SMR
LA PETITE PAIX

LIVRET D'ACCUEIL

CAP SANTÉ

ACCUEIL : 04 67 23 53 53
SITE WEB : www.lapetitepaix.fr

JE PRÉPARE MON SÉJOUR

Pour votre admission, nous vous remercions de vous munir des documents suivants :

- **Pièce d'identité** (carte d'identité, passeport ou titre de séjour en cours de validité)
- **Carte Vitale à jour** (à défaut : Attestation d'ouverture des droits)
  Si accident du travail : original du volet n°1 de la déclaration d'accident
- **Carte de Mutuelle** (ou attestation CMU, ou AME)
- **Votre dossier médical complet :** radios, bilans biologiques, carte de groupe sanguin…
- **Formulaire de personne de confiance** (complété et signé par vous ET par votre personne de confiance)
- Ordonnance(s) de médicaments habituels
- Chèque de caution

POUR LES PATIENTS MAJEURS PROTÉGÉS

- Photocopie du jugement dans le cas de mise sous curatelle ou tutelle
- Pièce d'identité du tuteur

Merci de compléter l'ensemble des formulaires se trouvant en annexe de votre livret.

Madame, Monsieur,

Votre état de santé nécessite une prise en charge au sein de notre établissement.

Nous vous remercions d'avoir choisi le centre SMR La Petite Paix, et vous souhaitons la bienvenue.

Ce livret d'accueil a été rédigé à votre attention, afin de vous apporter l'ensemble des informations nécessaires à votre séjour.

Afin d'assurer la qualité de votre prise en charge, nous vous remercions de prendre connaissance de l'ensemble des informations renseignées dans ce livret.

Les professionnels de l'établissement se tiennent à votre disposition pour toute information complémentaire, et vous souhaitent un agréable séjour et un prompt rétablissement.

CAP SANTÉ

GROUPE PRIVÉ RÉGIONAL D'ÉTABLISSEMENTS DE SOINS

SMR LA PETITE PAIX

Établissement spécialisé dans la prise en charge des affections neurologiques et des affections de l'appareil locomoteur

SOMMAIRE

1	Présentation du Groupe Cap Santé	2
2	Présentation de l'établissement	3
3	La préparation de votre séjour	5
4	Votre prise en charge	6
5	Infos pratiques	8
6	Vos droits	12
7	Nos engagements	16

CAP SANTÉ

1 LE GROUPE CAP SANTÉ

Fondé et présidé par Lamine GHARBI, le groupe Cap Santé s'est érigé en acteur de soins majeur sur le territoire, depuis sa création en 1990.

Le groupe Cap Santé affiche depuis sa création un fort engagement territorial, favorisant une parfaite connaissance des besoins sanitaires de la population, et permettant d'offrir une meilleure coordination des spécialités. Ses établissements, organisés en filières, permettent une meilleure complémentarité de l'offre de soins, et couvrent la plupart des disciplines médicales et chirurgicales.

Visant une qualité de soins optimale, le rapprochement de ses établissements au sein d'un même groupe a permis à Cap Santé de s'inscrire dans une logique territoriale en développant une complémentarité médicale, technique et administrative pour tisser un réseau de soins performant, proposant une répartition équilibrée des spécialités.

Ce dynamisme territorial s'inscrit en parfaite adéquation avec l'évolution des besoins de la population et la progression démographique, apportant à ses 150 000 patients par an une prise en charge de proximité axée sur la qualité des soins, notamment grâce à ses équipes médicales et paramédicales engagées.

En permettant à chaque établissement d'accroître sa capacité d'investissement en matière de perfectionnement de plateau technique, à la pointe de la modernité, d'amélioration ou de rénovation des structures d'accueil, le groupe Cap Santé offre au patient une prise en charge globale, alliant qualité, confort et sécurité des soins.

Le groupe travaille avec plus de 300 médecins libéraux et plus de 2000 collaborateurs. Il a tissé depuis sa création un étroit partenariat avec le corps médical, basé sur une écoute permanente, permettant aux médecins d'exercer leurs fonctions dans les meilleures conditions et en totale indépendance.

Le groupe Cap Santé dispose de 19 activités dans l'Hérault, l'Aude, et le Gard :

- 4 cliniques médico-chirurgicales (MCO),
- 3 établissements de Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR),
- 4 Établissements d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes (EHPAD),
- 1 clinique psychiatrique (PSY),
- 1 service d'Hospitalisation À Domicile (HAD),
- 1 résidence senior,
- 4 sociétés d'ambulances,
- 1 crèche.

925
Lits et places

2 000
Salariés

150 000
Patients par an

310
Médecins

72 000
Patients accueillis aux urgences

300
Résidents en EHPAD

2 PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT

Le SMR La Petite Paix est situé à Lamalou-les-Bains, commune de 2200 habitants, à 9km de Bédarieux, 30 min de Béziers et 1H10i de Montpellier. Lamalou-les-Bains est une station thermale, un pôle de santé important et un site touristique vivant.

