leurs conséquences, les risques fréquents ou graves normalement prévisibles, les autres solutions possibles, les conséquences prévisibles en cas de refus et les nouveaux risques identifiés.

Votre volonté d'être tenu(e) dans l'ignorance d'un diagnostic ou d'un pronostic sera respectée sauf lorsque des tiers sont exposés à un risque de transmission. Votre consentement est fondamental, il vous sera demandé. Vous pourrez à tout moment le retirer ou revenir sur une éventuelle décision de refus de soins.

INFORMATIONS SUR UN DOMMAGE ASSOCIÉ AUX SOINS

Pour le cas où vous seriez ou si vous vous estimiez victime d'un dommage imputable à une activité de prévention, de diagnostic ou de soins, une information sur les circonstances ou les causes du dommage vous sera donnée par un professionnel de santé en exercice au sein de l'établissement.

Cette information vous sera délivrée au plus tard dans les quinze jours suivant la découverte du dommage ou à votre demande expresse au cours d'un entretien durant lequel vous pourrez vous faire assister par une personne de votre choix.

NOUS PROTÉGEONS VOS DONNÉES PERSONNELLES

Nos équipes et vos représentants, sont formés aux bonnes pratiques de protection des données personnelles. Nous ne collectons, au moment de l'admission et de l'accueil dans les services de soins, que les informations nécessaires à votre prise en charge.

Nous sécurisons l'accès, l'intégrité et la disponibilité de votre dossier patient (en papier ou sur les logiciels) par la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles.

Nous veillons à la conformité des acteurs internes ou externes qui interviennent, sur vos données personnelles, lors de votre parcours patient. Nous conservons vos données dans le respect des réglementations. Vous pouvez exercer les droits tenant à votre situation (accès, rectification, opposition, effacement, limitation, portabilité), auprès de notre délégué à la protection des données : dpo@sedna-sante.com. Vous pouvez également introduire une réclamation auprès de la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés). Pour en savoir plus, toutes nos informations sont à disposition sur le site internet de l'établissement, à la rubrique « Protection des données ».

Nous mettons en œuvre les traitements conformément aux dispositions de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et du Règlement Général sur la Protection des Données du 27 avril 2016.

L'IDENTITÉ NATIONALE DE SANTÉ (INS)

À partir du 1^{er} janvier 2021, toutes les personnes nées sur le sol français et/ou bénéficiaire de l'assurance maladie dispose d'un INS. L'INS c'est l'identité national de santé. Il se compose de votre numéro de sécurité sociale + vos traits d'identité de l'état civil. Il permet de : sécuriser le référencement de vos données de santé, favoriser l'échange et le partage et améliorer la qualité et la sécurité de la prise en charge.

DOSSIER MÉDICAL PARTAGE ET ECHANGE DE DONNÉES DE SANTÉ

Le DMP est un carnet de santé informatisé et sécurisé, accessible sur internet. Il est administré par l'Assurance Maladie : Le code de santé publique prévoit que les professionnels de santé doivent reporter dans le DMP tous les éléments diagnostiques et thérapeutiques nécessaires à la coordination de vos soins et de votre prise en charge. À tout moment, vous pouvez alimenter votre DMP (déclarer votre personne de confiance, un don d'organe, rédiger vos directives anticipées...); supprimer certains des documents qu'il contient ou masquer certaines informations ; paramétrer qui y a accès.

MON ESPACE SANTÉ

Depuis début 2022 il est intégré à Mon espace santé, un nouveau service sécurisé qui permet à chacun d'être acteur de sa santé au quotidien en donnant l'accès : au DMP, à une messagerie sécurisée, à un agenda de santé, et à un catalogue d'applications référencées par l'État. Plus d'informations : <https://www.monespacesante.fr/>

RECHERCHE

Dans le cadre du Programme de Médicalisation du Système d'Information (PMSI) vos données personnelles font l'objet d'une Méthodologie de Recherche (MR05) déclarée à la Commission Nationale Informatique et Libertés et accessible sur www.indsante.fr Les finalités sont la planification et la valorisation de l'offre de soins ainsi que les études médico-économiques.

