CLINIQUE DU PARC

Un autre regard sur votre santé





LIVRET D'ACCUEIL PATIENT

WWW.CLINIQUEDUPARC-95.COM

23 rue des Frères Capucins / 95310 Saint-Ouen-l'Aumône / 01 34 40 41 42



SOMMAIRE

Bienvenue à la Clinique du Parc ____ p5
Nos valeurs ____ p6
Le label THQSE ____ p8
Qu'est-ce qu'un établissement de SMR ? ____ p9
Introduction ____ p10

1/ NOTRE ÉTABLISSEMENT ____ p11

L'équipe de Direction ____ p12
L'équipe soignante ____ p12
Les services ____ p12
Les réseaux ____ p13
La Maison du Parc ____ p14

2/ VOTRE ADMISSION ____ p15

Contacts ____ p16
Les documents à ne pas oublier ____ p17
Les frais de séjour ____ p19
Bien identifié, bien soigné ____ p19
Anonymat - Confidentialité ____ p19

3/ VOTRE SÉJOUR ____ p20

Prise en charge des soins ____ p21
Prise en charge hôtelière ____ p21
Vos effets personnels ____ p22
Vos moyens de communication ____ p23
Votre confort ____ p24
Règles de vie et de bon sens ____ p25
Informations pratiques ____ p28
Les médicaments ____ p29

4/ VOTRE SORTIE ____ p36

Formalités au bureau des admissions / sorties ____ p37
Votre avis nous intéresse ____ p37
Transport ____ p38
Sortie disciplinaire ____ p38
Sortie contre avis médical ____ p38
Décès ____ p38







5/ NOS ENGAGEMENTS p39

La lutte contre la douleur p40
La qualité et la gestion des risques p40
L'Éthique et la Bientraitance p41
La Commission Des Usagers (CDU) p41
Le responsabilité sociale, sociétale et environnementale p43

6/ VOS DROITS p45

Personne de confiance / personne à prévenir p46
Rédaction des directives anticipées p47
Droit d'accès à votre dossier médical p47
Durée de conservation des dossiers médicaux p48
Protection de vos données p48
Messageries sécurisées de santé p49
La protection des personnes sous tutelle p49
Le droit à l'information p49
Le consentement éclairé p50
Le don d'organes et de tissus p50
Résumé de la Charte de la personne hospitalisée p51
Contacts utiles p52
Charte Bientraitance p53
Charte Éthique p54
Charte de la Douleur p55

Comment accéder à la clinique du Parc ? p56
La Maison du Parc p56

7/ ANNEXES

Tarifs annexe 1
Les équipes annexe 2
Conditions d'admission annexe 3
Questionnaire de satisfaction annexe 4



BIENVENUE À LA CLINIQUE DU PARC

Votre état de santé vous amène à être hospitalisé(e) à la Clinique du Parc, où nous vous souhaitons la bienvenue.

Nous vous remercions de la confiance que vous nous accordez en choisissant notre établissement et sachez que l'ensemble du personnel mettra tout en œuvre pour vous apporter des soins individualisés et rendre votre hospitalisation la plus confortable et agréable possible.

La Clinique du Parc, établissement indépendant, s'efforce de répondre aux attentes et aux besoins exprimés par les patients, dans un souci permanent d'apporter une prise en charge de qualité, dans des conditions optimales de sécurité.

C'est pourquoi nous mettons en place une démarche continue d'amélioration au travers de la certification par la Haute Autorité de Santé (HAS).

Les valeurs qui nous guident sont fondées sur la dignité de la personne, à savoir : l'écoute, la bienveillance, l'esprit d'équipe, le professionnalisme, le respect et l'audace. Nous sommes, entre autres, très sensibles à la douleur morale et/ou physique et mettrons tout en œuvre pour vous soulager si vous en avez besoin.

L'amélioration de la qualité des soins, des services et de l'accueil est une de nos préoccupations principales. Nous sommes particulièrement attentifs à votre hébergement et avons créé pour votre bien-être des espaces conviviaux : jardins fleuris avec des bancs, pergola extérieure, salons à chaque étage…

Enfin, nous sommes engagés dans une politique de Très Haute Qualité Sanitaire, Sociale et Environnementale (THQSE), qui, au-delà de la responsabilité sociétale des entreprises, couvre la santé environnementale dans une stratégie plus globale de développement durable au bénéfice de nos patients, collaborateurs et différentes parties prenantes.

Animés par la volonté de rendre votre séjour aussi agréable et bénéfique que possible pour votre santé, nous vous souhaitons un prompt rétablissement.

La Direction et le personnel

NOS VALEURS



NOS SERVICES

150 LITS D'HOSPITALISATION COMPLÈTE

31 PLACES D'HOSPITALISATION DE JOUR



150 LITS

MÉDECINE
SOINS PALLIATIFS (LITS IDENTIFIÉS DE SOINS PALLIATIFS)
SOINS MÉDICAUX ET DE RÉADAPTATION EN CANCÉROLOGIE,
CONDUITES ADDICTIVES,
RÉADAPTATION FONCTIONNELLE,
GÉRIATRIE, POLYVALENTS
PSYCHIATRIE

31 PLACES

MÉDECINE, BIOTHÉRAPIES
PSYCHIATRIE
ADDICTOLOGIE
RÉÉDUCATION ET RÉADAPTATION FONCTIONNELLE
PROGRAMME DE RECONDITIONNEMENT FONCTIONNEL DU RACHIS (RFR)

PÔLE DE CONSULTATIONS

- SOS MÉDECINS
- ADDICTOLOGUES
- PSYCHIATRE
- MÉDECINE PHYSIQUE ET DE RÉADAPTATION, MPR
- NEUROLOGUE
- DIABÉTOLOGUE
- KINÉSITHÉRAPEUTES LIBÉRAUX
- PSYCHOLOGUE
- OSTÉOPATHE

UN PLATEAU TECHNIQUE

- SALLES DE KINÉSITHÉRAPIE
- 2 BASSINS DE BALNÉOTHÉRAPIE
- SALLES D'ERGOTHÉRAPIE
- SALLES D'ÉDUCATION THÉRAPEUTIQUE
- ÉCHOGRAPHIES CARDIAQUES



UN PÔLE D'IMAGERIE MÉDICALE

- SCANNER ET IRM (COURANT 2026)
- RADIOLOGIE CONVENTIONNELLE
- ÉCHOGRAPHIES
- MAMMOGRAPHIES
- CONE BEAM (DENTASCANNER)
- ECHO-DOPPLER



2 000 ENTRÉES EN HOSPITALISATION / AN

200 PROFESSIONNELS À L'ÉCOUTE DE VOS ATTENTES

+20 MÉDECINS À VOTRE SERVICE

En cohérence avec nos valeurs fondatrices, La Clinique du Parc a fait le choix de mettre en place une **politique vertueuse de Responsabilité Sociétale et Environnementale.**

C'est dans ce cadre qu'elle a obtenu en **2023 le label THQSE** (Très Haute Qualité Sanitaire, Sociale et Environnementale) **« niveau or ».**

Ce label allie **« Responsabilité Sociale et Sociétale »**, ainsi que **« Santé Environnementale »** et permet de souligner notre engagement sur tous les champs de la responsabilité sociétale et de la santé environnementale, à travers des objectifs sur des sujets tels que : la gouvernance, les achats durables et responsables, l'accueil et le respect des usagers, le bien-être, la santé et la satisfaction au travail, la prévention de l'exposition aux champs électromagnétiques, la qualité de l'air intérieur et la prévention des risques chimiques, la maîtrise des consommations énergétiques, la gestion responsable des ressources en eau et l'hygiène, la réduction du gaspillage, la protection de la biodiversité, la relation avec les parties prenantes externes…



QU'EST-CE QU'UN ÉTABLISSEMENT DE SOINS MÉDICAUX ET DE RÉADAPTATION(SMR)?

Destinés aux patients de tous les âges, **les établissements de SMR** ont pour objectif d'aider les patients à regagner en autonomie, à s'adapter à leurs nouvelles conditions et à se réinsérer dans la vie professionnelle suite à une période d'hospitalisation plus ou moins longue ou une opération chirurgicale ou dans le cadre du suivi d'une maladie chronique.

Les établissements de SMR étaient auparavant appelés des Soins de Suite et de Réadaptation (SSR).

L'activité de SMR comprend des actes à visée diagnostique et thérapeutique et des actions à visée préventive et d'éducation thérapeutique et de réinsertion dans le cadre du projet thérapeutique du patient (art. R. 6123-118 du CSP).

Les objectifs fixés par **les soins en SMR** sont atteints par l'exercice de missions fondamentales :

- La mission de soins médicaux
- La mission de rééducation
- La mission de réadaptation
- La mission de réinsertion
- La mission de soins de transition
- La mission de prévention
- La mission de coordination

S'appuyant sur une prise en charge globale et personnalisée, la Clinique du Parc a ainsi pour objectif de réduire ou de prévenir les conséquences médicales, sociales, fonctionnelles, psychologiques et cognitives des patients pris en charge.

La Clinique du Parc permet une prise en charge en hospitalisation complète et en hospitalisation à temps partiel, et ce, sur place et/ou par convention avec un établissement partenaire selon les spécialités.



INTRODUCTION

La Clinique du Parc est un établissement privé avec mission de service public d'hospitalisation, disposant de **150 lits d'hospitalisation** complète et **31 places d'hospitalisation de jour**.

Elle est agréée et conventionnée par la Sécurité sociale et les mutuelles de santé.

Les patients hospitalisés à la clinique recherchent des soins de qualité, du savoir-faire, de l'empathie et une attention particulière portée par chaque membre de l'équipe pluridisciplinaire.





1/NOTRE ÉTABLISSEMENT

L'ensemble des équipes, identifiable par son badge, se mobilise afin de rendre votre séjour aussi agréable que bénéfique pour votre santé.

L'ÉQUIPE DE DIRECTION

L'équipe de direction est composée de la gérante, du directeur, du président de la Commission Médicale d'Établissement (CME), des cadres de pôle et de la responsable qualité / gestion des risques.

L'ÉQUIPE SOIGNANTE

Votre prise en charge est assurée par une équipe pluridisciplinaire.
Le service qui vous accueille est placé sous la responsabilité d'un médecin et d'un cadre de santé ou d'une infirmière référente. Vous trouverez le nom de ces deux personnes dans l'annexe au présent livret, ainsi que sur le site internet.

Dès votre arrivée, un médecin :

- assurera et coordonnera votre prise en charge médicale ;
- élaborera votre projet de soins et projet de vie en concertation avec vous ;
- prescrira les traitements nécessaires à votre état de santé ainsi que d'éventuels examens complémentaires (biologie, imagerie…) ;
- vous informera sur l'évolution de votre pathologie
- rencontrera si nécessaire votre famille ou vos proches, avec votre accord. La personne de confiance que vous aurez désignée à votre arrivée sera consultée dans le cas où vous seriez dans l'incapacité d'exprimer votre volonté ;
- assurera la gestion de votre dossier patient.

Le cadre de santé de l'unité ou l'infirmière référente gèrent l'organisation des soins et vous informe sur ceux-ci ainsi que sur le déroulement du séjour. À ce titre, il/elle assure les missions suivantes :

- coordination des activités des différents personnels paramédicaux intervenant dans votre prise en charge (infirmières, kinésithérapeutes, diététiciennes, aides-soignants, assistante sociale, psychologue, ergothérapeute, professeur d'Activité Physique Adaptée…) ;
- organisation des rendez-vous internes et externes en collaboration avec le secrétariat médical ;
- vérification de l'application des prescriptions médicales et des actes relevant du rôle propre des professionnels paramédicaux ;
- coordination médico-technique et logistique avec la pharmacie, le service administratif, le service technique, les prestataires hôteliers (restauration, bionettoyage, blanchisserie...) ;
- coordination avec les bénévoles et les membres d'associations.

La clinique accueille et forme régulièrement des étudiants de divers horizons (Infirmier, Aide-soignant, Kinésithérapeute, Psychologue, Assistante Sociale).

Vous trouverez, en annexe, la liste nominative de l'équipe médicale, paramédicale et des autres spécialistes exerçant au sein de la structure.

LES SERVICES

La Clinique du Parc dispose de plusieurs services, organisés en complémentarité, afin d'offrir une prise en charge complète et continue et d'éviter, autant que possible, des déplacements fatigants.