Le SMR la Petite Paix prend en charge les patients souffrants d'affections du système locomoteur ou d'affections du système nerveux. Il est possible d'être pris en charge à temps complet (hospitalisation au sein de l'établissement) mais également de profiter d'une prise en charge à temps partiel (retour au domicile le soir), les transports étant pris en charge par la sécurité sociale (dans la limite de 50kms). L'accueil d'accompagnants est également possible.

Pour mettre en oeuvre vos soins, le centre s'appuie sur une équipe de professionnels spécialisés pluridisciplinaires et compétents, ainsi que sur un plateau technique adapté aux exigences de ces spécialités.

TRANSPORT EN COMMUN

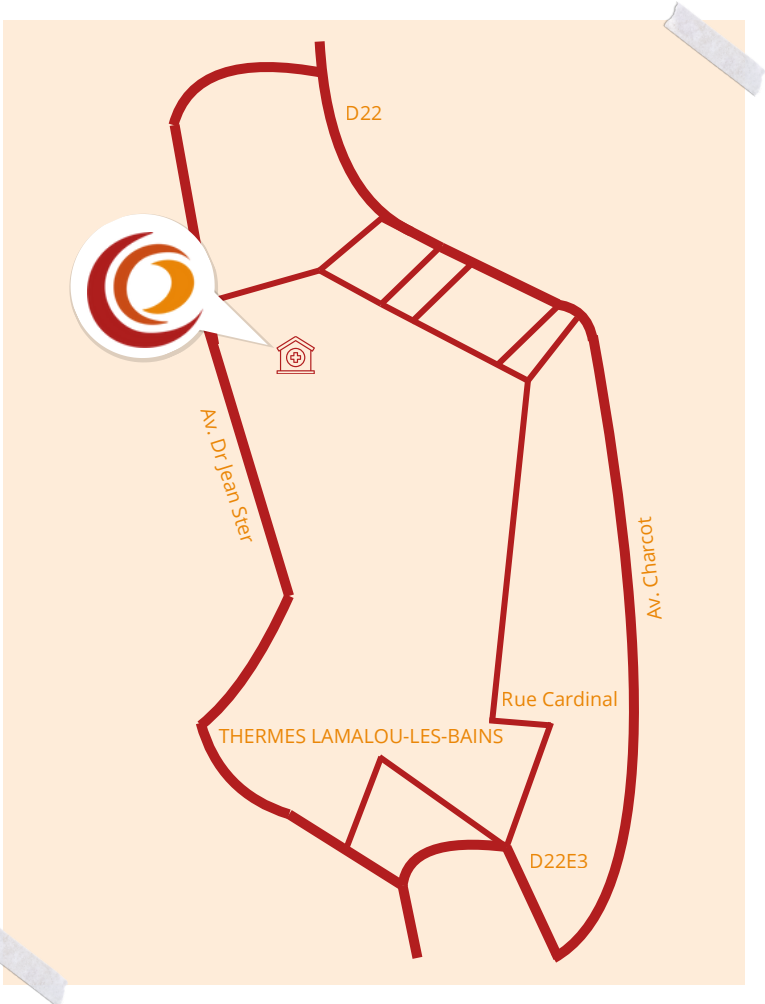
Les différentes dessertes MONTPELLIER – LAMALOU-LES-BAINS sont les suivantes :

- Ligne 303
- Ligne 482
- Ligne 485

Pour plus d'informations concernant les horaires de bus, http://www.herault-transport.fr

EN VOITURE

- Depuis Montpellier, prendre direction Clermont l'Hérault, Bédarieux, Hérépian, Lamalou-les-Bains
- Depuis Béziers, prendre direction Bédarieux, Hérépian, Lamalou-les-Bains



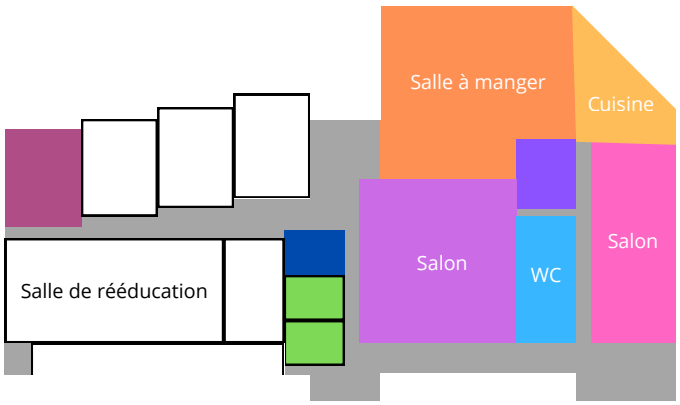
STATIONNEMENT PUBLIC

Plusieurs parking sont à disposition en proximité de l'établissement : parking place de l'Eglise et de la poste, parking place du marché, et parking derrière la poste.

