

CLINIQUE LANDOUZY VILLA-JEANNE

CLINIQUE DE RÉADAPTATION DES MALADIES RESPIRATOIRES ET DE RÉHABILITATION DES PERSONNES DÉPENDANTES

34, avenue Juanchuto 64250 Cambo-Les-Bains

Tel : 05 59 93 73 00 - Fax : 05 59 29 74 70 - e-mail : contact@landouzy-villa-jeanne.fr

BIENVENUE À LA CLINIQUE LANDOUZY VILLA-JEANNE

La Direction de l'Établissement et son personnel vous souhaitent la bienvenue et vont mettre tout en œuvre pour que vous puissiez bénéficier de soins et de services de qualité.

Nous avons voulu, par ce livret d'accueil, faciliter votre séjour dans notre établissement.

Vous y trouverez des informations utiles pour comprendre le fonctionnement de l'établissement et faire connaissance avec cet environnement qui allie confort et sécurité.

Nous vous souhaitons un prompt et complet rétablissement.

Ongi etorri LANDOUZY-VILLA-JEANNE osasun zentrora. Kalitatezko arta eta zerbitzua eskaintzeko ahalegin guziak eginen ditugu.

Docteur Jean-Marie BRIDOUX Monsieur Nicolas BRIDOUX





UNE EQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE

Le service administratif	4
L'équipe médicale	4
Le pharmacien	4
L'équipe soignante	∠
L'équipe de rééducation	4
Le service social	4
La diététicienne	4
Les étudiants	∠



VOTRE HOSPITALISATION

Admission	.5
Votre séjour	.6
Vos frais d'hospitalisation	.7
Les frais liés à vos demandes particulières	8
Sortie	.9



VOTRE PRISE EN CHARGE

Droits et devoirs du patient	1C
Droits des patients	11
Devoirs de la personne hospitalisée	13
Prise en charge de la douleur	14



NOTRE FONCTIONNEMENT

Instances	15
Charte qualité	17
Charte d'identification du patient	18
Règlement intérieur du patient	19
Charte bon usage des antibiotiques	20
Notre engagement Dév. durable	21
Enquête Consores Tabac	22
FTP Transports vidéosurveillance RGPD	23

UNE ÉQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE À VOTRE ÉCOUTE



Le service administratif

Il se compose d'un Directeur, de trois secrétaires médicales, d'une employée administrative, d'un agent d'entretien, d'une comptable, d'un informaticien, d'une responsable qualité.



• L'équipe médicale

Elle se compose de cinq médecins (spécialistes et généralistes) pouvant intervenir 24 heures sur 24.

Rencontre/entretien avec le médecin : le médecin reçoit les proches du patient sur rendez-vous (téléphonez à l'accueil : 9 en interne ou 05 59 93 73 00 depuis l'extérieur).



La Clinique LANDOUZY-VILLA-JEANNE possède une Pharmacie à Usage Interne (PUI) gérée par un pharmacien et une préparatrice en pharmarcie.



L'équipe soignante

Elle se compose d'infirmier(e)s et d'aides-soignant(e)s sous la responsabilité de deux cadres infirmiers.

Cette équipe est à votre disposition **24h/24h** et veille à ce que votre séjour se passe dans les meilleures conditions.



L'équipe de rééducation

Des soins de kinésithérapie sont dispensés sur prescription médicale ; Les séances sont assurées du lundi au samedi inclus par des kinésithérapeutes DE ; elles se déroulent soit en chambre soit en salle de kinésithérapie (matériel de rééducation adapté, matériel d'explorations fonctionnelles).



Le service social

Le service social a pour mission d'organiser le retour à domicile ou l'accueil dans un établissement d'aval en concertation avec le patient et son entourage.

Pour ce faire, une assistante sociale est à votre disposition. Elle vous aidera dans toutes vos démarches administratives.



La diététicienne

Sur prescription médicale **une diététicienne** élaborera avec vous un menu de régime adapté à votre état de santé.



L'établissement est un terrain de stage pour les médecins, élèves infirmiers, aidessoignants, kinésithérapeutes, diététiciens et secrétaires. Ces étudiants sont susceptibles de participer à votre prise en charge. Si vous ne le souhaitez pas, informez dès votre arrivée l'équipe soignante.



Chaque personne est identifiée par un badge mentionnant son nom et sa fonction.

Une tenue différente est attribuée à chaque fonction.

ADMISSIONS

Les admissions ont lieu de 13h00 à 16h00 du lundi au vendredi

Dans tous les cas, vous devez vous munir de :

- Votre pièce d'identité en cours de validité
- Votre carte vitale ou carte d'assuré social en cours de validité.
- Votre carte mutuelle en cours de validité,
- Votre carte de groupe sanguin,
- Les ordonnances des traitements en cours.
- Tout document médical récent : bilans sanguins, radios, compte-rendu médical, ordonnances, etc.