SERVICES D'HOSPITALISATION COMPLÈTE

- Avant un séjour en SMR ou en cours d'hospitalisation, votre état de santé peut nécessiter un bilan en secteur de médecine.

- Les soins médicaux et de réadaptation (SMR) :
  - rééducation et réadaptation fonctionnelle ;
  - gériatrie ;
  - conduites addictives ;
  - cancérologie ;
  - polyvalents.

- Les soins palliatifs : les lits identifiés de soins palliatifs sont regroupés, dans une aile dédiée, au même étage que la cancérologie.

- La psychiatrie (uniquement en soins libres) : le service d'hospitalisation est situé dans un bâtiment distinct avec un jardin privatif, deux salles à manger, une salle de sport, une salle de jeux, une laverie, deux salles d'ateliers.

SERVICES D'HOSPITALISATION DE JOUR

- Psychiatrie
- SMR d'Addictologie
- SMR Rééducation et réadaptation fonctionnelle (dont un programme de Reconditionnement Fonctionnel du Rachis (RFR))
- Médecine en diabétologie et pour les biothérapies



LES RÉSEAUX

La Clinique du Parc s'inscrit dans un **Dispositif d'Appui à la Coordination (DAC)** afin de garantir aux patients une réponse globale adaptée et coordonnée quels que soient son âge, sa pathologie, son handicap ou sa situation.

Le Dispositif d'Appui à la Coordination (DAC COORDINOV – réseau tri thématique gériatrie, oncologie, soins palliatifs) est une plateforme organisationnelle qui fait le lien entre le patient et les différents services de santé (médicaux, paramédicaux, sociaux, associations d'usagers, et toutes personnes intervenant dans le cercle de soins). Il a pour but de fluidifier le parcours de santé des patients par l'évaluation de leur situation et la mise en œuvre d'un plan de soins personnalisé.

Site internet : www.coordinov.com

La Clinique fait également partie du **réseau CORPALIF** (Coordination Régionale des Soins Palliatifs d'Île-de-France) qui est directement en lien avec la **SFAP** (Société Française d'Accompagnement et de Soins Palliatifs).

Site internet : www.corpalif.org

Le service de psychiatrie collabore avec le Conseil Local de Santé Mentale de l'agglomération de Cergy-Pontoise afin d'améliorer l'accès aux soins, de renforcer le travail en réseau et de promouvoir la santé mentale.

LA MAISON DU PARC

- **La Maison du Parc est une maison de retraite médicalisée à taille humaine** parfaitement adaptée aux personnes âgées autonomes ou dépendantes. (Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes, EHPAD).

- **Accolée à la Clinique du Parc**, elle bénéficie d'un emplacement particulier, assurant un accès privilégié aux consultations spécialisées.

- Elle fait partie du Réseau Gérontologique et handicap du Val d'Oise (GERONTO 95) qui regroupe **plus de 95% des EHPAD du département** dont le but est de développer la réflexion et la coordination des pratiques professionnelles au bénéfice des personnes âgées sur le territoire du Val-d'Oise. Le réseau vise également à promouvoir des actions de partenariat entre les adhérents et des actions de formation et d'information.Site internet : www.maisonduparc.fr





2/

2/VOTRE ADMISSION

Vous êtes hospitalisé(e) à la Clinique du Parc. Vous trouverez dans ce chapitre les contacts utiles lors de votre admission.

CONTACTS

Pour toute demande d'admission, le médecin de l'établissement hospitalier où vous avez séjourné, le médecin traitant ou le spécialiste s'adresse au bureau de la régulation :

Tél. : 01 34 40 41 41

Fax : 01 34 40 42 97

Mail : regulation@cdp95.fr

Du lundi au vendredi de
9h30 à 13h00 et 14h00 à 16h00

Au moment de votre arrivée pour votre hospitalisation, vous êtes accueilli(e) au bureau des admissions :
Bureau des admissions de médecine, soins palliatifs, soins médicaux et de réadaptation (hospitalisation complète et de jour)

Tél. : 01 34 40 41 45

Fax : 01 34 40 41 66

Mail : admissionsmr@cdp95.fr

Du lundi au vendredi de 8h30 à 17h00

Bureau des admissions de psychiatrie et des soins médicaux d'addictologie (hospitalisation complète et de jour)

Tél : 01 34 40 41 84

Fax : 01 34 40 41 66

Mail : admissionpsy@cdp95.fr

Du lundi au vendredi de 8h30 à 17h00



LES DOCUMENTS À NE PAS OUBLIER

2/

- **Une pièce d'identité avec photographie** (passeport, carte d'identité, titre de séjour).
- **Votre carte d'assuré social** (carte vitale ou attestation à jour mentionnant les droits ouverts). Celle-ci ne devra pas être utilisée en externe durant le séjour.
- **Votre carte mutuelle en cours de validité.**

S'il y a lieu :

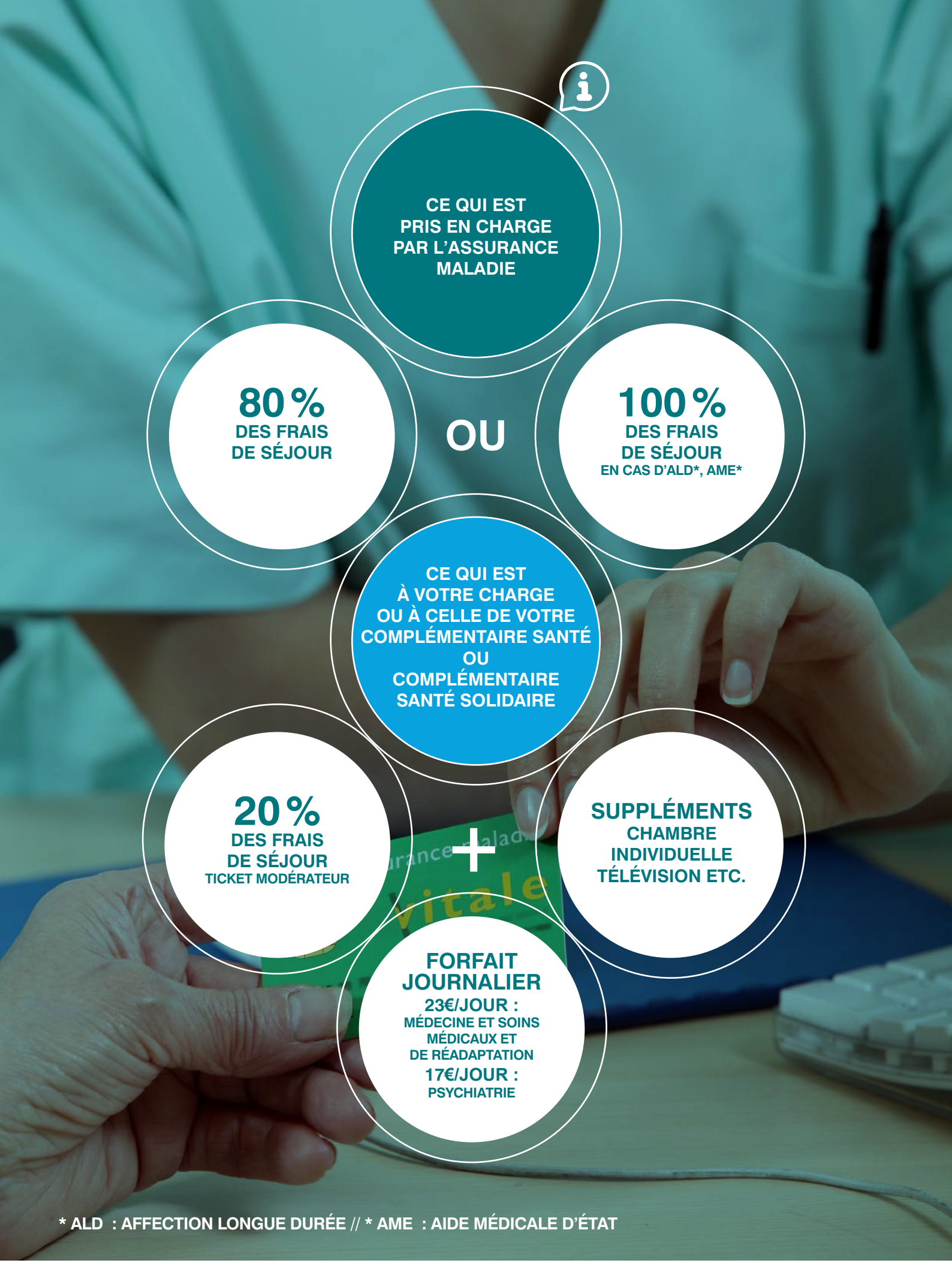
- **Votre attestation de PUMA** (Protection Universelle Maladie)
- **Votre attestation Complémentaire Santé Solidaire** (CSS) (anciennement Couverture Maladie Universelle Complémentaire (CMUC))
- **Votre attestation d'AME** (Aide Médicale d'État)
- Si vous ne venez pas directement de votre domicile, le **bulletin de situation** précisant la date de sortie de l'établissement public ou privé d'où vous provenez.
- Tous vos **documents médicaux** récents en votre possession (radiographies, résultats de vos examens de laboratoire, comptes-rendus, lettre du médecin traitant, ordonnances des traitements en cours, carte de groupe sanguin).

En cas d'accident du travail, munissez-vous de votre déclaration en trois volets délivrée par votre employeur.

En cas de maladie professionnelle, munissez-vous de votre volet de déclaration de maladie professionnelle remis par votre caisse d'assurance maladie.
Pour les personnes de nationalités étrangères ressortissantes de la CEE, munissez-vous de la Carte Européenne de Santé en cours de validité ou du formulaire E112.

Pour les ressortissants hors CEE bénéficiant de l'Aide Médicale de l'État, munissez-vous de la notification de l'accord pour la demande d'aide médicale (loi 99 641 du 24 juillet 1999).
L'intégralité des frais de séjour sera à votre charge en l'absence de ce document.

N'oubliez pas de prévenir votre employeur de votre absence et adressez-lui le bulletin de situation délivré par le service des admissions de la clinique : il sert d'arrêt de travail. Un double doit être envoyé à votre centre de Sécurité sociale et à Pôle Emploi si nécessaire.



*** ALD : AFFECTION LONGUE DURÉE // * AME : AIDE MÉDICALE D'ÉTAT**

LES FRAIS DE SÉJOUR

2/

Ils correspondent à l'ensemble des prestations exécutées par l'établissement et sont fixés par le Ministère de la Santé. Ce sont ces tarifs qui seront facturés aux organismes de Sécurité Sociale dont vous dépendez. Vous pouvez être exonéré du forfait journalier.
Les suppléments liés à votre confort personnel (chambre individuelle, téléphone, télévision, wifi, etc…) sont à votre charge ou à celle de votre complémentaire santé.
Les démarches administratives auprès des organismes extérieurs (mutuelle, CPAM) afin d'être remboursé de vos soins sont effectuées par l'établissement.

BIEN IDENTIFIÉ, BIEN SOIGNÉ

Vous êtes unique : pour votre sécurité, il est très important que vous soyez correctement identifié(e).

Lors de l'enregistrement de chacune de vos venues, une pièce officielle d'identité vous sera demandée. Pour la même raison, tout au long de votre séjour, il vous sera demandé de décliner votre identité (nom, prénom, date de naissance).

Depuis le 1er janvier 2021, vous disposez d'une identité sanitaire officielle appelée Identité Nationale de Santé (INS) qui vous est unique et qui est utilisée par tous les professionnels de santé qui vous prennent en charge.

Lors de votre parcours de santé, les professionnels qui interviennent dans votre suivi ont besoin de partager de l'information vous concernant. Grâce à l'INS, vous êtes identifié(e) de la même façon par tous les professionnels qui interviennent dans votre suivi. Cette identification unique permet, en outre, d'éviter de vous confondre avec une autre personne ou de créer inutilement un nouveau dossier.
Afin de garantir la qualité et la sécurité des soins, il est essentiel de confirmer systématiquement votre identité (nom, prénom, date de naissance) à chaque étape de votre prise en charge : consultation, examen, prélèvement, administration de traitement, etc.
La vérification de votre identité est une étape indispensable pour assurer une prise en charge sûre et personnalisée.