PLAN DE L'ÉTABLISSEMENT

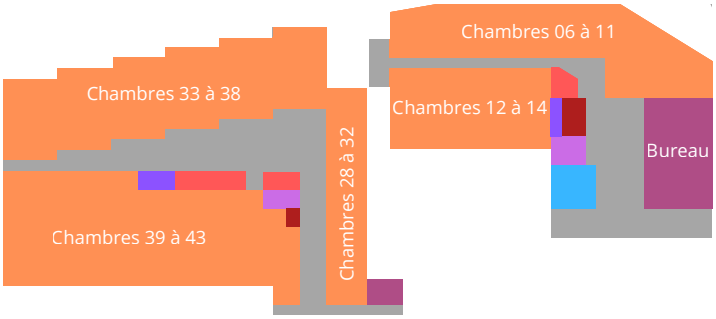
REZ-DE-CHAUSSÉE

- Espace Café
- Accueil
- Bureau
- Salle de rééducation
- Pharmacie



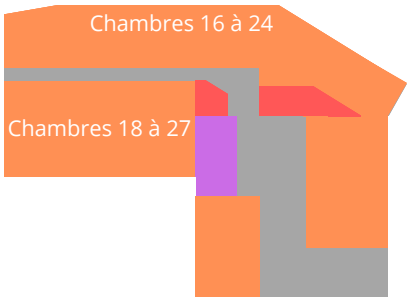
1ER ÉTAGE

- Réserve
- Vidoirs
- Tisanerie
- WC
- Salle de repos



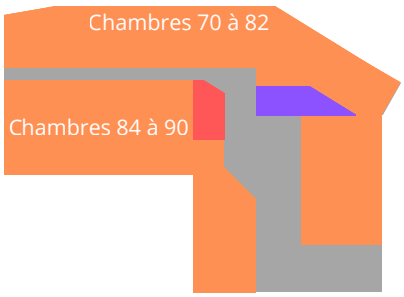
2ÈME ÉTAGE

- Réserve
- Vestiaire Hommes



3ÈME ÉTAGE

- Réserve
- Vidoirs



NOS COORDONNÉES

Tél: 04 67 23 53 53

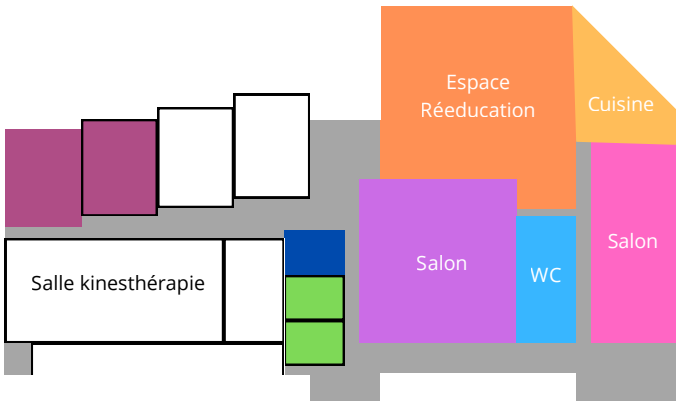
11 Avenue Capus 34240 Lamalou-les-Bains

administratif@capsante.fr

PLAN DE L'ÉTABLISSEMENT

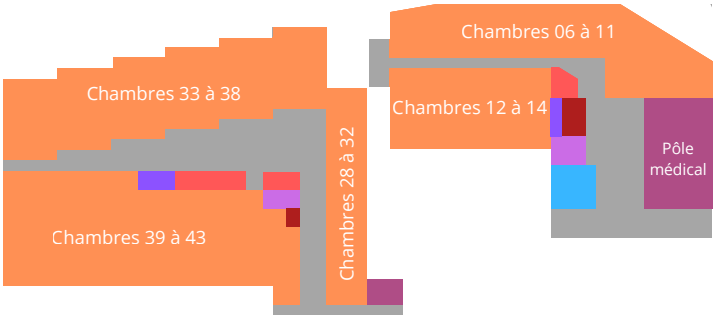
REZ-DE-CHAUSSÉE

- Espace Café
- Accueil
- Bureau
- Espace Neurologique
- Espace Ergothérapie



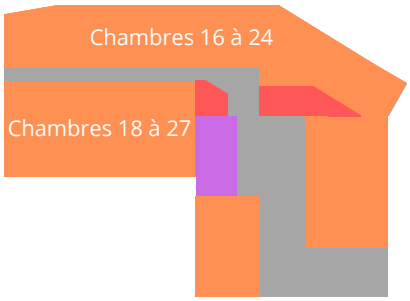
1ER ÉTAGE

- Réserve
- Vidoirs
- Tisanerie
- WC
- Espace infirmier



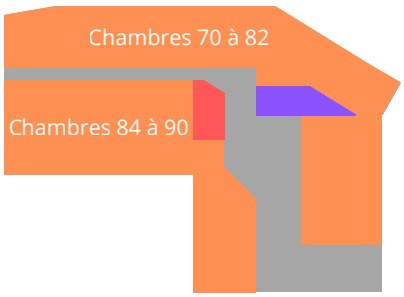
2ÈME ÉTAGE

- Réserve
- Vestiaire Hommes



3ÈME ÉTAGE

- Réserve
- Vidoirs



NOS COORDONNÉES

Tél: 04 67 23 53 53

11 Avenue Capus 34240 Lamalou-les-Bains

administratif@capsante.fr

3 LA PRÉPARATION DE VOTRE SÉJOUR

VOS DOCUMENTS OBLIGATOIRES

Pour votre admission, nous vous remercions de vous munir des documents suivants :