ADMISSIONS EN TRANSFERT DIRECT D'UN ÉTABLISSEMENT HOSPITALIER

Nous nous chargeons des formalités d'admission.

ou

ADMISSIONS EN PROVENANCE DU DOMICILE

Votre médecin traitant ou votre spécialiste doit adresser au Centre médical LANDOUZY-VILLA JEANNE un dossier médical d'admission. A l'acceptation de cette demande par le médecin de l'établissement, vous devez procéder à une demande de prise en charge auprès du Contrôle Médical de votre Caisse d'Assurance Maladie.

Pour tout renseignement complémentaire, le bureau des admissions est à votre disposition du lundi au vendredi de 9h00 à 16h30 au 05 59 93 73 00.

ANONYMAT

Si vous souhaitez que votre présence dans le centre ne soit pas divulguée, signalez-le à l'accueil lors de votre admission. Le nécessaire sera fait pour préserver votre anonymat.

VOTRE SEJOUR

Durée de votre séjour

La prise en charge délivrée par votre Caisse d'Assurance Maladie détermine en principe la durée de l'hospitalisation. Toutefois, celle-ci peut être modifiée pour des raisons médicales, après avis du Médecin et accord des Caisses d'Assurance Maladie.

Repas

Le petit déjeuner est servi en chambre. Le déjeuner et le dîner sont servis en chambre ou en salle à manger selon votre choix (à noter que la salle à manger est fermée le soir en hiver).

• Dépôts de valeur

Nous vous conseillons de ne pas amener d'objets de valeur ni d'argent en espèces. Si vous en détenez, l'établissement met à votre disposition un coffre-fort. Ce service fonctionne de 9h à 18h du lundi au vendredi et de 9h à 12h30 le samedi.

En cas de vol d'effets personnels gardés hors du coffre-fort, la direction décline toute responsabilité. L'établissement ne pourra être tenu responsable en cas de perte de dispositifs médicaux personnels (dentier, appareil auditif, lunettes de vue,...).

Culte

Une religieuse, chargée de l'aumônerie visite les personnes qui le désirent. Une messe est célébrée tous les 1er et 3ème samedi du mois dans l'établissement. Si vous souhaitez y participer, renseignez-vous auprès du personnel soignant de votre service. Sur votre demande, d'autres ministres du culte peuvent également être contactés. L'établissement tient également compte des coutumes alimentaires dues aux pratiques religieuses. Nous vous invitons à nous les signaler lors de votre arrivée.

Activités de loisirs

La Clinique LANDOUZY-VILLA JEANNE adhère au Centre d'Animation (AIEC) situé à 50 mètres de l'Établissement. Ce centre met gracieusement à votre disposition des ateliers de travaux manuels (poterie, peinture, etc.) et une bibliothèque. Il organise également des activités ludiques (bridge, scrabble, belote, tarot, etc.), des séances de cinéma, des promenades sur la Côte Basque et à l'intérieur du Pays Basque. En cas de difficultés à vous déplacer, il se propose de venir vous chercher dans votre chambre. Un service de courses est également proposé ; pour ce service, contacter le Centre d'Animation au 05.59.29.70.48. Un programme détaillé des activités sera mis à votre disposition.

Autres services

- L'Association Visite Malades Hospitalisés (V.M.E.H.) passe une à deux fois par semaine. Elle peut vous apporter une aide et un soutien moral. Si vous souhaitez plus d'informations sur cette association, merci de contacter l'accueil de l'établissement.
- L'établissement a passé une convention avec l'association **Alliance 64** qui intervient gratuitement auprès des patients en grande vulnérabilité, en fin de vie. Parlez-en à l'équipe soignante.
- Une pédicure, une coiffeuse, une esthéticienne sont à votre service pour rendre votre séjour plus agréable. Contactez l'accueil pour prendre un rendez-vous (prestation payante).

Distributeur de boissons

Des distributeurs de boissons chaudes et froides sont à votre disposition dans le bâtiment d'hospitalisation (service payant).

Courrier

Il vous est apporté tous les matins dans votre chambre. Si vous désirez en expédier, déposez-le à l'accueil (levée à 8h30).



VOS FRAIS D'HOSPITALISATION

Les tarifs sont affichés à l'accueil de l'établissement.

· Les frais de soins

Ils couvrent tous les frais médicaux et d'hébergement. Seuls le forfait journalier et le supplément de chambre individuelle restent à votre charge ou à la charge de votre mutuelle.