VOTRE INS

VOTRE MATRICULE INS + VOS TRAITS D'IDENTITÉ

Il correspond à votre numéro personnel de sécurité sociale. Il peut être différent du numéro de sécurité sociale utilisé pour le remboursement des soins par l'assurance maladie, dans le cas par exemple ou l'usager n'est pas l'assuré social. (ex. l'enfant qui est rattaché à l'un de ses parents).

- **Nom de naissance**
- **Prénom(s) de naissance**
- **Date de naissance**
- **Sexe**
- **Code du lieu de naissance**

Ces données proviennent des bases d'identités de référence de l'administration française

Lors de l'enregistrement de chacune de vos venues, une pièce officielle d'identité vous sera demandée. Pour la même raison, tout au long de votre séjour, il vous sera demandé de décliner votre identité (nom, prénom, date de naissance).

Tout examen ou soin fait à partir d'une identité inexacte expose à un risque. C'est pourquoi il est essentiel que les professionnels qui s'occupent de vous au cours de votre hospitalisation ne commettent aucune erreur sur votre identité.

Merci de bien vouloir contrôler l'exactitude de vos : nom de naissance, nom marital, prénom, date de naissance sur les documents, étiquettes et bracelet d'identification qui vous sont présentés et de nous signaler toutes anomalies :

- dès votre arrivée et votre enregistrement au bureau des admissions ;
- à l'occasion de votre admission dans le service ;
- avant chaque acte de soins.

Cette identité doit être conforme à celle qui figure sur les documents officiels en votre possession : carte d'identité ou passeport, qui vous seront demandés au bureau des admissions.
Votre participation active prévient tout risque d'erreur sur votre identité et ne peut que faciliter la qualité et la sécurité des soins.
À tout moment de votre séjour, le personnel soignant doit pouvoir s'assurer de votre identité. Veuillez conserver votre bracelet jusqu'à votre sortie.

ANONYMAT - CONFIDENTIALITÉ

Si vous souhaitez que votre présence ne soit pas divulguée, signalez-le à votre arrivée aux admissions et dans le service de soins, le nécessaire sera fait pour préserver votre anonymat.

3/



3/VOTRE SÉJOUR

Votre prise en charge sera pluridisciplinaire et coordonnée par votre médecin.

PRISE EN CHARGE DES SOINS

Lors de votre hospitalisation, les différents professionnels interviendront en fonction de votre projet thérapeutique établi avec votre collaboration et adhésion.

Votre séjour s'articulera autour de plusieurs thèmes :

- Ceux communs à toutes les prises en charge
  - Évaluation et suivi de la douleur
  - Prévention du risque infectieux
  - Respect des prescriptions médicamenteuses (choix de génériques)
  - Équilibre nutritionnel (évaluation de la dénutrition, choix de menus, prescription de régime)
- Ceux spécifiques à vos besoins et sur décision médicale
  - D'éducation thérapeutique (programme d'éducation ciblé pour certaines maladies chroniques ex. : diabète)
  - Psychologique (intervention et suivi d'un psychologue et/ou d'un psychiatre)
  - Social (accompagnement dans vos démarches administratives, retour à domicile)
  - De rééducation/réadaptation

L'équipe vous tiendra informé de l'évolution et des éventuels réajustements nécessaires à votre prise en charge. N'hésitez pas à la questionner afin d'être acteur de votre santé.

Une assistante sociale est présente dans la clinique. Elle peut vous accompagner dans vos démarches et vous aider à préparer votre retour au domicile. Elle vous reçoit ainsi que votre famille sur rendez-vous.

Vous pouvez la joindre au poste 47 01 ou au 01 34 40 47 01 ou par mail : assistante-sociale@cdp95.fr

Ses jours et horaires de présence sont consultables sur la box de votre télévision et sur la borne d'information située dans le hall d'accueil.

PRISE EN CHARGE HÔTELIÈRE

Votre chambre

La clinique dispose de chambres individuelles et de chambres à deux lits toutes équipées d'une salle d'eau particulière avec douche et toilettes. Si vous souhaitez une chambre individuelle, nous vous invitons à en faire la demande au bureau des admissions ou au cadre de santé / infirmière référente du service. Nous vous donnerons satisfaction selon nos disponibilités.

Fauteuils roulants

Si votre état de santé le nécessite, un fauteuil roulant pourra vous être proposé après avis médical

Vos repas

Le menu de la semaine est affiché dans les services. Une aide-soignante viendra composer avec vous votre repas à périodicité définie selon votre service d'hospitalisation.

Vous pourrez organiser votre menu en fonction du choix qui vous est proposé et de votre régime. Si nécessaire, le médecin vous prescrira une consultation diététique.
Le personnel vous indiquera les lieux de restauration adaptés à votre situation (en chambre ou en salle à manger en psychiatrie uniquement).
La restauration est préparée sur place par un prestataire de services.
Le chef cuisinier et son équipe ont à cœur de vous assurer une alimentation saine, équilibrée, variée et adaptée dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité.
Pour ces mêmes raisons, il est strictement interdit de vous faire apporter de l'extérieur des aliments et boissons (exception faite en soins palliatifs).
Vos proches ont la possibilité de prendre un repas avec vous s'ils le souhaitent sous certaines conditions (voir votre fiche service).
Il s'agira alors du menu du jour qu'il faudra demander à un soignant, la veille avant 15h.



Les repas sont servis aux horaires suivants :
- Petit déjeuner : 8h00-8h30
- Déjeuner : 12h00-12h30
- Dîner : 18h00-18h30

Ce repas accompagnant sera à régler à l'accueil afin de présenter le justificatif aux soignants.
Les boissons alcoolisées, le tabac à rouler et les substances illicites sont formellement interdites et leur présence entraînerait une sortie disciplinaire immédiate.

DES ÉQUIPES ENGAGÉES POUR VOUS ET POUR LA PLANÈTE !

Vos repas sont fabriqués en cuisine par nos chefs. Des recettes élaborées avec une priorité pour les produits locaux et de circuits courts. La société de restauration sélectionnée par la Clinique du Parc pour vous, à savoir Medirest, met un point d'honneur à proposer des produits durables, de qualité, issus de la pêche durable (MSC) et d'exploitations agricoles certifiées HVE (Haute Valeur Environnementale). Derrière chaque repas, l'alternative locale, saisonnière, durable et vertueuse n'est plus seulement envisagée, mais toujours privilégiée pour faire rimer qualité et responsabilité dans nos menus. Les diététiciennes ainsi que les équipes de restauration travaillent au quotidien dans la confection de repas équilibrés et adaptés aux besoins de chacun de nos convives. Une expertise métier qui nous permet de proposer des solutions personnalisées tout en respectant les valeurs nutritionnelles sur nos repas. Des approvisionnements sûrs et de qualité.

La Clinique et le prestataire de restauration s'engagent dans une démarche de sélection stricte de nos fournisseurs pour garantir des achats responsables en veillant au bien-être animal, à la préservation des ressources halieutiques et à la lutte contre le risque de déforestation. 100% des fruits et légumes bruts issus d'une agriculture raisonnée

90% des approvisionnements réalisés en circuit court. Une adaptation de nos menus selon les saisons, nous ne vous servirons pas de tomates en hiver !

VOS EFFETS PERSONNELS

Par mesure de sécurité, nous vous demandons de ne pas apporter d'objets de valeur (espèces, cartes de crédit, chéquier, bijoux, montre, etc.), la clinique déclinant toute responsabilité en cas de disparition ou de détérioration (loi du 06/07/1992).

Un coffre gratuit est mis à votre disposition dans chaque chambre, ainsi qu'une mise au coffre de l'établissement si vous en faites la demande au standard.

Prothèse et lunettes

Vous êtes responsable de vos affaires personnelles.

Pour les lunettes, nous vous conseillons de disposer d'un étui pour éviter toute perte ou détérioration.

À votre arrivée à la clinique, si vous le souhaitez, nous vous remettrons une boîte à dentier ou à prothèse auditive afin d'éviter toute perte ou détérioration de votre appareillage.

Notre responsabilité ne pourrait être engagée si un tel objet était égaré ou endommagé.

Même si la clinique a renforcé son système de vidéoprotection afin de mieux contrôler la circulation des personnes et détecter une conduite anormale, merci d'informer immédiatement le personnel ou le cadre de santé du service si vous constatez des comportements qui pourraient être suspects.



Linge

Nous vous demandons d'apporter les affaires suivantes :

- linge personnel : tenue confortable, pyjama, chemise de nuit, robe de chambre, chaussures confortables fermées, etc. ;
- linge de toilette : gants et serviettes ;
- trousse de toilette complète : savon, dentifrice, shampoing, etc.

Des produits d'hygiène sont en vente à l'accueil où vous trouverez la liste des produits disponibles, également consultable sur la borne d'information du hall d'entrée.



Trousse de toilette en vente à l'accueil 10€
La trousse de toilette comprend :
- shampoing
- gel douche
- lotion hydratante
- savon doux
- peigne
- 2 cotons
- 4 cotons tiges

VOS MOYENS DE COMMUNICATION

Téléphone

Toutes les chambres sont équipées d'un téléphone.

Une ligne téléphonique directe avec numéro personnel peut vous être attribuée dès votre arrivée si vous le souhaitez. Vous pourrez ainsi être joint directement et appeler vers l'extérieur quelle que soit l'heure.

La facturation de vos communications est établie informatiquement et vous sera remise lors de votre départ.

Les communications pour les postes intérieurs de la clinique sont gratuites.

Si vous disposez d'un téléphone portable, merci de l'utiliser dans votre chambre ou à l'extérieur du bâtiment. Veillez également à ce que la sonnerie ne soit pas trop forte et ne perturbe pas la tranquillité des autres patients et des professionnels.

Photos et vidéo

Il est strictement interdit de réaliser dans l'enceinte de l'établissement des photos de patients et/ou de personnels sous peine de poursuites.

Télévision

Toutes les chambres sont équipées d'une télévision avec accès aux chaînes TNT, radio et aux chaines internes.

Des écouteurs individuels sont mis à votre disposition en chambre double pour le respect de votre tranquillité et de celle de votre voisin.
L'ensemble des téléviseurs est équipé d'une interface qui vous permettra d'avoir accès gratuitement à une multitude d'informations sur l'établissement (services, représentants des usagers, politique de développement durable, etc.)

Cybersécurité

Pour des raisons de sécurité informatique, il est interdit de brancher des équipements de communication personnels sur les installations de la clinique.

Internet

La totalité des chambres est équipée d'une connexion internet à haut débit (fibre).

Son utilisation est soumise au respect de la charte informatique.
Cette prestation est payante et peut être soumise à autorisation médicale dans certains services.
Nous vous invitons à consulter le site internet de la clinique :
www.cliniqueduparc-95.com



Courrier et fax

Une boîte aux lettres est à votre disposition à l'accueil. Vous y trouverez également des timbres à la vente. Le courrier est distribué dans les chambres en fin de matinée.

Si vous souhaitez envoyer un fax, merci de vous adresser au standard.

À propos des visites

Les visiteurs sont accueillis dans l'établissement de 13h30 à 19h30 et de 14h00 à 18h00 pour la psychiatrie.

Les visiteurs sont priés de sortir de la chambre au moment des soins et lors du bionettoyage. Pour la tranquillité des patients hospitalisés, nous demandons aux visiteurs de ne pas venir à plus de deux par chambre au même moment.
Un salon est à leur disposition à chaque étage. Pour le confort de tous, une grande discrétion est recommandée. Les patients ont la responsabilité de leurs visiteurs.

Les enfants de moins de 13 ans ne sont pas autorisés à rendre visite aux patients dans les étages (décision préfectorale).
En psychiatrie, les enfants de moins de 16 ans ne sont pas autorisés à rendre visite aux patients. Il faut savoir que les jeunes enfants sont plus sensibles que les adultes aux infections et virus qu'ils pourraient contracter au sein de l'établissement ou apporter aux patients hospitalisés déjà fragilisés. En outre, ils peuvent être psychologiquement affectés.

Possibilité d'hébergement

Si votre état de santé le justifie et sauf contre-indication médicale, un proche peut être hébergé durant la nuit.