- Votre pièce d'identité (carte d'identité, passeport ou titre de séjour en cours de validité),
- Votre carte vitale,
- Votre carte de mutuelle, attestation de prise en charge de votre complémentaire santé, attestation de Couverture Maladie Universelle (CMU) ou attestation d'Aide Médicale de l'État (AME),
- Votre dossier médical complet : radios, bilans biologiques, carte de groupe sanguin…
- Ordonnance(s) de médicaments habituels
- Chèque de caution

POUR LES PATIENTS MAJEURS PROTÉGÉS

- Photocopie du jugement dans le cas de mise sous curatelle ou tutelle
- Pièce d'identité du tuteur

VOS EFFETS PERSONNELS

Afin d'assurer votre confort et votre sérénité tout au long de votre prise en charge, nous vous remercions de **prévoir**, pour votre séjour :

- Une ou plusieurs tenue(s) propre(s) et confortable(s), en fonction du nombre de jours prévus,
- Des vêtements de nuit confortables et des chaussures,
- Le nécessaire de toilette (serviettes de bain, gel douche, shampoing, brosse à dent, dentifrice, brosse à cheveux, gant de toilettes, tapis de bain…) en quantité suffisante,
- Des pantoufles / chaussons propres,
- Des chaussures adaptées pour la rééducation, facile à enfiler et à enlever,
- Une boite de rangement pour les porteurs de prothèses auditives ou dentaires.

Nous vous remercions de vous munir du strict minimum nécessaire à votre séjour, et de ne prendre avec vous **aucun objet de valeur**. Nous vous rappelons que l'établissement **décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol.**

Matériel médical : si votre médecin vous l'a demandé, ramenez avec vous le matériel médical prescrit (bas de contention, ceinture abdominale, cannes …).
Ne pas prendre vos médicaments.

4 VOTRE PRISE EN CHARGE

VOS TRAITEMENTS MÉDICAUX PERSONNELS

Veuillez apporter, pour votre séjour, **l'ensemble de vos ordonnances de traitements** en cours, et signalez aux médecins les médicaments que vous prenez sans ordonnance. Apportez également **votre traitement personnel,** et remettez-les à l'infirmier(e) dès votre arrivée, afin d'éviter toute interaction médicamenteuse pouvant être préjudiciable à votre santé. Vos médicaments seront conservés, si vous les avez amenés, dans la pharmacie du service, et vous seront remis à votre sortie. Si cela est possible, donnez-les à un proche/entourage.

VOTRE CHAMBRE

Toutes les chambres de l'établissement sont climatisées, équipées d'un cabinet de toilette, d'une douche (sauf cas particulier), d'un téléphone, d'une télévision et d'un accès Wifi gratuit. Pour bénéficier du téléphone, de la télévision et du Wif gratuit, adressez-vous à l'accueil de l'établissement qui activera vos accès et vous communiquera les identifiants et mots de passe nécessaires. Nous vous invitons à prendre connaissance des **tarifs indiqués en annexe**.

Pour votre confort personnel, vous pouvez choisir de bénéficier d'une **chambre individuelle**, en indiquant votre choix au moment de votre pré-admission ou admission. Celle-ci vous sera attribuée en fonction des disponibilités.

Si vous choisissez une chambre particulière, dans certaine chambre un lit d'appoint pour une personne accompagnante peut être mis à votre disposition, pour une ou plusieurs nuits, après autorisation de votre médecin. Elle pourra prendre ses repas sur place (voir tarifs à l'accueil) Veuillez noter qu'aucun accompagnant ne peut passer la nuit avec vous en chambre double.La facturation se fait à la journée.

VOS REPAS

Les menus, élaborés par une diététicienne, sont servis en chambre. Lors de votre arrivée en service de soins, vous pourrez faire part à notre équipe de vos régimes spécifiques et de vos allergies, afin que vos repas puissent être adaptés (diabétique, sans sel, sans résidus, ...).

Les repas sont servis aux **horaires** suivants :

- Le petit-déjeuner : entre 7h et 8h,
- Le déjeuner : 11h45,
- Le dîner : 18hOO.

Votre accompagnant peut prendre ses repas au sein de l'établissement. Merci d'avertir la réception la veille.

VOS VISITES

Pour préserver le repos de chacun, nous vous remercions de veiller au **respect des consignes** suivantes :

Autorisées chaque jour
DE 14HOO À 18H3O

- Les visiteurs doivent être en **nombre raisonnable**,
- Les visiteurs doivent veiller à être **discrets**,
- Les visiteurs doivent quitter la chambre au moment des soins,
- Les visiteurs ne doivent pas être accompagnés de très jeunes enfants.