Si vous êtes assuré(e) social(e):

- soit les frais de séjour sont pris en charge à 80 %, le ticket modérateur de 20 % est à votre charge ou à celle de votre mutuelle pendant les 30 premiers jours de votre hospitalisation,
- soit les frais de séjour sont pris en charge à 100 % : c'est le cas si vous relevez d'une situation d'exonération du ticket modérateur (longue maladie ou à partir du 31ème jour d'hospitalisation ou hospitalisation suite à un K>50).

Si vous n'êtes pas assuré social :

Vous êtes redevable de la totalité des frais.

N.B.: Si vous n'habitez pas le département des Pyrénées Atlantiques, votre organisme de sécurité sociale peut vous imposer le tarif de l'établissement le plus proche de votre domicile, même si vous êtes pris en charge à 100 %. Dans ce cas, la différence est à votre charge.

• Le forfait journalier

Conformément aux dispositions réglementaires en vigueur, vous aurez à acquitter le forfait journalier, sauf prise en charge par la Mutuelle ou notification de C.M.U.

• La chambre particulière

Si vous souhaitez être hospitalisé(e) dans une chambre particulière, vous devez en faire la demande.

Dans l'éventualité où votre mutuelle ne couvrirait pas cette prestation, vous auriez à en acquitter le montant.

N.B : Les chambres doubles n'ont pas de supplément.

LES FRAIS LIÉS À VOS DEMANDES PARTICULIÈRES





Repas et lits accompagnants

Les visiteurs et les membres de votre famille peuvent, s'ils le souhaitent, prendre des repas au sein de la Clinique LANDOUZY-VILLA JEANNE.

Du lundi au samedi, la réservation doit se faire à l'accueil, au plus tard à 10h00 pour un repas le jour même, avant le samedi midi pour un repas le dimanche.

Petit déjeuner : 2.30 €

Déjeuner : 8.40 € **Dîner** : 7.70 €

L'établissement peut également mettre à disposition un lit d'appoint. Le tarif pour le lit d'appoint est de 15.25€ par nuit.



Téléphone

Une ligne téléphonique directe est attribuée à chaque chambre. Elle vous permet d'être appelé(e) directement sans passer par le standard. Moyennant un crédit que vous déposerez à l'accueil, vous pourrez appeler vers l'extérieur en composant le 0 + N° de votre correspondant. Le solde vous sera restitué à votre sortie.



Wifi

Un accès Internet vous est proposé par le biais d'un réseau wifi sécurisé. Le tarif est de 10€ par semaine.



Dans toutes les chambres, la télévision peut être mise à votre disposition moyennant une redevance. La redevance est de 2.30€ par jour.

Vous pouvez en faire la demande en vous adressant à l'accueil, ou à partir de votre chambre, en composant le 9. Si vous souhaitez arrêter la location, Signalez-le sans délai à l'accueil.



Blanchisserie

Vous devez regrouper l'ensemble de votre linge dans une poche nominative, mise à votre disposition suite à votre demande auprès du personnel d'étage. Le linge sale est ramassé le dimanche.

Le linge propre vous est remis le vendredi suivant.

Les frais de blanchisserie sont à votre charge. Une facture est présentée lors de la remise du linge propre.



Presse

Sauf le dimanche et les jours fériés, la presse quotidienne ou hebdomadaire peut être distribuée dans votre chambre après demande faite auprès de l'accueil.

SORTIE

Le médecin décide de votre jour de sortie (avec votre accord) Les sorties ayant lieu généralement le matin, les formalités administratives s'accomplissent entre 9h et 10h.

Formalités administratives

Vous (ou un membre de votre famille), devrez passer à l'accueil pour :

La régularisation des divers frais :

- de séjour / chambre particulière
- télévision / téléphone / Wifi
- caution de la clé de la chambre
- frais accompagnants
- blanchisserie.

La remise des documents de sortie :

- bulletins de situation
- les objets de valeur éventuellement confiés,
- les documents médicaux relatifs à votre hospitalisation et à votre sortie.

Votre médecin traitant recevra le compte-rendu de votre hospitalisation. Vous pouvez prendre contact avec lui dès votre sortie.

Transports

Vous avez le libre choix de votre ambulance ou TAP (Transport Assis Professionnalisé).

Le médecin de l'établissement prescrit le transport le mieux adapté à votre état de santé.

Il sera pris en charge par votre caisse d'assurance maladie sauf avis contraire de celle-ci. Seuls les transports de plus de 150 kms sont soumis à une entente préalable.

Le jour de votre sortie, votre famille peut assurer le transport (Les frais peuvent être pris en charge par l'Assurance Maladie).

• Questionnaire de satisfaction

Un questionnaire destiné à mesurer votre satisfaction vous sera remis quelques jours avant votre sortie. N'oubliez pas de le compléter ou de le faire compléter par un de vos proches. Vos remarques et suggestions seront prises en compte pour l'amélioration de la qualité des services.