Dans ce cas, prévenez le service la veille de son arrivée : un lit d'appoint dans votre chambre vous sera alors proposé (prestation en supplément sauf en soins palliatifs).

VOTRE CONFORT

Espace détente

Vous pouvez vous promener et profiter des espaces verts de la Clinique. Cependant vous devez prévenir le personnel soignant et ce pour l'organisation des soins et pour votre sécurité.

Des machines à café sont à votre disposition au rez-de-chaussée dans le hall d'accueil, en salle d'attente des consultations, au 3ème étage ainsi qu'en psychiatrie.
Le hall d'accueil est équipé d'une borne interactive qui vous donnera accès à une multitude d'informations sur la clinique.

Coiffeur

Un salon de coiffure professionnel est aménagé dans les locaux de la Maison du Parc (EHPAD attenant). Pour prendre rendez-vous, il vous faudra appeler le 4305 depuis votre chambre.

Les prestations seront réglées directement sur place.

Pédicure

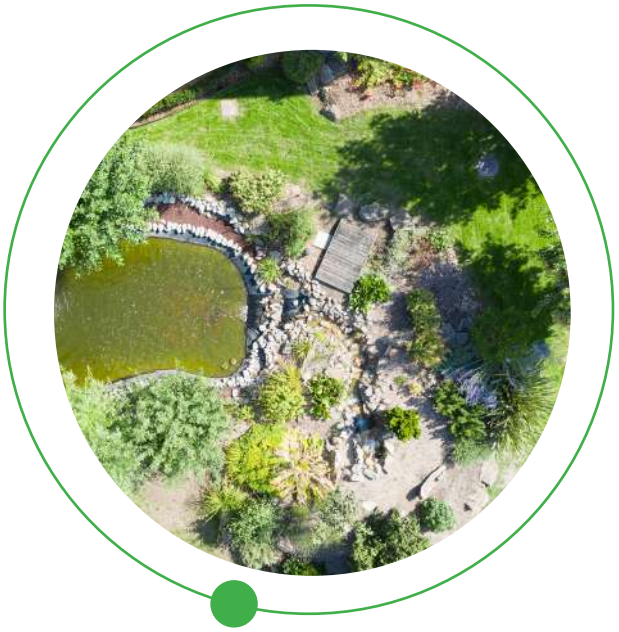
Pour prendre rendez-vous avec le pédicure, il vous suffit d'appeler le standard de la clinique (composer le 9 depuis votre chambre).

Les tarifs sont affichés à l'accueil.

Lecture et jeux

Chaque service dispose d'un salon pour vous et vos visiteurs. Vous y trouverez des journaux, des revues et des jeux.

RÈGLES DE VIE ET DE BON SENS



Bibliothèque

La distribution de livres est assurée deux fois par semaine dans votre chambre. N'oubliez pas de les rendre au standard avant votre sortie.

Ce service est gratuit. Les livres prêtés sont sous votre responsabilité : merci d'en prendre soin.

Les associations de bénévoles

Certaines associations de bénévoles interviennent dans l'établissement.

Leurs coordonnées sont disponibles sur la fiche de service.

Vous trouverez également dans le hall d'accueil des brochures auxquelles vous pourrez vous référer.

La laïcité et le culte

Comme tout établissement de santé, la clinique applique le principe de laïcité. Cependant, le respect de la liberté de conscience et des convictions religieuses constitue une règle à laquelle la clinique est attachée.

Des correspondants religieux répondent dans la mesure du possible à vos demandes. Vous pouvez demander la visite d'un représentant religieux de votre choix auprès du personnel soignant.

Afin de garantir la sécurité de tous, la clinique vous demande de respecter les consignes suivantes :

Hygiène / mesures de protection sanitaire

L'établissement est équipé de distributeurs de Solution Hydro Alcoolique (SHA) pour l'hygiène des mains. Vous en trouverez à plusieurs endroits : entrée, couloirs, chambres. Ces solutions hydroalcooliques sont à utiliser par les soignants mais également par les patients et les visiteurs. Elles permettent de diminuer le risque de transmissions des infections.

En période de circulation virale importante, nous vous demanderons également de porter un masque chirurgical lorsque vous sortez de votre chambre ou lorsque des personnes y entrent. Il sera également obligatoire pour tous les visiteurs lors de l'entrée dans la Clinique.

Cigarettes

Le décret 1386 du 15.11.2006 interdit formellement de fumer ou de vapoter dans les lieux publics et en particulier dans les établissements de santé. Des sanctions financières sont prévues pour le contrevenant et pour l'établissement. Pour autant, la clinique met à disposition trois espaces spécifiques couverts à l'extérieur et à proximité des bâtiments :

- Pergola au niveau de l'accès du bâtiment des consultations / Hôpital de jour ;
- Abri spécifique situé dans le jardin du service de psychiatrie ;
- Une terrasse en accès libre au 3ème étage **pour les patients hospitalisés au 3ème étage uniquement**.

Il est **interdit de fumer** (cigarettes, cigarettes électroniques et tabac à rouler) devant l'entrée principale de la clinique.

Sécurité / Plan Vigipirate

Le plan Vigipirate est un outil central du dispositif français de lutte contre le terrorisme puisqu'il s'inscrit dans une démarche de vigilance, de prévention et de protection de la population. La vigilance des forces de sécurité intérieure et de l'armée comporte différents niveaux. Des règles simples sont cependant à respecter :

- Soyez vigilants,
- Gardez vos affaires personnelles près de vous et signalez aux professionnels tout bagage ou colis abandonné,
- Respectez les consignes de sécurité de l'établissement,
- Facilitez les opérations de contrôle.

Nous faisons appel au sens civique et à la vigilance de chacun. Signalez tout comportement suspect au personnel de l'établissement.



Sécurité incendie

Il est interdit d'utiliser des bougies, encens, ou tout appareil à flamme nue ou appareils électriques (par exemple bouilloire, résistance chauffante,...) et multi-prises. Toutes les dispositions réglementaires en vigueur en matière de sécurité incendie sont appliquées dans l'établissement. Le personnel est formé régulièrement à des exercices de sécurité incendie et d'évacuation.

La clinique est dotée de dispositifs de détection de fumées et de portes coupe-feu se fermant automatiquement en cas de sinistre pour éviter la propagation des flammes et des fumées. De même, des systèmes d'extraction des fumées se déclenchent automatiquement.

Les consignes de sécurité sont affichées dans les chambres.

Une signalisation lumineuse indique les issues de secours.

En cas d'incident éventuel, appeler immédiatement le 9 de 8h15 à 19h15.

En dehors de ces horaires, merci d'appeler directement l'équipe soignante du service. En toute situation, il est important de rester calme et de suivre les instructions du personnel formé à ce type de situation. Pensez à lire avec attention les consignes de sécurité affichées et repérez les lieux.

Fenêtres bloquées

Pour des raisons de sécurité, les fenêtres ne peuvent être qu'entrebâillées.





Respect mutuel

Le respect mutuel doit prévaloir dans nos relations.

Cela signifie pour nous de :

- vous accueillir avec cordialité et courtoisie dès le premier contact téléphonique et ensuite dans nos échanges tout au long de votre séjour ;
- nous présenter clairement à vous dans notre fonction ;
- vous rencontrer dans le respect de vos diversités sociales, culturelles, religieuses et de vos croyances ;
- vous tenir informé de manière appropriée et répondre à vos questions en vous précisant les bénéfices et les risques de votre prise en charge (traitement, examens, gestes techniques) ;
- vous écouter avec attention et en toute discrétion ;
- respecter votre personne, votre famille et votre entourage ;
- respecter votre intimité et votre vie privée ;
- mettre à votre disposition des locaux propres et entretenus par notre prestataire hôtelier.

En retour, nous attendons votre collaboration pour :

- votre attention particulière envers les autres patients, désireux comme vous de bénéficier d'un environnement de qualité, de calme et de repos, (merci de veiller à ce que les enfants dans le hall ne dérangent pas les patients et le personnel) ;
- votre tenue vestimentaire correcte lorsque vous circulez en dehors de votre chambre ;
- votre considération à l'égard de notre travail ;
- votre compréhension pour les contraintes inévitables d'organisation d'une collectivité ;
- votre aide au maintien de la propreté des locaux et jardins (papiers, mégots, déchets dans les corbeilles), au respect des installations et du matériel ;
- votre respect pour l'environnement (développement durable) en évitant les gaspillages d'eau et d'électricité.

Toute attitude agressive ou désobligeante à l'encontre du personnel sera sanctionnée par une sortie disciplinaire immédiate conformément à notre règlement intérieur et par des poursuites judiciaires (punissable de 3 ans d'emprisonnement et d'une amende pouvant aller jusqu'à 45 000 €).

Fleurs et plantes

Par souci d'hygiène, les plantes en pots sont interdites.

Nourriture

L'introduction de nourriture provenant de l'extérieur est strictement interdite au sein de l'établissement.

Animaux domestiques

En raison des risques infectieux et de sécurité, la présence d'animaux dans l'établissement est strictement interdite, hormis les chiens guides.

Interprétariat

Le dialogue avec les professionnels est primordial. Le personnel peut faire appel à des ressources de traduction si besoin pour faciliter les échanges.

La liste des interprètes est consultable sur la borne interactive située dans le hall d'accueil.

Charte Romain Jacob

La Clinique du Parc est signataire de la charte nationale Romain Jacob visant à améliorer la santé et la prise en charge des personnes en situation de handicap.

Cela passe notamment par une bonne écoute des besoins pour adapter les parcours de soin et le modèle de prise en charge. Notre engagement est de sensibiliser et former les professionnels au respect de cette charte, pour faciliter l'accès aux outils d'information et communication, et pour prévenir les risques en santé et améliorer la réponse aux urgences médicales.

N'hésitez pas à signaler un besoin d'aide spécifique avant votre admission afin de vous accueillir dans les meilleures conditions.

INFORMATIONS PRATIQUES

Accès

Vous trouverez sur le site internet de la Clinique un plan d'accès avec possibilité de générer un itinéraire pour vos proches.

Stationnement

L'établissement dispose d'un parking (payant) pour les visiteurs. Les voies d'accès doivent rester libres pour les ambulances et les pompiers. Des places de stationnement en zone bleue existent également pour les visiteurs en face de la clinique sur l'espace public en bordure du Parc Le Nôtre.

Le portail et le portillon extérieurs de l'enceinte de la clinique sont fermés de 22h00 à 7h00 du matin.



LES MÉDICAMENTS

3/

Pendant votre séjour à la Clinique du Parc, l'équipe médicale prescrira vos médicaments, ces derniers seront donnés par les infirmier(e)s.
Vous devez vous munir de votre dernière ordonnance et signaler tous les traitements que vous prenez habituellement, y compris ceux qui ne nécessitent pas d'ordonnance : homéopathie, phytothérapie...

Les traitements prescrits seront adaptés en fonction de l'évolution de votre état de santé, des résultats des examens et des analyses qui seront pratiqués pendant votre séjour.

Il est très important de signaler toute allergie et/ou intolérance médicamenteuse.

N'oubliez pas également de nous communiquer votre régime alimentaire s'il comporte des particularités (sucre, sel, eau, etc.).

1/ Qui va me prescrire mes médicaments ?

L'équipe médicale du service dans lequel vous êtes hospitalisé(e) va vous prescrire tous vos médicaments. Les médecins réévaluent régulièrement votre traitement et le modifient en fonction de votre état de santé.

2/ Qui va me donner les médicaments ?

Les infirmier(e)s vous donneront les médicaments prescrits et vérifieront leur prise. Si vous rencontrez des difficultés lors de la prise de vos médicaments (pour avaler par exemple) vous devez en informer l'infirmier(e) et/ ou le médecin.

3/ Qui fournit les médicaments pendant mon hospitalisation ?

Le pharmacien et les préparateurs en pharmacie délivrent nominativement les médicaments prescrits.



4/ Si on ne me donne pas un médicament que je prends habituellement, que dois-je faire ?

Vous devez le signaler rapidement à l'infirmier(e) et/ ou au médecin.

Une explication vous sera donnée.

5/ Si je change de service ou d'établissement, que se passe-t-il ?

L'ensemble de vos traitements (médicaments, mesures diététiques…) sera consigné par écrit dans le courrier ou compte rendu de sortie et transmis au service qui vous prendra en charge.

6/ Que se passe-t-il lors de ma sortie ?