La présence d'un **témoin lumineux** au-dessus de la porte de votre chambre signale que des soins sont en cours, et que vos visiteurs doivent patienter dans le couloir. Pour certaines situations, des exceptions peuvent être faites.

V**os visiteurs ne sont pas autorisés à vous rendre visite dans les cas suivants :**

- **S'ils sont porteurs d'une affection contagieuse (gastro-entérite, rhume, grippe...),**
- **Si vous êtes placé(e) en isolement protecteur, indiqué sur la porte de votre chambre, sauf autorisation expresse.**

L'établissement adapte ses horaires de visite pour les situations particulières, notamment pour les patients pris en charge en **soins palliatifs** et les patients en **situation de handicap**, afin de faciliter la venue des proches et l'intégration des aidants.

VOTRE SORTIE

Votre sortie relève d'une décision médicale de votre praticien, c'est donc un accord avec vous et l'équipe soignante. **La date précise vous sera indiquée par l'équipe administrative.** Sauf situation particulière, votre sortie se fait à 10h. Selon les consignes de votre praticien, l'équipe soignante vous rappellera les recommandations à respecter (alimentation, repos...). Si vous êtes concerné, elle vous restituera également votre traitement personnel, récupéré à votre arrivée.

Avant de quitter l'établissement, vous devez **impérativement** effectuer vos **formalités de sortie**. Pour ce faire, présentez-vous à l'accueil, ouvert du lundi au vendredi, afin de **récupérer** :

- Votre bulletin d'hospitalisation,
- Votre facture concernant les éventuels frais de séjour et suppléments à régler (téléphone, chambre individuelle...),
- Votre lettre de liaison, reprenant les informations essentielles de votre séjour, dont une copie sera adressée à votre médecin traitant ou à votre structure de transfert,
- Vos ordonnances (médicaments, kinésithérapie, IDEL, biologie ...).
- Le matériel/les aides techniques (dans certaines situations).

Si votre état de santé le nécessite, votre médecin vous prescrira un **transport sanitaire**, adapté à votre état de santé. L'infirmièr(e) se chargera de l'organisation de votre transport, et la secrétaire d'accueil remettra à l'ambulancier la prescription médicale de transport signée par votre médecin, ainsi que le bulletin d'hospitalisation. Le choix de la compagnie de transport est laissé à votre appréciation. La prise en charge de ce transport peut être assurée pour partie par la sécurité sociale et par votre mutuelle, selon votre niveau de garantie et selon la situation. Il est cependant **impératif** que la **prescription de transport** soit faite **avant** votre déplacement pour la prise en charge de ces frais.

Si vous souhaitez quitter l'établissement de votre propre initiative, vous devrez signer une attestation de sortie contre avis médical, dégageant la responsabilité de l'établissement et du praticien.

5 INFORMATIONS PRATIQUES

FRAIS DE SÉJOUR

ASSURANCE MALADIE OBLIGATOIRE (AMO) ET MUTUELLE

Le SMR La Petite Paix est conventionnée par les régimes d'Assurance Maladie Obligatoire (AMO), ainsi que par de nombreuses mutuelles complémentaires. Les frais de séjour, hors ticket modérateur, sont pris en charge partiellement ou totalement par l'AMO et les mutuelles. Les compléments non couverts par les organismes de sécurité sociale et par votre mutuelle devront être réglés lors de votre sortie.

PRESTATIONS HÔTELIÈRES

L'établissement est conventionné par les régimes d'Assurance Maladie Obligatoire (AMO), ainsi que par de nombreuses mutuelles complémentaires. Les frais de séjour (hors ticket modérateur et les suppléments hôteliers-chambre particulières), dont les tarifs sont présentés à la réception, sont pris en charge partiellement ou totalement par l'AMO et les mutuelles.

OBJETS DE VALEURS

Nous vous rappelons que l'établissement **décline toute responsabilité** en cas de perte ou de vol. Ainsi, nous vous conseillons vivement de ne prendre avec vous que le strict minimum nécessaire à votre séjour. En cas de besoin ou d'admission en urgence, l'établissement vous permet de déposer certaines valeurs dans le coffre de l'établissement. Une fiche d'inventaire sera signée à votre arrivée.

Prenez soin de vos effets personnels (lunettes, lentilles, prothèses dentaires ou auditives, sacs, portefeuilles...) : rangez-les en sécurité. Pour obtenir un boîtier de protection pour les appareils dentaires et auditifs, l'infirmière sera également à votre disposition.