DROITS ET DEVOIRS DU PATIENT



Pendant quelques jours , vous allez vivre au sein d'un établissement de santé.

Accueilli(e) dans cette structure, vous avez des droits et des devoirs.

Vos droits sont énoncés dans la charte de la personne hospitalisée et dans les rubriques suivantes.

Vos devoirs sont des obligations liées à des règles de vie en commun : respect d'autrui, des règles de sécurité et d'hygiène.

Nous nous engageons à respecter vos droits. Nous vous remercions de respecter vos devoirs.

DROIT DES PATIENTS

• Consentement éclairé

Aucun acte ne peut être pratiqué sans votre consentement libre et éclairé sauf si vous êtes hors d'état d'exprimer votre volonté. Dans ce cas la personne de confiance que vous avez désignée sera consultée, sauf urgence (danger immédiat).

• Directives anticipées

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées dans le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement. Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical. Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles auprès du médecin qui vous prend en charge au sein de l'établissement (confiez-les lui ou signalez leur existence et indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées).

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, lors de toute hospitalisation, l'établissement met le patient en mesure de désigner une personne de confiance.

Cette désignation se fait par écrit en remplissant la ou les fiches mises à votre disposition par l'établissement. Cette désignation est révocable à tout moment. La personne de confiance peut, si vous le souhaitez, vous accompagner dans vos démarches et assister aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions. Elle sera consultée au cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin.



DROITS DES PATIENTS (SUITE)

Droit à l'information

L'ensemble des informations concernant votre santé vous sera donné au cours d'un entretien individuel avec le médecin de votre service.

Accès au dossier médical

L'ensemble des informations relatives aux traitements et aux soins qui vous ont été délivrés est rassemblé dans votre dossier patient.

Pour accéder à ces informations, vous avez le choix entre deux options :

- soit vous pouvez en faire directement la demande
- soit vous passez par l'intermédiaire d'un médecin que vous désignez à cet effet, ou une personne mandatée

Une demande écrite doit alors être formulée auprès de la Direction (avec justificatif d'identité). La communication du dossier a lieu au plus tard dans les 8 jours à compter de la date de réception de votre demande complète et au plus tôt après l'observation d'un délai légal de 48 heures. Pour une hospitalisation remontant à plus de 5 ans, un délai de deux mois sera nécessaire.

La consultation des données sur place est gratuite. En revanche, si vous souhaitez en obtenir la photocopie, les frais de reproduction et, le cas échéant d'envoi seront à votre charge

Commission des Usagers

En cas de problèmes rencontrés au cours de votre hospitalisation, vous pouvez saisir la Commission des Usagers.

• Programme de Médicalisation du Système d'Information

Dans le cadre du Programme de Médicalisation du Système d'Information (P.M.S.I.), nous vous informons que des données administratives et médicales, concernant tous les patients hospitalisés, font l'objet d'un traitement informatisé. Cette mise en œuvre obligatoire a été déclarée par notre établissement à la Commission Nationale d'Informatique et des Libertés (CNIL).

Les données sont transmises au médecin responsable de l'information médicale dans l'établissement et sont protégées par le secret médical.

Certaines des informations recueillies durant votre séjour feront l'objet, dans le strict respect du secret médical, d'un traitement statistique anonyme, sauf refus de votre part. De plus, vous avez un droit d'accès et de rectification pour l'ensemble des données enregistrées vous concernant.

DEVOIRS DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE

Règles de vie et règlement intérieur

Un règlement intérieur définit les règles de vie au sein de l'établissement et est joint au présent livret d'accueil.

Les règles de vie concernent notamment :

- l'interdiction d'introduire dans la Clinique de l'alcool, de la drogue, des aliments périssables, des animaux,
- l'interdiction de fumer dans l'établissement selon la réglementation en vigueur et pour la sécurité de tous
- la lutte contre les nuisances susceptibles de gêner les autres patients : bruits, non respect des horaires...
- la lutte contre les infections associées aux soins notamment par le lavage des mains (patients, professionnels, visiteurs).
- le respect du mobilier ou du matériel mis à votre disposition.

Recommandations générales

- Visites

La visite de parents et d'amis est importante. Toutefois, limitez le nombre de visiteurs présents en même temps dans votre chambre. Les visites sont autorisées de 13h à 20h. Pour le bien-être de tous, seules les fleurs coupées sont autorisées.

- Sécurité incendie

En cas d'incendie, ne vous affolez pas, restez dans votre chambre, portes et fenêtres fermées et attendez les consignes du personnel présent et formé à cet effet. A chaque étage, un plan d'évacuation est affiché.