A ce titre vous avez des droits d'accès, de rectification et d'opposition qui s'exercent auprès du directeur de l'organisme gestionnaire du régime d'assurance maladie obligatoire auquel vous êtes rattachés.

NON DIVULGATION DE PRÉSENCE

Si vous souhaitez que votre présence ne soit pas divulguée, signalez-le dès votre admission dans l'établissement à l'hôtesse d'accueil et/ou à l'infirmier(e) de votre secteur d'hospitalisation, ils feront le nécessaire pour préserver votre anonymat. Les règles en matière de secret professionnel nous interdisent de donner des détails sur votre état de santé par téléphone. Prévenez votre entourage.

PERSONNE DE CONFIANCE

En application de la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, l'établissement vous propose de désigner une personne de confiance pendant la durée de votre hospitalisation. Cette personne de confiance sera consultée au cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté.

Cette désignation se fait par écrit en remplissant la fiche mise à votre disposition par la Clinique.

Cette désignation est révocable à tout moment.

Les dispositions relatives à la désignation de la personne de confiance ne s'appliquent pas lorsqu'une mesure de tutelle est ordonnée. Toutefois, dans cette hypothèse, le juge des tutelles peut, soit confirmer la mission de la personne de confiance antérieurement désignée, soit la révoquer. La personne de confiance peut être différente de la personne à prévenir.

SECRET MÉDICAL

La Clinique et l'ensemble de son personnel sont soumis au secret médical : ils mettent en œuvre les dispositifs assurant la confidentialité des informations vous concernant.

Le Secret Médical n'est pas opposable au patient : les praticiens de la Clinique assurent, dans le respect des règles déontologiques qui sont applicables, l'information des personnes soignées. Le personnel paramédical (infirmières, aides-soignantes, kinésithérapeutes...) participe à cette information dans son domaine de compétence et dans le respect de ses propres règles professionnelles.

QUALITÉ & GESTION DES RISQUES



Les objectifs de la démarche qualité sont la sécurité du patient, la qualité des soins et la mise en place d'une dynamique de progrès. Cette démarche s'inscrit dans le cadre de la certification initiée par le ministère de la santé. La procédure de certification est conduite par la Haute Autorité de Santé (HAS). Son objectif est de porter une appréciation indépendante sur la qualité des prestations d'un établissement de santé.

Cette certification concerne la totalité des activités, qu'il s'agisse de l'organisation des soins, des prestations médico- techniques, de l'offre hôtelière ou logistique, de la politique managériale ou encore de la qualité et de la gestion des risques. Pour nos patients, il s'agit de la garantie officiellement établie d'un niveau élevé de qualité et de sécurité de la prise en charge médicale, soignante, médico-technique et hôtelière. Les rapports de certification de la Clinique sont consultables sur le site www.has-sante.fr.

IQSS : INDICATEUR DE QUALITÉ ET DE SÉCURITÉ DES SOINS

La HAS développe et généralise, depuis 2008, le recueil de données et d'informations provenant de tous les établissements de santé. Ces indicateurs donnent une image du niveau de qualité et de sécurité des soins atteint par chaque établissement et permettent des comparaisons nationales.

Ces indicateurs sont publics et mis à la disposition des usagers par affichage, via les sites internet de l'établissement et de la HAS (www.has.fr). La Clinique mène une politique de contrôle et de gestion des risques au sein de son établissement afin d'anticiper et/ou de minimiser les dommages et événements indésirables pouvant survenir aux patients, visiteurs, professionnels ou aux biens de l'établissement. Ces actions sont pilotées par un comité de coordination dont l'objectif est de fédérer les acteurs les moyens et les actions dans ce domaine. Cette coordination intègre la gestion des risques et la gestion des vigilances sanitaires et s'articule aussi avec les structures développant les démarches d'amélioration continue de la qualité.