IDENTIFICATION DES PROFESSIONNELS

Infirmiers
Blouse violette, pantalon blanc

Personnel administratif et diététiciens
Blouse blanche, tenue civile

Aides-Soignantes
Blouse verte, pantalon blanc

Employés de Service Hospitalier
Blouse bleu, pantalon blanc

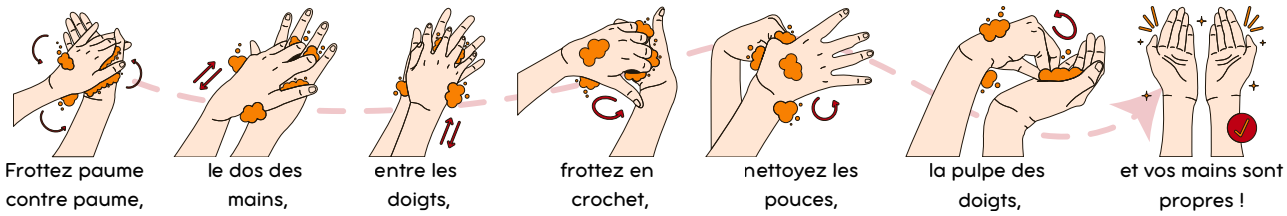
Kinésithérapeutes, médecins, ergothérapeutes
Blouse blanche, pantalon blanc

HYGIÈNE ET RISQUE INFECTIEUX

Afin de garantir une hygiène optimale et réduire les risques d'infections, nous vous demandons de **respecter les consignes** suivantes :

- Les fleurs, les plantes et les animaux sont interdits dans l'enceinte de l'établissement,
- Les produits alimentaires périssables ne doivent pas être stockés dans votre chambre,
- Les cathéters, sondes, cicatrices ou pansements ne doivent pas être touchés / manipulés,
- Tout signe de rougeur ou douleur doit être signalé,
- Les consignes d'hygiène des mains doivent être scrupuleusement respectées, tant pour les patients que pour les visiteurs.

Afin d'assurer la sécurité de votre prise en charge ainsi que celle des autres patients et du personnel, l'hygiène des mains est indispensable. Des solutions hydroalcooliques sont disponibles dans les points d'accueil, les couloirs et les chambres. Nous vous remercions de prendre connaissance des modalités de réalisation d'une friction hydroalcoolique, expliquées ci-dessous.



Les **frictions** avec du **gel hydroalcoolique** sont à réaliser :

- Dès votre arrivée dans le service de soins,
- Dès votre arrivée dans votre chambre,
- Dès que vous quittez votre chambre,
- À chaque risque de contamination des mains.

SÉCURITÉ

VIDÉOSURVEILLANCE

Pour votre sécurité, l'établissement est équipé d'un système de vidéo protection déclaré en préfecture.

SÉCURITÉ INCENDIE

En cas d'incendie, respectez les plans d'évacuation et les consignes affichés à chaque étage et dans les parties communes. En toute situation, gardez votre calme et suivez les instructions du personnel formé.

DÉTENTIONS ILLICITES

La détention d'armes blanches ou à feu, de substances illicites, d'alcool, ou de toute autre matière dangereuse est interdite.

TABAC ET ALCOOL

Nous vous rappelons qu'il est strictement interdit de fumer et de vapoter dans l'enceinte de l'établissement, y compris en chambre. Il est strictement interdit de boire de l'alcool dans les chambres et l'établissement.

RELIGION

Chaque patient peut recevoir la visite du ministre du culte de son choix. Les coordonnées sont à votre disposition, sur demande, auprès du personnel de votre service de soins.

INTERPRÈTES

Certains membres du personnel maîtrisent plusieurs langues étrangères. En cas de besoin, merci de contacter l'infirmière du service ou l'accueil de l'établissement. Pour toute personne atteinte de déficience visuelle, un livret d'accueil en braille est disponible sur demande à l'accueil.

ASSOCIATIONS

Des associations de bénévoles, ayant conclu une convention avec notre structure, sont à votre disposition dans le cadre de votre séjour. La liste et les coordonnées de ces associations sont disponibles sur demande, auprès du personnel d'accueil et affiché dans le patio de l'établissement.

ASSISTANTE SOCIALE

En cas de besoin, une assistante sociale est à votre disposition, afin de vous accompagner et de vous orienter dans vos démarches. Si vous souhaitez bénéficier de l'accompagnement d'une assistante sociale, nous vous invitons à formuler votre demande auprès du personnel de votre service de soins.

INFORMATIONS NUMÉRIQUES

L'IDENTITÉ NATIONALE DE SANTÉ

L'identité nationale de santé (INS) du patient permet de garantir sa bonne identification numérique, de différencier un patient de son homonyme et d'éviter toute erreur d'adressage.

MON ESPACE SANTÉ, UN SERVICE NUMÉRIQUE PERSONNEL ET SÉCURISÉ

L'espace numérique a vocation à devenir le carnet de santé numérique interactif de tous les assurés sociaux. Grâce à ce nouveau service, chacun peut participer activement au suivi et à la préservation de sa santé. Il comprend :

- un dossier médical (DMP). Il stocke en toute sécurité les informations de santé (traitements, résultats d'examens, allergies...) et permet de les partager avec des professionnels de santé,
- Une messagerie sécurisée,
- Un agenda de santé pour suivre ses rendez-vous médicaux,
- Un catalogue de services numériques de santé agréé par l'État français.