DANS L'INTÉRÊT DE TOUS, PATIENTS ET PERSONNEL, RESTONS COURTOIS, DISCIPLINÉS ET RESPECTUEUX LES UNS DES AUTRES.









PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR

Dans cet établissement, nous nous engageons à prendre en charge votre douleur

PRÉVENIR. TRAITER OU SOULAGER

Les douleurs provoquées par certains soins ou examens : piqûres, pansements, pose de sondes, de perfusion, retrait de drains ...

Les douleurs sont parfois liées à un geste quotidien comme une toilette ou un simple déplacement...

Les douleurs aiguës comme les coliques néphrétiques, celles de fractures...

Les douleurs après une intervention chirurgicale.

Les douleurs chroniques comme le mal de dos, la migraine et également les douleurs du cancer qui nécessitent une prise en charge spécifique. Nous sommes là pour vous écouter, vous soutenir, vous aider.

VOUS AVEZ MAL... VOTRE DOULEUR, PARLONS-EN

Tout le monde ne réagit pas de la même manière devant la douleur ; il est possible d'en mesurer l'intensité grâce à une échelle utilisée par le personnel soignant.

Nous allons vous aider à ne plus avoir mal ou à avoir moins mal

Les antalgiques sont des médicaments qui soulagent la douleur. Il en existe de différentes puissances. La morphine est l'un des plus puissants. Mais certaines douleurs, mêmes sévères, nécessitent un autre traitement.

En répondant à vos questions

En vous expliquant les soins que nous allons vous faire et leur déroulement

En utilisant le ou les moyens les mieux adaptés.

D'autres méthodes non médicamenteuses sont efficaces et peuvent vous être proposées comme par exemple les massages, le soutien psychologique, la physiothérapie, l'acupuncture....

Votre participation est essentielle Avoir moins mal, ne plus avoir mal, c'est possible!

INSTANCES

Commission restauration

La commission a pour objectif global d'engager une démarche concertée d'amélioration de la qualité des prestations restaurations, Elle permet de donner son avis sur les menus du quotidiens et sur les menu de fêtes.

Elle se déroule trois fois par an.

Comité de liaison en alimentation et nutrition (CLAN)

Il s'agit d'un comité consultatif pluridisciplinaire (dont un des représentant des usagers) qui participe à l'amélioration du dépistage des troubles nutritionnels, de leur prise en charge et de la qualité de la prestation en restauration.

Commission des usagers (CDU)

Le CDU à comme missions de :

- Veiller au respect des droits des usagers et de faciliter leurs démarches.
- Veiller à l'information des usagers sur les voies de recours et de conciliation.
- Contribuer à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des patients et de leurs proches
- Formuler des recommandations en vue d'apporter une solution à un litige et de veiller à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation et de recours dont il dispose.

Une permanence de la CDU se tient tous les lundis de 10h à 11h par le médiateur médecin dans le bureau du service qualité à l'accueil.

• Démarche qualité et de gestion des risques (COPIL)

L'établissement est certifié par la Haute Autorité de Santé. Il mène une démarche d'amélioration de la qualité qui passe par la mise en œuvre de plusieurs dispositifs, méthodes et systèmes d'évaluation. Cette démarche est partagée par tous les professionnels de l'établissement.

Les comptes rendus des procédures de certification sont disponibles dans leur intégralité sur le site web de la HAS (http://www.has.fr), rubrique certification.



INSTANCES

• Commission Médicale d'Etablissement (CME)

Elle définit la politique médicale de l'établissement.

Elle se réunit trois fois par an, traite du bon fonctionnement des services (prise en charge médicale et paramédicale).

Les deux sous-commissions suivantes sont sous la responsabilité de la CME :

1. Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN)

Une infection est dite nosocomiale si elle apparaît au cours ou à la suite d'une hospitalisation et si elle était absente à l'admission du patient dans l'établissement de santé.

Le CLIN est composé d'une équipe pluridisciplinaire travaillant en collaboration avec tous les services de l'Établissement en vue d'un respect de l'hygiène hospitalière.

Ses missions consistent à :

- Prévenir les infections liées aux soins
- Participer à la formation du personnel dans le domaine de l'hygiène hospitalière
- Veiller à l'application des bonnes pratiques d'hygiène.

2. Commission du Médicament et des Dispositifs Médicaux Stériles (COMEDIMS)

Cette instance participe par ses avis à l'élaboration de la liste des médicaments et dispositifs médicaux stériles dont l'utilisation est préconisée dans l'établissement ; elle formule des recommandations en matière de prescription et de bon usage des médicaments et des dispositifs médicaux stériles et de lutte contre la iatrogénie médicamenteuse

Comité de lutte contre la douleur (CLUD)

Dans notre établissement, les équipes soignantes s'engagent à prendre en charge votre douleur et à vous donner toutes les informations utiles.