Une ordonnance de sortie reprenant l'intégralité de vos traitements vous est remise en main propre et expliquée avant votre départ.

Votre prescription habituelle aura pu faire l'objet de modifications.

Votre médecin référent reçoit un compte rendu d'hospitalisation dans lequel figure l'évolution de votre traitement (celui de l'entrée, de la sortie et les raisons des modifications).

7/ Puis-je utiliser les médicaments personnels que j'ai apportés à l'entrée ?

NON, pour votre sécurité, vous devez remettre à l'infirmier(e) tous les médicaments que vous avez apportés.

Ils seront rendus à votre famille ou entourage dès que possible ou vous seront remis à votre sortie. En aucun cas vous ne pouvez-vous faire apporter des médicaments pendant votre séjour.

8/ Est-il possible que mes médicaments habituels ne soient pas fournis par la pharmacie de la clinique ?

Vos médicaments habituels ne sont pas toujours disponibles à la pharmacie de l'établissement et peuvent être remplacés par des médicaments génériques ou des médicaments équivalents. Si un médicament non disponible est jugé indispensable par le médecin, la pharmacie de la clinique se chargera de vous le procurer.

Dans des cas exceptionnels, vos médicaments personnels pourront être utilisés en attendant une livraison si le médicament n'est pas disponible immédiatement. Vous en serez informé(e). Dans ce cas, l'infirmier(e) gérera le médicament concerné.

9/ Quels sont les risques si j'utilise mes médicaments personnels sans prévenir ?

Les risques sont nombreux et importants (iatrogénie médicamenteuse) de :

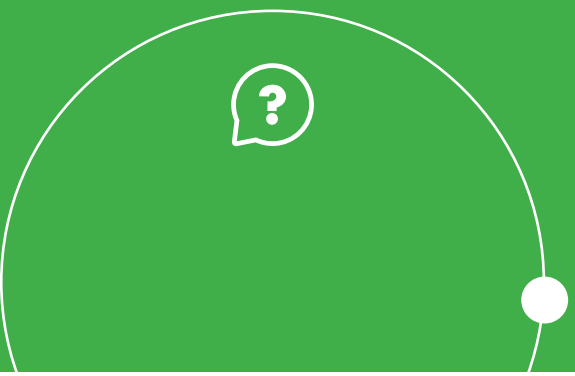
- surdosage ;
- sous-dosage ;
- effets indésirables ;
- incompatibilités.

10/ Comment participer activement à mon traitement ?

N'hésitez pas à poser des questions à l'équipe soignante concernant votre état de santé et vos médicaments.

Elle vous donnera les explications nécessaires. Pensez à nous signaler tout nouveau symptôme ; il peut être lié à votre traitement et nous conduire à le modifier.

Pendant votre hospitalisation, profitez des conseils de l'équipe soignante afin d'observer au mieux votre traitement lorsque vous serez rentré(e) chez vous.



Hors hospitalisation

Évènements Indésirables liés aux médicaments.

Vous souhaitez déclarer un événement indésirable lié à un médicament :

Vous pouvez le faire en vous rendant sur le site internet de l'ANSM :

- http://ansm.sante.fr/
- Accueil > Déclarer un EI

> Votre déclaration concerne un médicament

> Votre déclaration concerne un médicament Vous êtes un patient ou une association de patients

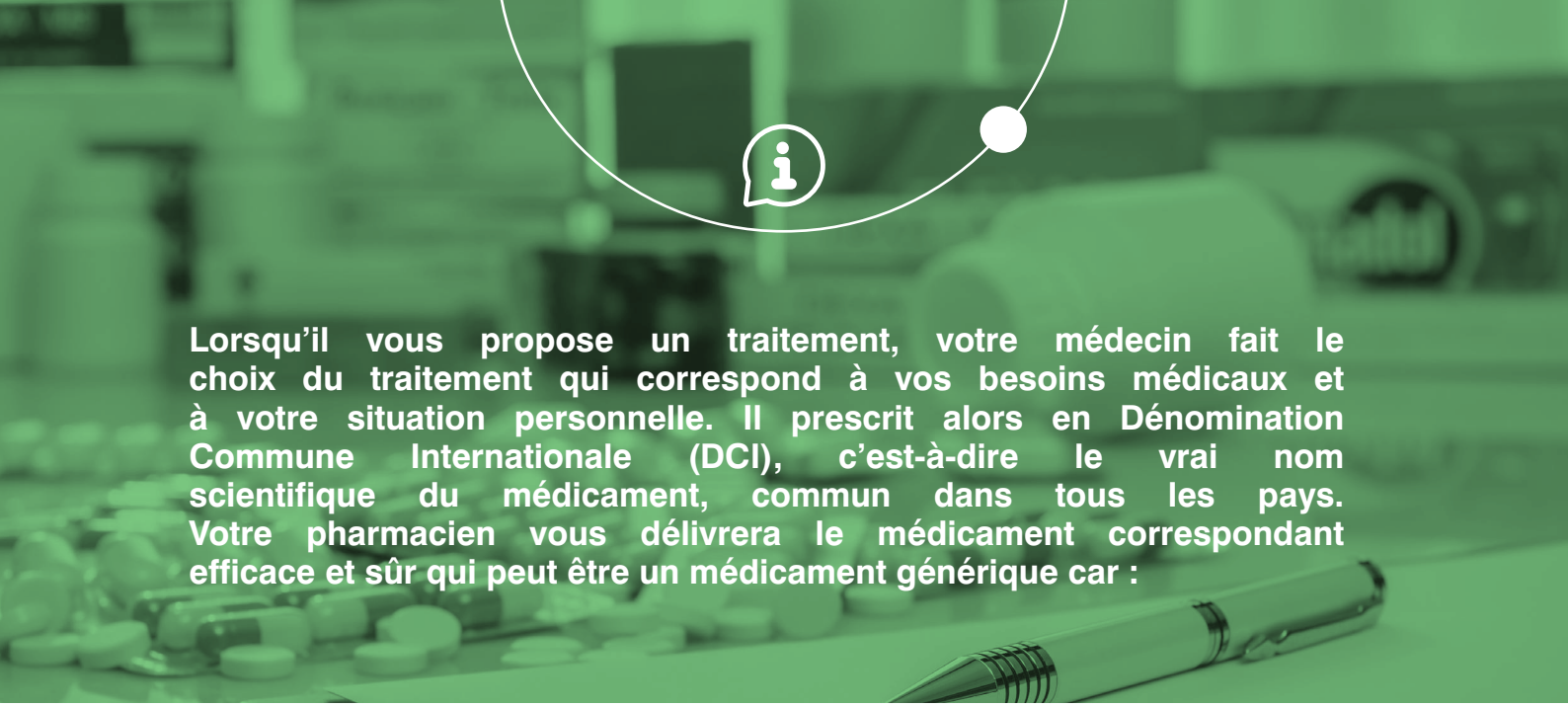
- Télécharger le formulaire de déclaration
- Transmettre par e-mail le formulaire complété au centre régional de pharmacovigilance (CRPV) dont vous dépendez.

Pour conserver une copie de votre déclaration, n'oubliez pas de l'enregistrer avant de la transmettre.

- Imprimer le formulaire après l'avoir complété et l'envoyer par courrier au centre régional de pharmacovigilance (CRPV) dont vous dépendez.

Médicaments génériques = Un traitement sûr et efficace





Lorsqu'il vous propose un traitement, votre médecin fait le choix du traitement qui correspond à vos besoins médicaux et à votre situation personnelle. Il prescrit alors en Dénomination Commune Internationale (DCI), c'est-à-dire le vrai nom scientifique du médicament, commun dans tous les pays. Votre pharmacien vous délivrera le médicament correspondant efficace et sûr qui peut être un médicament générique car :

1/ IL RÉPOND AUX MÊMES EXIGENCES QUE TOUT AUTRE MÉDICAMENT



- Le médicament générique répond aux mêmes exigences d'efficacité, de qualité et de sécurité que le médicament d'origine (appelé « princeps »).
- C'est pour ces raisons qu'il peut être commercialisé en France.

2/ IL EST AUTORISÉ SUR LA BASE DE SA QUALITÉ ET DE SON EFFICACITÉ

- Un médicament est autorisé comme « générique » à partir du moment où il contient la même quantité du même principe actif que le médicament d'origine et qu'il se comporte de la même façon dans l'organisme : c'est la garantie qu'il est aussi efficace et aussi sûr.

3/ IL EST CONTRÔLÉ TOUT AU LONG DE SA FABRICATION



- Chaque étape de la chaîne de fabrication du médicament est contrôlée par les autorités de santé françaises et européennes.
- En France comme à l'étranger, elles inspectent ainsi régulièrement la qualité de fabrication des matières premières et des médicaments (génériques ou princeps) selon les standards européens de fabrication.

4/ IL SOIGNE DE NOMBREUSES MALADIES, Y COMPRIS LES PLUS GRAVES

- Prescrit à l'hôpital et en ville, par votre médecin généraliste ou spécialiste, le médicament générique soigne de nombreuses maladies, y compris le cancer.

5/ IL EST ÉCONOMIQUE ET CIVIQUE

- Le médicament générique contribue à financer l'accès de tous aux innovations thérapeutiques, tout en garantissant la qualité des soins.
- Utiliser des médicaments génériques est un acte individuel pour un bénéfice collectif.



Suis-je aussi bien soigné avec un médicament générique qu'avec un médicament d'origine ?

Oui. Les études scientifiques conduites ces dernières années auprès de milliers de patients soignés pour différentes maladies prouvent que les médicaments génériques sont aussi efficaces que les médicaments d'origine et ne présentent pas plus d'effets indésirables.

Et si la forme du comprimé ou le goût du médicament générique ne me convient pas ?

Vous pouvez en parler avec votre pharmacien.

Il pourra vous proposer un autre médicament générique présenté sous une forme mieux adaptée :
plus facile à avaler, avec un goût différent, sans excipient à effet notoire.

Est-ce que l'on peut être allergique à un médicament générique ?

Comme pour tout médicament, cela dépend des allergies de chacun.

Certaines personnes peuvent être allergiques ou présenter des intolérances à des ingrédients tels que le lactose, l'amidon de blé ou encore le glucose. Ceux-ci peuvent se trouver dans la composition des médicaments, qu'il s'agisse de médicaments princeps ou de médicaments génériques. Ces substances, appelées « excipients à effet notoire », ont été recensées et sont obligatoirement listées sur la notice et sur la boîte des médicaments. Le médecin et le pharmacien peuvent ainsi en tenir compte et recommander un autre médicament générique sans cet excipient si cela est nécessaire.

On a changé mon médicament, ce n'est plus la même boîte ni la même couleur, comment m'y retrouver ?

Il est important de bien connaître les médicaments qui composent votre traitement.

Les boîtes, les formes et les couleurs peuvent changer d'une marque de médicament à l'autre, mais c'est la substance active qu'il contient qui compte. Votre médecin a fait le choix du traitement qui répond le mieux à votre besoin médical et inscrit le médicament sur l'ordonnance avec son vrai nom scientifique (DCI). En cas de doute, n'hésitez pas à interroger votre pharmacien et/ou votre médecin. Vous pouvez également demander à votre pharmacien de vous donner toujours le même générique ou de noter sur la boîte le nom du médicament d'origine que remplace le médicament générique pour éviter de vous tromper.

Si je choisis de ne pas avoir recours à des médicaments génériques, est-ce que je serai remboursé ?

Oui, mais vous ne pourrez pas bénéficier du tiers payant.

Vous devrez régler tout de suite au pharmacien les médicaments prescrits par votre médecin. Vous serez remboursé ultérieurement par votre centre de sécurité sociale, après envoi de la feuille de soins correspondante.



Pourquoi ai-je l'impression que le médicament générique est moins efficace que le médicament d'origine ?

Si toutes les études scientifiques confirment que l'efficacité du médicament générique est identique à celle du médicament d'origine, certains facteurs inhérents au patient ou à sa maladie peuvent agir sur l'effet d'un médicament, qu'il soit générique ou d'origine.