Hygiène des mains



par friction hydroalcoolique



1 Déposer le produit dans le creux de la main



2 Frotter largement paume contre paume



3 Frotter l'un après l'autre le dos de chaque main



4 Frotter entre les doigts



5 Frotter le dos des doigts contre la paume de l'autre main



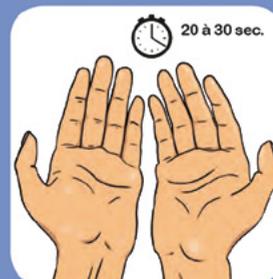
6 Sans oublier les pouces



7 Insister sur le bout des doigts et les ongles pour chaque main



8 Terminer par les poignets



9 Frotter jusqu'au séchage complet des mains. Ne pas rincer, ni essuyer

Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

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



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.



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



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



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



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



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



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



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



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



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

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

www.sante.gouv.fr

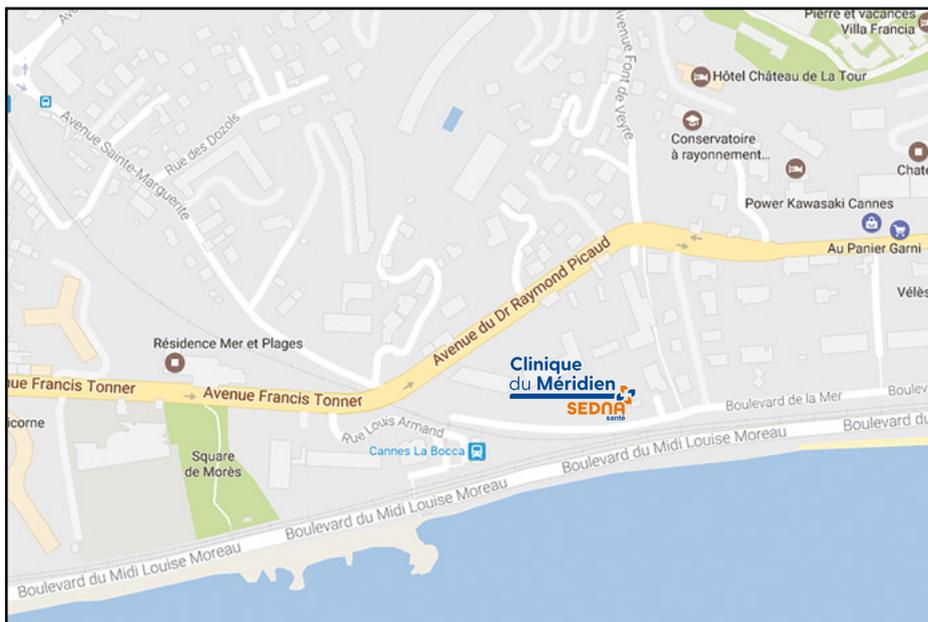
Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.

MES NOTES



A series of horizontal dotted lines spanning the width of the page, providing a guide for writing notes.

MOYENS D'ACCÈS



Par les transports ferroviaire

TER en direction de Cannes la Bocca, la clinique est à 5 minutes à pied.

Par l'autoroute

De l'autoroute A8, prendre la sortie 41 La Bocca, direction La Bocca, et suivre les panneaux jusqu'à la Clinique.

Par les Bus

En bus départ de Cannes : Lignes BusAzur 1, 2 et 20, arrêt MÉRIDIEN

En bus départ de Grasse : Ligne 600 et 610, arrêt MÉRIDIEN.



93, avenue du Dr. Raymond Picaud - 06150 CANNES
Tél. 04 93 90 49 80 - Fax 04 93 90 48 31
direction.meridien@sedna-sante.com
www.clinique-meridien.fr