« La douleur se prévient, la douleur se traite. Alors, parlons-en ensemble ! ». « La douleur n'est pas une fatalité »





CHARTE QUALITÉ

Un engagement pour votre bien-être

La Clinique LANDOUZY-VILLA JEANNE a défini sa démarche d'amélioration continue de la qualité et de gestion des risques dont le but est la sécurité des soins dispensés et la qualité des prestations proposées.

Le respect des droits des patients par l'application des principes énoncés dans la charte de la personne hospitalisée constitue un des axes prioritaires de travail.

Au-delà de la réglementation sanitaire qu'il applique, l'établissement veille au respect de la personne, de ses valeurs, de ses rythmes de vie, de sa vie privée et de son autonomie.

Il veille à mettre en œuvre des moyens adaptés pour garantir à tous l'égalité d'accès à l'accueil. à l'information et aux soins.

Il place au centre de sa préoccupation la prise en compte personnalisée de la dimension physique, psychologique et sociale des patients, et le soulagement de leur douleur.

Il organise le fonctionnement des consultations, des examens et des soins de manière à ce que les déplacements et les délais d'attente soient les plus brefs.

Il met tout en œuvre pour garantir le respect de l'intimité du patient lors des visites médicales et des soins.

Il se donne les moyens d'évaluer l'organisation de l'établissement dans le but d'améliorer constamment les pratiques et la coordination.

Il organise un suivi et l'amélioration de l'accueil, de la qualité des prestations et des soins à partir de l'analyse régulière des Questionnaires de Satisfaction des Patients et d'évaluations des pratiques.

Il cherche à fonctionner de manière préventive, ce qui permet ainsi d'éviter la résurgence de problèmes.

L'établissement est engagé depuis plusieurs années dans une culture de qualité et de sécurité des soins ; cette culture est indispensable à la prise en charge optimale des patients et contribue ainsi à leur satisfaction.



CHARTE D'IDENTIFICATION DU PATIENT



Un(e) patient(e) bien identifié(e) est un(e) patient(e) en sécurité!

- **1.** La Clinique Landouzy Villa-Jeanne s'engage dans la mise en œuvre d'une politique d'identification du patient tout au long de sa prise en charge.
- **2.** Cette politique est inscrite dans la démarche globale de gestion des risques de l'établissement.
- **3.** La politique et les actions engagées respectent les principes de confidentialité des informations personnelles du patient conformément au Règlement Européen sur la Protection des Données.
- **4.** Les principes et les procédures d'identification du patient sont définis et leur respect par les professionnels de santé évalué.
- **5.** Tous les événements indésirables liés aux erreurs d'identité sont traités par la cellule gestion des risques.
- **6.** La cellule gestion des risques est chargée d'identifier et d'analyser les erreurs d'identité et de mettre en place des actions de prévention et de réduction des risques.
- **7.** Le personnel intervenant dans la prise en charge du patient est formé à la prévention des erreurs d'identification du patient

Protocole Will JEANNE Règlement intérieur du patient	Protocole	D-MAN-DIR.02.02 Version : 2
	District the second	Date: 19 08 2019
	Page 1 sur 1	

REGLEMENT INTERIEUR DU PATIENT

Afin que votre séjour au Centre Médical Landouzy Villa-Jeanne se passe dans les meilleurs conditions, l'ensemble du personnel médical, soignant, administratif et technique s'efforce de concilier vos besoins et les nécessités de la vie hospitalière.

Un climat de confiance est nécessaire. Il suppose la reconnaissance des droits et des devoirs de chacun.

Article 1 : Heures des repas :

Les Déjeuners et dîners peuvent être pris en salle à manger, si le patient le souhaite, après accord du médecin.

En chambre En salle à manger

Petit déjeuner : 8h20 /
Déjeuner : 12h00 12h15

Dîner: 18h30 18h45 (en été uniquement)

Toute absence à un repas doit être signalée et autorisée par le médecin (voir Art 5)

Article 2 : Les visites sont autorisées de 13h00 à 20h00.

Article 3 : Toute sortie supérieure à douze heures doit faire l'objet d'une demande d'autorisation signée par le médecin (voir Art 5). La Direction décline toute responsabilité en cas d'incident ou d'accident.

Article 4 : Fermeture des portes de l'établissement : 22h00 (été) ; 21h00 (hiver).

Toute rentrée tardive et sortie nocturne non autorisées peuvent entraîner votre renvoi.

Article 5 : Les autorisations de sortie le week end sont à demander au médecin lors de la visite médicale. Elles doivent être demandées 48 heures à l'avance.