Grâce à ce nouveau service, chacun peut participer activement au suivi et à la préservation de sa santé.

LE DOSSIER MÉDICAL PARTAGÉ

Le dossier médical de "Mon Espace Santé" permet au patient, avec son consentement, de partager ses données de santé du patient avec les professionnels qui le prennent en charge.

Les acteurs de santé sont dans l'obligation d'envoyer dans le Dossier Médical Partagé (DMP) de leurs patients tous les documents thérapeutiques et diagnostics utiles à leur santé (article L.1111-15 du CSP). Vous ne pouvez vous y opposer qu'en cas de motif légitime, apprécié par votre professionnel de santé. En revanche, vous pouvez gérer les droits de consultation de votre DMP depuis "Mon Espace Santé".

En savoir plus sur la protection des données :
https://www.monespacesante.fr/protection-donnees-personnelles

RÈGLEMENT INTÉRIEUR

Le règlement intérieur de la clinique est affiché au sein de tous les services de soins. Nous vous remercions d'en prendre connaissance et de veiller à son respect.

RESPECT DU CALME ET DU REPOS

Afin de permettre le repos et le rétablissement du chacun dans les meilleures conditions, le silence est de rigueur dans notre établissement.

ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

Vos proches peuvent contacter l'accueil au 04 67 23 53 53 afin d'être mis en relation directement avec vous.

COURRIER

Vous pouvez déposer votre courrier à l'accueil de l'établissement. La levée se fait tous les jours à 11h00. Si vous recevez du courrier, une secrétaire vous l'apportera dès sa réception.

CIRCULATION

Si vous souhaitez faire quelques pas hors de votre chambre, nous vous demandons de vous vêtir correctement, de vous chausser et de prévenir le service afin de ne pas perturber l'organisation des soins. Les patients perfusés ou en précautions complémentaires ne doivent pas quitter leur chambre sans autorisation, pour des raisons de sécurité.

TÉLÉVISION

Une télévision avec télécommande est installée dans votre chambre. La location est d'un minimum de 24h et se fait auprès de l'accueil.
Un chèque de caution vous sera demandé pour bénéficier de cette prestation.

6 VOS DROITS

CONFIDENTIALITÉ

Si vous souhaitez que votre prise en charge dans notre établissement se fasse en toute discrétion, ou si vous souhaitez bénéficier d'une procédure de confidentialité, veuillez le signaler à la secrétaire d'accueil au moment de votre admission ou à l'infirmière de votre service.

PERSONNE DE CONFIANCE

Tout patient majeur (ou mineur émancipé) peut, s'il le souhaite, désigner une personne de confiance. Si vous êtes concerné par une mesure de protection juridique, vous ne pouvez pas désigner une personne de confiance. En revanche, si vous avez désigné quelqu'un antérieurement à la mesure de protection juridique, le juge peut, soit confirmer la mission de cette personne, soit révoquer sa désignation (décret n° 2016-1395 du 18 octobre 2016).

La personne de confiance peut être un membre de la famille, un proche ou le médecin traitant du patient. Elle est **l'interlocuteur privilégié des professionnels de santé**, et rend compte de votre volonté. Son témoignage prévaut sur tout autre. Si vous le souhaitez, votre personne de confiance peut :

- Vous assister lors de consultations et entretiens médicaux,
- Vous accompagner et vous conseiller dans vos démarches et dans vos prises de décisions,
- Partager le secret médical avec vous et votre médecin,
- Être consultée dans le cas où votre état de santé ne vous permettrait pas de recevoir une information et / ou d'exprimer votre volonté.

La désignation d'une personne de confiance est **facultative**. Elle peut être faite **à tout moment** de votre prise en charge, et doit obligatoirement être écrite. **Vous devez veiller à informer la personne de confiance désignée, et lui faire signer le formulaire dédié**. La désignation d'une personne de confiance n'est valable que pour la durée de votre prise en charge. Vous pouvez également demander à changer la personne de confiance désignée, via le formulaire dédié, disponible sur simple demande, auprès du personnel de l'établissement.

PERSONNE À PRÉVENIR

Conformément aux dispositions de l'article R1112-3 du Code de la Santé Publique, tout patient majeur peut également désigner une ou plusieurs personne(s) à prévenir. La personne à prévenir peut être la même que la personne de confiance, ou bien une personne différente. **Elle doit être majeure**, et peut être un membre de la famille, un proche ou le médecin traitant du patient.

La personne à prévenir est celle qui est **contactée** par l'équipe médicale et soignante **en cas d'événements particuliers** survenant au cours de votre séjour. Il s'agit d'événements pouvant être d'ordre administratif ou organisationnel (transfert vers un autre établissement, modalités d'organisation de la sortie...). Elle **ne participe pas aux décisions médicales** qui vous concernent et n'a pas accès à votre dossier, sauf autorisation expresse du patient.