Différents facteurs peuvent agir sur l'efficacité d'un médicament :

- La maladie elle-même présente des fluctuations au fil du temps (évolution des symptômes).
- Le même médicament pris par la même personne peut avoir, selon les jours, des effets plus ou moins importants. C'est ce que l'on appelle la « variabilité intra-individuelle »
- L'horaire de la prise, la consommation de certaines boissons (alcool, jus de pamplemousse,…), la prise d'autres médicaments, de compléments alimentaires… peuvent agir sur l'efficacité d'un médicament.

Les médicaments génériques sont aussi efficaces que les médicaments d'origine correspondants.

Les études scientifiques montrent que leur efficacité est équivalente à celle des médicaments d'origine et que les fluctuations constatées sont également équivalentes.

En cas de doute, parlez-en à votre médecin ou à votre pharmacien pour analyser avec lui les causes probables d'une variation des effets du médicament et faire le meilleur choix pour votre santé.



3/

Comment expliquer que j'ai ressenti des effets indésirables en passant à un médicament générique ?

Tout médicament, qu'il soit générique ou d'origine, peut présenter des effets indésirables, passagers ou durables, bénins ou sévères.

Bon à savoir

- Les médicaments génériques ne présentent pas plus d'effets indésirables que les médicaments d'origine correspondants ; les études scientifiques le prouvent.
- Un effet indésirable peut apparaître à tout moment au cours d'un traitement et pas seulement à son début, avec un médicament d'origine comme avec un médicament générique.
- Les effets indésirables de chaque médicament sont répertoriés et mentionnés sur la notice incluse dans la boîte.
- Ils font l'objet d'une surveillance tout au long de la commercialisation du médicament.
- En cas d'effet indésirable, signalez-le à votre médecin ou à votre pharmacien afin qu'il vous indique la conduite à tenir

Vous pouvez également signaler aux autorités sanitaires tout effet indésirable, même s'il est déjà mentionné sur la notice, en quelques clics sur le site : www.signalement-sante.gouv.fr

Une interrogation sur les médicaments génériques ?

Rendez-vous sur medicaments.gouv.fr ou sur ameli.fr

MÉDICAMENTS GÉNÉRIQUES :

91%
DES PATIENTS ET PROFESSIONNELS DE SANTÉ **LEUR FONT CONFIANCE**

84%
DES PERSONNES QUI ONT RECOURS AUX MÉDICAMENTS GÉNÉRIQUES EN **SONT SATISFAITS**

97%
DES MÉDECINS GÉNÉRALISTES ET DES PHARMACIENS UTILISENT DES MÉDICAMENTS GÉNÉRIQUES **À TITRE PERSONNEL** LORSQU'ILS SONT MALADES

4/



4/VOTRE SORTIE

Votre médecin décide de la date de votre sortie, vous remet et vous explique les documents médicaux. La sortie s'effectue le matin à partir de 10h00.

Les médecins de votre choix (traitants, adresseurs, spécialistes,) recevront un compte rendu d'hospitalisation détaillé afin d'assurer la continuité des soins. Sauf avis contraire de votre part, différents documents, dont le compte rendu d'hospitalisation, seront intégrés dans « Mon Espace Santé » si vous en possédez un. Vous pourrez vous opposer à cette alimentation en cas de motif légitime (article R. 1111-47 du code de la santé publique), par exemple suite à un examen dit "sensible" (ex: IVG…).

FORMALITÉS AU BUREAU DES ADMISSIONS/ SORTIES

Les formalités administratives de sortie se font la veille de la sortie de 14h à 16h au bureau des admissions.

Le jour de votre sortie, plusieurs documents vous seront remis :

- la facture des soins comprenant le forfait journalier et les suppléments (chambre particulière, internet, communications téléphoniques, télévision...) si ceux-ci ne sont pas pris en charge par votre mutuelle complémentaire ;
- un bulletin de situation à adresser à votre employeur ou à Pôle Emploi et à votre Caisse d'Assurance Maladie ;
- un bulletin de situation à signer le jour de votre sortie.

VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE

Questionnaires de sortie

Avant de quitter la clinique, nous vous remercions de compléter le questionnaire de satisfaction qui vous sera remis et de le déposer dans la boîte réservée à cet effet située à l'accueil, ou de le remettre à un membre du personnel.

Il nous permettra de recueillir vos commentaires et suggestions lesquels constituent des informations essentielles permettant l'amélioration de la prise en charge.

Tous les semestres, la Commission des Usagers (CDU), composée entre autres des représentants des usagers, se réunit afin d'analyser vos réponses, remarques et suggestions. Les résultats sont ensuite diffusés à l'ensemble des équipes et mis à disposition sur la borne de l'accueil.

E- Satis – enquête de satisfaction par e-mail

E-satis est une démarche nationale de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés. Lors de votre admission, vous serez invité(e) à nous communiquer votre adresse électronique pour participer à cette enquête de satisfaction.

Dans un délai de 2 à 10 semaines après votre sortie, vous recevrez un questionnaire en ligne vous proposant de donner votre avis sur la qualité de votre prise en charge. Cette enquête est anonyme et ne vous prendra que quelques minutes. Nous vous remercions par avance de bien vouloir y répondre afin de nous aider à améliorer notre prise en charge et nos pratiques.

Les résultats de ces enquêtes sont disponibles sur le site scopesanté.fr

Remerciements et satisfaction

Si vous souhaitez nous formuler vos remerciements ou exprimer votre satisfaction, vous pouvez vous rapprocher du service de soins mais aussi envoyer un courrier au Directeur ou à la Présidence de la CDU. Un livre d'or est également disponible en Soins Palliatifs.

« *DE TOUT CŒUR JE REMERCIE L'ÉQUIPE POUR SA GENTILLESSE ET SON SOUTIEN, AINSI QUE POUR SON DÉVOUEMENT, MERCI BEAUCOUP.* »

Mme S., fille d'un patient hospitalisé en soins palliatifs.

4/



Votre avis sur votre prise en charge

- Dans une démarche d'amélioration continue de notre qualité d'accueil et de prise en charge, nous avons besoin de votre retour d'expérience.

Confiez-nous votre mail

- Pour partager votre expérience et votre niveau de satisfaction
- En nous confiant votre mail lors de votre admission ou durant votre séjour, vous recevrez le questionnaire national E-Satis pour évaluer votre satisfaction.
- Proches ou patients, merci de renseigner votre mail au bureau des admissions afin de recevoir le questionnaire national E-Satis.

Votre avis est important,
il nous aide à progresser !

TRANSPORT

Uniquement si votre état de santé ne vous permet pas de regagner votre domicile par vos propres moyens, un transport adapté (ambulance, VSL, taxi conventionné) vous sera prescrit par le médecin.

Dans le cadre du retour à domicile vous êtes libre de choisir la société avec laquelle vous souhaitez vous déplacer.

La prise en charge des frais de transport est réglementée par l'assurance maladie.

SORTIE DISCIPLINAIRE

En cas de non-respect du règlement intérieur ou de votre contrat de soins, le médecin pourra vous notifier une sortie pour raisons disciplinaires.

SORTIE CONTRE AVIS MÉDICAL

Si vous demandez à sortir définitivement de l'établissement sans autorisation du médecin, nous vous demanderons de signer une « attestation de sortie contre avis médical ». Celle-ci indique que vous avez compris l'information donnée par le médecin, mais que vous maintenez votre volonté de sortie.

DÉCÈS

L'établissement ne dispose pas de chambre mortuaire. La famille du défunt organisera le transfert du corps vers une chambre funéraire de son choix. Les frais de transfert sont à la charge de la famille.



5/

5/NOS ENGAGEMENTS

LA LUTTE CONTRE LA DOULEUR

Les équipes soignantes s'engagent à évaluer et soulager au mieux votre douleur, qu'elle soit physique ou psychique. Pour ce faire, votre participation est essentielle : nous sommes là pour vous écouter, vous informer et vous aider.

Vous avez mal, dites-le !

Vous trouverez la charte de la Douleur de la Clinique en page 55 du présent livret.

LA QUALITÉ ET LA GESTION DES RISQUES

À la Clinique du Parc, la qualité ne fait pas simplement référence à une mesure, mais à un regard et une attention portés sur tous les éléments composant votre parcours de soins.

Elle peut aussi être évaluée par le temps passé avec chacun, s'assurant ainsi que vous êtes soigné avec respect, dignité et attention par tous les professionnels de la clinique.

La qualité, c'est aussi s'assurer que les résultats d'examens et autres informations vous concernant sont disponibles pour chaque médecin et chaque soignant à tout moment, grâce notamment au dossier patient informatisé.

La qualité peut être mesurée de différentes façons, grâce, entre autres à de nombreuses données chiffrées exigées par les tutelles (Indicateurs Qualité et Sécurité des Soins). La lecture et la compréhension de ces derniers ne sont pas chose aisée. Cependant, il est important que vous puissiez y avoir accès pour être sûr que votre prise en charge est effectuée de manière optimale et efficace dans un environnement sécurisé.

La Clinique du Parc fait l'objet :

- de procédures régulières d'évaluation dites « certification » réalisées par la Haute Autorité de Santé (HAS).
- de relevés annuels d'indicateurs IQSS (Indicateurs de Qualité et de Sécurité des Soins) relatifs à la prise en charge des patients et à la tenue du dossier.

Les résultats sont publics et en consultation sur la borne du hall d'accueil ainsi que sur le site internet de l'établissement après leur publication officielle.

Nous vous invitons à prendre connaissance de ces résultats et à poser les questions que vous souhaitez au cadre de santé du service.

HAS
HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

QualiScope est un service en ligne de la Haute Autorité de Santé qui permet d'accéder aux résultats de qualité des établissements.

Il contient également différentes informations de contexte, caractérisant les établissements de santé :

- Les informations d'immatriculation et d'autorisation du répertoire FINESS
- Les statistiques annuelles d'activité des établissements de santé

SCANNEZ
ce QR CODE pour consulter les résultats de qualité de l'établissement.



La dynamique qualité et la gestion des risques sont l'affaire de tous les professionnels de l'établissement.

Des commissions et instances relatives aux différents risques identifiés (douleur, dénutrition, iatrogénie médicamenteuse, infection nosocomiale associé aux soins, vigilance sanitaire, gestion des événements indésirables…) animent la démarche d'amélioration.

Le Comité Direction, la CME (Commission Médicale d'Établissement) et la cellule qualité, quant à elles, coordonnent le dispositif global (politique, mise en œuvre, plan d'actions, évaluation…).

L'ÉTHIQUE ET LA BIENTRAITANCE

L'éthique et la bientraitance sont des valeurs que la Clinique du Parc s'engage à promouvoir au bénéfice de ses patients.

L'établissement possède un Cercle de Réflexion Éthique pluridisciplinaire qui exerce une action de réflexion avec tous les professionnels de la structure.

Parallèlement, nous sommes engagés dans une démarche collective et individuelle de promotion de la bientraitance, mais également de lutte contre la maltraitance « ordinaire ».

La Charte Éthique ainsi que la Charte Bientraitance de l'établissement se trouvent en page 54 et 53 du présent livret.

LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

Missions

La Commission Des Usagers est une instance représentant les patients et leur famille qui a pour missions de :

- Veiller au respect des droits des usagers, faciliter leurs démarches, contribuer à l'amélioration de la prise en charge des malades en associant les représentants des usagers.
- Traiter l'ensemble des réclamations adressées à l'établissement par les usagers ou les proches ainsi que les réponses apportées.
- Permettre des modalités de règlement des litiges centrées sur le dialogue avec les usagers grâce à l'intervention de deux médiateurs : médecin, non médecin et des représentants des usagers.
- Prendre en compte les réclamations et les réponses aux questionnaires de sortie et ESATIS dans le cadre d'une démarche globale d'amélioration de la qualité de la prise en charge des patients.
- Participer à l'élaboration de la politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches à travers le projet d'établissement
- Rédiger un projet des usagers et en assurer la mise en œuvre et le suivi en lien avec le projet d'établissement
- Procéder à une appréciation globale des pratiques de l'établissement et formuler des recommandations.

Vous avez une réclamation ?

En cas de difficulté durant votre hospitalisation, parlez-en au cadre de santé ou à l'infirmière référente de service. Si vous n'obtenez pas satisfaction, vous pouvez écrire un courrier au directeur ou contacter directement un médiateur de la CDU ou un représentant des usagers.