Article 6 : Vous devez vous tenir à la disposition des médecins et des infirmiers pour les examens et les soins. Les sorties hors de l'établissement sont interdites le matin (sauf autorisation médicale) (voir Art 5).

Article 7 : La conduite de votre véhicule personnel durant votre hospitalisation est soumise à autorisation médicale. Si le médecin estime que votre état de santé et le traitement que vous prenez sont incompatibles avec la conduite d'un véhicule, il vous en informera oralement et vous remettra un certificat médical de contre-indication à la conduite d'un véhicule (+ copie dans le dossier patient).

Article 8 : La plus grande politesse et le plus grand respect sont recommandés avec le personnel de l'établissement et les autres patients hospitalisés.

Article 9 : Il est fortement recommandé de déposer dès votre arrivée vos objets de valeur (argent, bijoux...) auprès de l'accueil dans le coffre-fort prévu à cet effet. L'établissement ne pourra être tenu pour responsable en cas de perte ou de vol.

De même, l'établissement ne pourra pas être tenu pour responsable en cas de perte de dispositifs médicaux personnels (dentiers, appareils auditifs, lunettes de vue, etc.).

Article 10 : Le pharmacien de l'établissement vous procure tous les médicaments prescrits par les médecins pendant votre séjour. Vous ne devez donc prendre aucun médicament qui ne soit porté à leur connaissance pour éviter toute interaction dangereuse pour votre santé. Par conséquent, vos médicaments personnels vous seront retirés le jour de votre admission et restitués à la sortie.

Article 11: Il est formellement interdit :

- De fumer à l'intérieur de l'ensemble du bâtiment,
- D'introduire des boissons alcoolisées, toutes substances illicites, des armes blanches ou à feu,
- D'étendre le linge dans les chambres,
- De brancher tout appareil électroménager.

Les actes d'indiscipline peuvent faire l'objet d'une observation ou être sanctionnés par un avertissement puis un renvoi.



CHARTE D'ENGAGEMENT DES ETABLISSEMENTS AU JUSTE USAGE DES ANTIBIOTIQUES



Les antibiotiques ont permis de sauver des millions de vies.

Mais leur usage trop fréquent et souvent inadapté a favorisé l'émergence de la résistance des bactéries, responsable d'une augmentation du nombre de morts par infections bactériennes malgré le recours à des traitements de plus en plus complexes.

Cette situation peut remettre en cause de nombreux progrès médicaux que l'on croyait acquis (prothèses articulaires, transplantations d'organes, chimiothérapies anti-cancéreuses, prise en charge des prématurés et des patients de réanimation...].

Il est urgent de s'engager individuellement et collectivement dans la mise en œuvre d'actions simples et dont l'efficacité est clairement démontrée.

C'est pourquoi, l'établissement a décidé de promouvoir, en s'appuyant sur l'organisation existante en la matière et en particulier de référent antibiotiques, une utilisation raisonnée des anti infectieux :

L'établissement s'engage à suivre sa consommation d'antibiotiques, et à présenter régulièrement à l'ensemble des prescripteurs une analyse critique de son évolution rapportée à son écologie bactérienne.

Manuelle Un référent antibiotique est identifié au sein de l'établissement. Il est le coordonnateur de la politique de bon usage des antibiotiques dans l'établissement et est soutenu par l'institution. Les missions et moyens qui lui sont attribués sont clairement établis et adaptés à la taille de l'établissement.

L'établissement s'engage à apporter à tout nouveau prescripteur une formation spécifique dans le domaine du juste usage des antibiotiques, et inscrit la prescription des antibiotiques dans les orientations prioritaires de formation pour l'ensemble des prescripteurs.

Maion Hors ses murs, l'établissement propose et soutient les actions visant à améliorer la prescription des antibiotiques en médecine libérale et dans les établissements de santé et médico-sociaux limitrophes.

Le, 08/08/2016

Signatures: DR BRIDOUX PDG

Avec le soutien des sociétés savantes : Association Française d'Urologie, Société de Prieumologie de Langue Française, Société de Réanimation de Langue Française, Collège National des Gynécologues et Obstétriciens Français, Collège de la Médecine Générale, Collège National des Généralistes enseignants, Société Française de Pédiatrie, Société Française de Neurologie, Société Française de Neurochirurgie, Société Française de Dermatologie, Société Française de Gériatrie et Gérontologie, Société Française d'Anesthésie Réanimation, Société Française de Microbiologie, Société Française d'Hygiène Hospitatière, Groupe de Pathologie Infectieuse Pédi-













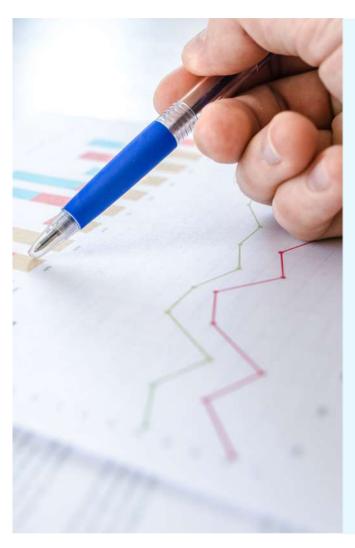




NOTRE ENGAGEMENT DANS LE DEVELOPPEMENT DURABLE

- Profitez un maximum de l'éclairage naturel
- Veillez à éteindre la lumière dans les pièces inoccupées
- Fermer les robinets d'eau après utilisation
- L'ensemble des déchets alimentaires produits au sein de la Clinique est collecté puis valorisé en bio-déchets au travers d'un compost. Si vous êtes intéressé à l'idée de récupérer du compost, nous le mettons à disposition des patients et de leurs familles.
- 100% de l'électricité que vous consommez pendant votre séjour est produite à partir d'énergies renouvelables (énergies solaires, énergies éoliennes ou énergies hydrauliques)
- Opter pour le mode économie d'énergie des écrans de télévision lors d'une inactivité prolongée (extinction de l'écran et non écran de veille)
- Veiller à éteindre les petits appareils électriques après usage
- Couper le chauffage en cas d'absence prolongée
- Fermer les rideaux et les volets durant la nuit pour éviter les grosses pertes de chaleur
- En été, utiliser les occultants (stores, volets) pour limiter les apports solaires

ENQUETE CONSORES



Nous vous informons que l'établissement participe à l'enquête CONSORES dont la finalité est la surveillance des résistances bactériennes en établissement de santé.

Dans ce cadre, des données à caractère personnel vous concernant font l'objet d'un traitement informatique sous la responsabilité du CHRU DE NANCY (Sa base juridique repose sur l'exécution d'une mission d'intérêt public).

Ces données sont : votre nom et prénom, votre date de naissance, vos dates d'hospitalisation, votre service, vos résultats de bactériologie.

Conformément aux dispositions des articles 39, 40 et 58 de la loi informatique et libertés, vous pouvez exercer votre droit d'opposition à la transmission de vos données. Pour cela, il suffit d'en faire la demande à l'accueil de l'établissement.



Voulez-vous arrêter de fumer?

Profitez de votre hospitalisaiton pour demander une consultation spécialisée en tabacologie et vous aider.

Parlez-en au médecin du service



PROGRAMME D'ÉDUCATION THÉRAPEUTIQUE DU PATIENT



Afin d'optimiser la prise en charge nutritionnelle des patients, l'établissement vous propose un programme d'éducation thérapeutique « Prise en charge de la dénutrition de la personne âgée » après avis médical.

TRANSPORTS

Depuis la parution de l'article 80 de la Loi de Financement de la Sécurité Sociale applicable au 01/10/2018, le coût des transports sanitaires durant votre séjour est à la charge de l'établissement (sauf cas particuliers détaillés dans la loi).

Par conséquent, lorsque cela sera possible, les consultations et les examens complémentaires seront programmés par nos soins dans les cabinets au plus près de l'établissement. Si toutefois, vous vous y opposez, le transport sera alors à votre charge ou devra être assuré par une personne de votre entourage.

De plus, pour les rendez-vous programmés par vos soins avant votre hospitalisation, vous devrez organiser et gérer le transport et prendre la consultation et/ou examen à votre charge.

VIDEOSURVEILLANCE

L'établissement est placé sous vidéosurveillance pour des raisons de sécurité. Pour tout renseignement, s'adresser à a Direction, auprès de qui vous pourrez également exercer vos droits d'accès, conformément à la loi 78-17 du 6 janvier 1978 relatif à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifié par la loi du 06/08/2004

RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données)

La Protection des données à caractère personnel, celles que vous nous confiez pour les besoins de votre prise en charge au sein de la Clinique Landouzy, est régie par le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), depuis le 25 mai 2018 et par la Loi Informatique et Liberté modifiée. L'autorité compétente française en charge de l'application de ce Règlement est la CNIL (Commission Nationale Informatique et Liberté). Une information complètel est disponible au salon d'Ibaïa Rez de chaussée ou sur simple demande au Responsable qualité (DPO). (1: D-MAN-GSI-01-13)























Obtenez toute l'information nécessaire pour profiter de Cambo-les-Bains et du Pays basque comme un local, grâce à nos expertes locales de confiance.

OFFICE DE TOURISME DE CAMBO-LES-BAINS

3, avenue de la Mairie - 64250 Cambo-les-Bains +33 (0)5 59 29 70 25 info@cambolesbains.com







Un moment pour tout oublier, sauf vous

www.cambolesbains.com