Pour contacter un représentant des usagers, vous pouvez lui écrire un mail à l'adresse suivants: **ru@cdp95.fr**

Vous avez également la possibilité de faire une réclamation ou un signalement en ligne pour :

- faire une réclamation sur la facturation, l'accueil ou le fonctionnement de l'établissement ;
- signaler des comportements inadaptés ou irrespectueux dans le cadre de soins ou d'un accompagnement.

Les faits peuvent concerner un établissement, un professionnel, un proche, un intervenant ou toute autre personne.

https://demat.social.gouv.fr/commencer/sante-social-signaler

Comment sont traitées vos réclamations ?

Le directeur veille à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique (articles R. 1112-91 à R. 1112-94). Il fait le lien avec la CDU et peut, le cas échéant, vous mettre en relation avec un médiateur médecin ou non médecin, membre de la commission. Vous pouvez faire une demande de médiation au directeur si vous le souhaitez.

Outre les médiateurs, la CDU se compose d'un président, du responsable de la qualité/gestion des risques et de quatre représentants des usagers (deux titulaires et deux suppléants).

La liste nominative des membres de l'instance se trouve sur le tableau d'affichage de l'entrée principale, sur la borne du hall d'accueil et sur le site internet.



LA RESPONSABILITÉ SOCIALE, SOCIÉTALE ET ENVIRONNEMENTALE

Parce que la Clinique est un établissement de santé, elle a, par sa vocation, ses missions et son activité, un devoir d'exemplarité en termes de politique sociale, sociétale, économique et environnementale.

C'est pourquoi elle entreprend de nombreuses actions au bénéfice des patients, collaborateurs et parties prenantes, afin de rester un acteur responsable, respectueux des générations futures.

L'établissement a obtenu la labellisation «THQSE» (Très Haute Qualité Sanitaire, Sociale et Environnementale) **niveau or en 2023.**

Cependant, elle a besoin de votre soutien, par des actes simples mais utiles, afin d'être plus optimale, entre autres, dans sa gestion de l'énergie.

Eau

Sachez que les établissements de santé français utilisent 750 litres d'eau par jour et par patient !
Notre engagement : la mise en place de mousseurs spécifiques sur tous les points d'eau permet d'en diminuer la consommation. Les eaux de pluie sont récupérées pour l'arrosage du jardin.

Pour nous aider à préserver l'eau de la planète :

- évitez de gaspiller trop d'eau lors des douches et de la toilette ;
- fermez bien vos robinets ;
- informez le personnel si vous constatez des fuites d'eau ;
- ne jetez aucun produit polluant dans le lavabo ou dans les sanitaires (WC).

Électricité

L'établissement n'utilise que des ampoules économiques LED. Des détecteurs de présence dans les réserves, vidoirs et certains couloirs permettent d'éviter des consommations inutiles.

Pour nous aider : pensez à éteindre les lumières de la chambre et la télévision en votre absence.

De plus, privilégiez dans la mesure du possible la lumière naturelle.

Chauffage

Sachez que : les établissements de santé représentent 15 % des consommations d'énergie du secteur tertiaire.

Notre engagement : la clinique utilise aujourd'hui des mitigeurs thermostatiques pour certains radiateurs afin de réguler la consommation de chauffage.

Pour nous aider à limiter notre impact sur l'environnement : fermez les portes et les fenêtres des lieux climatisés et des lieux chauffés (après les avoir aérés).

En séjournant à la Clinique du Parc, vous pouvez aussi agir avec nous contre les émissions de gaz à effet de serre par des gestes simples :

- **Éteindre les lumières et votre TV ;**
- **Ne pas laisser des appareils en veille ;**
- **Encourager vos proches à venir à vélo et à limiter les visites en voiture individuelle ;**
- **Signaler toute fuite d'eau à l'équipe soignante.**

MERCI POUR VOTRE CONTRIBUTION À NOTRE DÉMARCHE !

Recyclage

Sachez que les établissements de santé contribuent à hauteur de 3,5% à la production nationale de déchets !

Notre engagement : l'établissement compte aujourd'hui 15 filières de tri et recyclage (les biodéchets de restauration, le carton, papier, matériel électrique, les piles, ampoules / néons, métaux ferreux et non ferreux, le bois, le verre, l'huile alimentaire, le plastique, les cannettes, gobelets, boîtes de conserve). Les déchets communs et le verre sont recyclés par la commune.

Pour nous aider à réduire les déchets et préserver les milieux naturels : merci de déposer vos piles usagées dans le bac prévu à cet effet, situé dans le hall d'accueil de la clinique, près du standard.

Déchets médicaux

Les déchets d'activités de soins à risques infectieux (DASRI) sont traités pour l'établissement par un prestataire extérieur même si nous en avons la responsabilité jusqu'à leur destruction et selon les normes en vigueur.

Espaces verts

Les produits utilisés pour le jardin de la clinique sont biologiques. Des produits naturels sont, dès que possible, utilisés à la place de produits chimiques.

Afin de favoriser la biodiversité, l'établissement a implanté une ruche et un hôtel à insectes à proximité de l'établissement dans son espace vert.





6/

6/VOS DROITS

PERSONNE DE CONFIANCE / PERSONNE À PRÉVENIR

NOUS VOUS AIDONS À COMPRENDRE LEURS RÔLES ET LEURS DIFFÉRENCES.

Lors de votre arrivée à la Clinique du Parc, nous vous demanderons de désigner une personne de confiance et une personne à prévenir (qui peut être différente).

La personne de confiance :

- Peut intervenir à tout moment
- N'est pas limitée dans le temps
- Peut être révoquée quand vous le souhaitez
- Peut être désignée au moment de votre admission.

Votre personne de confiance pourra vous accompagner dans vos démarches (notamment assister aux entretiens médicaux) et être consultée si vous étiez hors d'état d'exprimer votre volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Elle sera interrogée en priorité sur vos souhaits antérieurement exprimés ou vos directives anticipées. L'avis de cette personne, sauf urgence, prévaut sur tout autre avis non médical, à l'exclusion des directives anticipées, dans les décisions d'investigation, d'intervention ou de traitement prises par le médecin.

La personne à prévenir sera contactée s'il survient un événement en relation avec les soins courants et en cas d'aggravation de votre état clinique.

Afin de vous informer au mieux sur les rôles de chacune d'entre elles, voici un tableau récapitulatif :

Personne de confiance Personne à prévenir : vous aider à comprendre les différences

	Personne de confiance	Personne à prévenir
Qui désigne ?	Le patient et uniquement lui	La patient ou un tiers si le patient est inconscient
Combien ?	Une	Une ou plusieurs
Comment ?	Par écrit, révocable à tout moment	Saisi lors de l'admission, révocable à tout moment
Consultation pour les décisions	Oui, mais la décision de l'équipe médicale prime sur celle de la personne de confiance	Non, sauf sur demande du patient
Participation aux entretiens médicaux	Oui, si le patient en fait la demande	Non, sauf avis contraire du patient
Accès aux informations médicales	Oui, sauf limitation donnée par le patient	Non, sauf avis contraire du patient
Informations en cas d'aggravation	Oui	Oui
Informations en cas de décès ou transfert	Non	Oui
Accès au dossier médical *	Non, sauf en présence du patient	Non, sauf s'il s'agit d'un ayant droit et que le patient est décédé

**le droit d'accès au dossier médical est régi par l'article L111-7 du Code de la santé publique.*

« *LA PERSONNE DE CONFIANCE SERA CONSULTÉE AU CAS OÙ VOUS SERIEZ HORS D'ÉTAT D'EXPRIMER VOTRE SOUHAIT.* »

RÉDACTION DES DIRECTIVES ANTICIPÉES

Article L.1111-11 du Code de la Santé Publique

Dans l'hypothèse où vous vous retrouveriez dans l'incapacité d'exprimer votre volonté (douleur, prise en charge, fin de vie), vous pouvez exprimer vos volontés par écrit en rédigeant des « directives anticipées ». Si vous en avez rédigées, merci de les remettre à un soignant afin qu'elles soient intégrées à votre dossier patient informatisé.





DROIT D'ACCÈS À VOTRE DOSSIER MÉDICAL

Articles L 1111-7 et R 1111-2 à R 1111-9 du Code de la Santé Publique

« Toute personne a accès à l'ensemble des informations concernant sa santé détenues par des professionnels et établissements de santé… ».

Un dossier médical est constitué au sein de la Clinique du Parc. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant. Ces informations sont strictement personnelles et donc protégées par des règles de confidentialité. Vous pouvez consulter votre dossier ou obtenir une copie de l'ensemble de vos documents médicaux pour un séjour d'hospitalisation déterminé ou un ensemble de séjours d'hospitalisation, en faisant la demande auprès de la direction.

Les modalités et les formulaires de demandes sont téléchargeables sur :

www.cliniqueduparc-95.com

rubrique « Patients et proches / Droits patients ».

DURÉE DE CONSERVATION DESDOSSIERS MÉDICAUX

Le délai de conservation des dossiers médicaux est de 20 ans à compter de la dernière hospitalisation ou consultation externe au sein de l'établissement.

Toutefois:

- en cas de décès du patient, le dossier médical est conservé 10 ans à compter de la date du décès,
- en cas de transfusions sanguines, le dossier médical est conservé 30 ans,
- en cas d'activités de collectes et/ou de prélèvements le dossier médical est conservé 15 ans,
- en cas d'affection de nature héréditaire ou génétique, le dossier médical est conservé de manière illimitée,
- en cas de documents radiographiques en soins externes, les documents sont conservés 20 ans.

La décision de destruction du dossier médical revient au Directeur de l'établissement après avis du **médecin du Département d'Information Médicale (DIM)**.

PROTECTION DE VOS DONNÉES

Le responsable du traitement de vos données est la Clinique du Parc. C'est elle qui en définit les moyens et les finalités.

Le traitement de vos données :

Il poursuit les finalités suivantes : la constitution d'un dossier médical, pharmaceutique et de soins, le recueil de données administratives et enfin l'amélioration continue de nos organisations.

La conservation des données traitées :

Les données traitées sont conservées avec la plus grande précaution et avec le niveau de sécurité nécessaire afin de garantir le respect des droits des usagers. Les durées de conservation varient selon les données traitées. La Clinique du Parc respecte l'ensemble des réglementations concernant les durées de conservation.

Lieu de traitement et de conservation :

Les données sont exclusivement traitées et conservées dans les locaux de la Clinique du Parc. Un délégué à la protection des données (ou DPO : Data Protection Officer) est chargé de mettre en œuvre la conformité au règlement européen sur la protection des données au sein de l'organisme qui l'a désigné s'agissant de l'ensemble des traitements mis en œuvre par cet organisme.

La Clinique du Parc a désigné un délégué à la protection des données auprès de la **Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL)** que vous pouvez contacter directement aux coordonnées ci-dessous :

Adresse postale publique :

A l'attention du Délégué à la protection des données

Clinique du Parc 23 rue des Frères Capucins – 95 310 Saint-Ouen-l'Aumône

Adresse électronique dédiée : dpo@cdp95.fr

Droits de rectification, effacement, limitation, opposition et portabilité

Le dossier patient est constitué à la fois de données que le patient fournit et de données créées durant la prise en charge par les professionnels de l'établissement. Les droits liés à la protection des données seront appréciés selon le type de données et les obligations légales auxquelles est soumise la clinique dans le meilleur intérêt des patients.

Saisine de la CNIL

Les patients et usagers de la clinique peuvent à tout moment saisir la CNIL pour toute contestation sur le traitement des données.



MESSAGERIES SÉCURISÉES DE SANTÉ

Un service numérique, à votre disposition, pour gérer vos données de santé.

Que pouvez-vous trouver dans Mon Espace Santé ?

Votre Dossier Médical Partagé « DMP » :

Il permet de ranger et partager vos données de santé en toute sécurité : ordonnances, résultats d'analyses de biologie et d'examens d'imagerie, documents de sortie, antécédents médicaux et allergies...

Notre équipe médicale pourra être amenée à consulter votre Dossier Médical Partagé après avoir recueilli votre autorisation. Vous pouvez vous opposer à sa consultation sans avoir à invoquer de motif légitime.

A l'issue de votre prise en charge, nous alimenterons votre dossier médical partagé avec les documents de sortie.

Vous pouvez vous opposer à son alimentation en cas de motif légitime ; nous vous remercions de l'indiquer aux admissions et à l'équipe de soins. Le motif légitime reste à l'appréciation du professionnel de santé.

Une messagerie sécurisée : La Clinique du Parc peut utiliser des services de communication électroniques en lieu et place de la correspondance par voie postale, pour échanger de façon sécurisée des données à caractère personnel vous concernant (dont des données de santé) avec les autres professionnels de santé et professionnels ou structures des secteurs sanitaires, social et médico-social habilités par la loi à collecter et à échanger des données de santé et intervenant dans votre prise en charge.

Vous pouvez vous rendre sur le site :
https://www.ameli.fr ou
sur le site https://www.monespacesante.fr

Vous disposez de droits élargis pour gérer la confidentialité de vos données de santé directement sur votre Espace Santé.

LA PROTECTION DES PERSONNES SOUS TUTELLE

Les informations concernant la santé des majeurs sous tutelle et les soins qu'ils doivent recevoir sont délivrées à leurs représentants légaux (respectivement au titulaire de l'autorité parentale ou au tuteur). Cependant, le professionnel de santé informera l'intéressé de manière adaptée à son discernement et le fera participer, dans la mesure du possible, aux décisions le concernant.

LE DROIT À L'INFORMATION

La loi numéro 2009-879 du 21 juillet 2009 portant sur la réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires précise que :

« Chaque personne a le droit d'être informée sur son état de santé. Ce droit incombe à tout professionnel de santé et porte sur votre état de santé, la nature, l'utilité, l'urgence des actes et des traitements médicaux ainsi que sur les conséquences et les risques qu'ils peuvent comporter.

Vous avez également le droit d'exprimer le souhait de ne pas être informé(e) à moins que l'un de vos proches soit exposé à un risque (contamination, transmission…). Seules l'urgence et l'impossibilité d'informer peuvent dispenser le professionnel de santé de vous délivrer toute information. »

LE CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ

Vous devez être informé sur votre état de santé tout au long de votre prise en charge. Ces informations portent sur les examens, les traitements, les actions de prévention, qui vous sont proposés, leurs utilités, leurs urgences et leurs risques éventuels. L'obligation d'information de la part des équipes médicales s'explique par la nécessité de recueillir votre consentement libre et éclairé.

LE DON D'ORGANES ET DE TISSUS

Faire don de ses organes ou de certains tissus après le décès est un acte de générosité qui permet de réaliser des greffes et de sauver la vie d'une autre personne, adulte ou enfant. Le don et le prélèvement d'organes et de tissus en vue d'une greffe sont inscrits comme priorité nationale. Malheureusement, ces dons restent encore beaucoup trop faibles pour pouvoir en faire bénéficier tous les patients en attente de greffe.

Un grand nombre d'organes peuvent être donnés et permettre ainsi de sauver des vies humaines, ou en améliorer grandement la qualité.

La majorité des greffes sont réalisées à partir d'organes prélevés sur des personnes décédées, en état de mort encéphalique (c'est-à-dire le cœur continuant à battre). Le don d'organes se différencie du don du corps à la science.

Ce dernier a pour but de faire progresser la médecine ainsi que les connaissances et le savoir-faire des chercheurs et des étudiants. On peut être, bien sûr, donneur d'organes et donner en même temps son corps à la science.

Le don d'organes repose sur le principe du consentement présumé. Chacun d'entre nous est considéré comme un donneur potentiel après sa mort à moins de s'y être opposé de son vivant. Légalement, lorsqu'un prélèvement d'organes est envisagé, le registre du refus est le seul outil qui permette d'éviter d'être prélevé.

La situation est beaucoup plus simple si la personne décédée a fait connaître de son vivant sa volonté de donner ses organes. Porter sur soi une carte de donneur est un engagement fort, mais pas suffisant : ce n'est pas un document légal, et en pratique les cartes ne sont retrouvées que très rarement lorsqu'un don d'organes est envisagé.

Il est donc primordial de faire connaître sa volonté à ses proches, pour qu'ils puissent en témoigner.

Le don est par définition non rémunéré car l'organe n'est pas considéré comme un objet patrimonial au sens juridique.

Il est totalement anonyme : le receveur ne connaît pas l'identité du donneur et la famille du donneur l'identité des différents receveurs.

Pour plus d'information vous pouvez vous **connecter sur les sites** suivants :

http://www.france-transplant.com

http://www.don-organe.net

http://www.greffedevie.fr/

RÉSUMÉ DE LA CHARTE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE

(Circulaire du 2 mars 2006)

6/

Les droits et devoirs de la personne hospitalisée sont inscrits dans la Charte de la Personne Hospitalisée. Vous pouvez également consulter ce résumé sur le site internet de la Clinique du Parc.

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 et en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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 www.sante.gouv.fr. Il peut être également obtenu sur simple demande au standard de la Clinique. La charte est également disponible en version allemande, anglaise, arabe, braille, chinoise, espagnole, italienne, portugaise.

CONTACTS UTILES

Agence Régionale de Santé d'Île-de-France
www.ars.iledefrance.sante.fr/

France Assos Santé en Île-de-France
Tél. : 01 53 62 40 30
www.france-assos-sante.org/

Haute Autorité de Santé
www.has-sante.fr

QualiScope
Service d'information grand public sur le niveau de qualité et de sécurité des soins mesuré par la HAS dans tous les hôpitaux et cliniques de France, résultat de l'ensemble des indicateurs, moteur de recherche, outils de cartographie.
www.has-sante.fr

Alcooliques anonymes
Vous avez besoin d'aide et de soutien pour votre sevrage alcoolique :
Tél. : 09 69 39 40 20
www.alcooliques-anonymes.fr

Alzheimer et maladies apparentées
L'association France Alzheimer :
www.francealzheimer.org

Association le L.I.E.N.
(Lutte contre les infections nosocomiales)
www. lelien-association.fr

Contre le cancer, pour la vie La ligue contre le cancer :
Comité du Val-d'Oise
2 boulevard Jean Allemane / 95100 Argenteuil
Tél. : 01 39 47 16 16
E-mail : cd95@ligue-cancer.net
www.ligue-cancer.net

Urgences dentaires en Ile-de-France
Tél.: 01 89 16 57 44
www.urgences-dentaires.org
Dimanche et jours fériés de 8h à 16h.

Drogues info service
Tél. : 0 800 23 13 13 ou 01 70 23 13 13

Écoute cannabis
Tél. : 0 980 980 940

Écoute alcool
Tél. : 0 980 980 930

Femme battue/homme battu Violences conjugales
Parlez-en avant de ne plus pouvoir le faire : Appelez le 3919

La Maison du Diabète
Hôpital NOVO
6, av. de l'Ile de France
Bâtiment I - Rez de Chaussée
95300 Pontoise
Sur rendez vous, Tél. : 07 82 42 36 29
E-mail : mdn-pontoise@mdn-95.com
Coordination : coordinationmdn95@gmail.com
Permanences ou Ateliers d'ETP :
Mercredi, Vendredi : de 9h30 à 12h30
Mardi : de 13h30 à 16h30

Tabac info service
Tél. : 39 89

Addictions Alcool Vie Libre
22 Mail des Ombrages - 95220 Herblay
Tél. : 06 16 15 98 20
www.vielibre.org

JALMALV
(Jusqu'à la mort, accompagner la vie)
45 rue d'Ermont / 95390 Saint-Prix
Tél. : 01 34 16 36 83
www.jalmalv.fr

SOS Maltraitance
Tél. : 3133

La charte de bientraitance implique réciprocité de chacun : Bénévoles, Associations, Équipe Médicale, Paramédicale, Patient, Usager, Famille et Résident.

CHARTE DE BIENTRAITANCE

ÊTRE « BIENTRAITANT »,

c'est manifester un ensemble de comportements, d'attitudes qui prennent en compte et respectent l'usager, le patient et le résident dans sa globalité, en s'adaptant à ses besoins, ses choix, avec pour objectifs de lui permettre un développement et une vie harmonieuse.

ÊTRE « BIENTRAITÉ »,

c'est vivre dans un milieu impliquant de la part de tous :





CHARTE ÉTHIQUE

(Circulaire du 2 mars 2006)

La Clinique et la Maison du Parc prônent des valeurs humanistes plaçant au premier plan la dignité de la personne, mais aussi des valeurs telles que : la bientraitance, le respect, l'écoute. Les soignants s'engagent à développer toutes leurs compétences professionnelles pour le bien des malades.

Pour cela, chaque professionnel s'engage à :

1/ Défendre et protéger la santé physique et mentale de la personne ainsi que les dimensions sociale et spirituelle. De soulager la souffrance dans le respect de la vie et de la dignité sans aucune discrimination.

2/ Adopter en toute circonstance, une attitude professionnelle et empathique envers la personne accueillie.

3/ Garantir l'accès et guider le patient dans un parcours de soins individualisé, dans le respect de ses droits et ceux de son entourage.

4/ Délivrer une information claire et compréhensible.

5/ Respecter, dans sa pratique quotidienne, la confidentialité en ne trahissant pas ce qu'il a appris de la personne dont il prend soin.

6/ Maintenir ses compétences au plus haut niveau de connaissances, s'approprier les évolutions de la réglementation et des connaissances scientifiques afin de répondre aux besoins de santé.

7/ Travailler en interdisciplinarité afin que la rencontre des savoirs soit bénéfique à chaque personne hospitalisée.

8/ Reconnaître, maintenir et encourager l'autonomie de la personne accueillie, en l'impliquant dans les décisions la concernant ainsi que dans son projet thérapeutique.

9/ S'inscrire dans une démarche de réflexion éthique et partagée, pour les situations le nécessitant.

10/ Exercer son métier pour lui-même et envers autrui, avec conscience, dignité et indépendance.

CHARTE DE LA DOULEUR

Article L.1110-5 du Code de la Santé Publique « …toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée,prise en compte et traitée… »

Avec votre participation, nous allons durant votre séjour :

1/ Évaluer

Vous avez mal, dites-le ! Tout le monde ne réagit pas de la même manière face à la douleur. Nous avons plusieurs outils pour l'évaluer et la cibler.

2/ Traiter et soulager

Nous allons vous aider à diminuer au maximum votre douleur :

- en répondant à vos questions ;
- en vous expliquant les soins que nous allons faire (médicamenteux ou non médicamenteux);
- en utilisant les moyens les mieux adaptés.

Les antalgiques sont des médicaments qui soulagent la douleur. Il en existe différentes sortes que l'on vous prescrira selon votre douleur. Des méthodes non médicamenteuses sont efficaces et peuvent vous être proposées.

3/ Réajuster

Nous allons régulièrement durant votre séjour évaluer votre douleur, mesurer l'efficacité des traitements mis en place et les réajuster si besoin.

Votre participation est essentielle, nous sommes là pour vous écouter, vous informer et vous aider.

« …TOUTE PERSONNE À LE DROIT DE RECEVOIR DES SOINS VISANT À SOULAGER SA DOULEUR. CELLE-CI DOIT ÊTRE EN TOUTE CIRCONSTANCE PRÉVENUE, ÉVALUÉE, PRISE EN COMPTE ET TRAITÉE… »



CLINIQUE DU PARC

COMMENT ACCÉDER À LA CLINIQUE DU PARC ?

Accès facile et direct :

- par l'autoroute A15, sortie n°7 depuis Paris ;
- par RER ligne C ;
- par SNCF depuis la Gare du Nord ou Saint-Lazare ;
- par Bus : lignes 56, 57 et 58.



Parce que prendre soin de vous commence dès le trajet, privilégiez les transports en commun ou le vélo - un abri sécurisé attend vos visiteurs sur place.



23 rue des Frères Capucins 95310 Saint-Ouen-l'Aumône
Tél. : 01 34 40 41 42

Pour plus d'informations, www.cliniqueduparc-95.fr

MAISON DU PARC

EHPAD*

POUR UNE PRISE EN CHARGE BIENVEILLANTE DANS UN ENVIRONNEMENT AGRÉABLE.

Chambres adaptées au niveau de dépendance du résident / Médecin à temps plein / Animations variées / Établissement adossé à la Clinique du Parc / Consultations privilégiées pour les résidents / Face au parc Le Nôtre.

*EHPAD : Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes



Tél. : 01 34 40 41 00 / administration@mdp95.fr

Pour plus d'informations, www.maisonduparc.fr