La désignation de la personne à prévenir est **facultative** et n'est valable que pour la durée de la prise en charge. Le patient peut, à tout moment, demander à changer les personne(s) à prévenir qu'il a désigné. Un formulaire dédié est disponible, sur simple demande, auprès du personnel de l'établissement. Le patient doit informer la personne à prévenir désignée.

DIRECTIVES ANTICIPÉES

Conformément aux dispositions de l'article L1111-11 du code de la santé publique, toute personne majeure peut rédiger ses directives anticipées. Vos directives anticipées permettent **d'exprimer vos souhaits par écrit, dans le cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté**. Elles concernent notamment les conditions de poursuite, de limitation, d'arrêt ou de refus de traitement ou d'actes médicaux. Vous pouvez les rédiger à n'importe quel moment, et quel que soit votre état de santé. Votre médecin, de même que tout autre professionnel de santé, devra respecter les volontés exprimées dans vos directives anticipées, dans le cas où vous ne seriez plus en état de le faire.

Vous pouvez rédiger vos directives anticipées sur notre **formulaire dédié** ou sur tout autre support, que vous devrez **dater et signer**. Vous pouvez transmettre une copie de vos directives anticipées aux professionnels intervenant dans votre prise en charge, afin qu'elles puissent être conservées dans votre dossier médical. Vous pouvez également confier vos directives anticipées à la personne de confiance que vous avez désignée, à un membre de votre famille, à un proche, ou encore à votre médecin. Vos directives anticipées sont valables sans limite de temps, et peuvent à tout moment être modifiées ou annulées.

PLAINTES ET RÉCLAMATIONS

Conformément aux dispositions des articles 1112-91 à 1112-94 du code de la santé publique, vous avez la possibilité, au cours de votre prise en charge ou à l'issue de celle-ci, de nous exprimer vos griefs. Vous pouvez les exprimer à l'oral auprès de tout professionnel intervenant dans votre prise en charge, ou par écrit, en adressant un courrier à l'attention de la Direction de l'établissement.

Les réclamations sont transmises aux représentants des usagers, et font l'objet d'un suivi et d'une analyse collective en Commission des Usagers. Vous pouvez adresser vos plaintes et réclamations par courrier adressé à l'attention de la Direction, ou via l'adresse mail suivante :

ru.lpp@capsante.fr

Vous avez également la possibilité de solliciter une médiation, au cours de laquelle vous pouvez être accompagné par représentant des usagers. La médiation a pour objectif d'organiser une rencontre entre le patient et les professionnels de santé étant intervenus dans la prise en charge. Elle est organisée en présence de médiateur médical de l'établissement, compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service, et/ou en présence du médiateur non médical, compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions.

REPRÉSENTANTS DES USAGERS

Les Représentants des Usagers ont pour mission de **représenter les usagers** au sein de l'établissement et de veiller au respect de leurs droits. Bénévoles et indépendants, ils sont mandatés par des associations et sont nommés sur décision de l'Agence Régionale de Santé (ARS). Ils sont tenus au secret professionnel et siègent au sein de la **Commission des Usagers** de l'établissement. Retrouvez les coordonnées des Représentants des Usagers de l'établissement sur le site internet de l'établissement, ou sur simple demande formulée auprès des professionnels de l'établissement.

COMMISSION DES USAGERS

Définie à travers l'article L.1112-3 du Code de la santé publique, la Commission des Usagers (CDU) veille au respect des droits des usagers, facilite leurs démarches et contribue, par ses avis et propositions, à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des patients et de leurs proches.

Elle a pour principales missions de :

- S'assurer du respect de vos droits,
- Contribuer à l'amélioration de la qualité de votre prise en charge, de votre accueil et de celle de vos proches,
- Faciliter vos démarches et celles de vos proches,
- Vous informer sur les voies de recours et de conciliation dont vous disposez,
- Faire des propositions à la direction de l'établissement pour améliorer l'accueil et la prise en charge des malades et de leurs proches.

Retrouvez la composition de la Commission des Usagers sur le site internet de l'établissement, ou sur simple demande formulée auprès des professionnels de l'établissement.

DOSSIER MÉDICAL

Les informations médicales recueillies tout au long de votre prise en charge seront rassemblées dans un dossier confidentiel, couvert par le secret médical. Sous réserve d'être titulaire d'un droit d'accès, vous avez la possibilité de demander la communication de votre dossier médical ou de celui d'un proche, soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin de votre choix.

Cet accès vous est garanti par la loi du 4 mars 2002 relative au droit des malades et à la qualité de la prise en charge. Pour ce faire, vous devez adresser votre demande via le formulaire dédié disponible sur le site internet de l'établissement, accompagné des justificatifs nécessaires au traitement de votre demande.

Pour les dossiers datant de moins de 5 ans, la communication sera réalisée au plus tôt dans un délai incompressible de quarante-huit heures, et au plus tard dans les huit jours suivant la réception de votre demande. Si les informations ont plus de cinq ans, le délai peut être prolongé à deux mois. Retrouvez les délais de conservation sur notre site internet.

EVÉNEMENTS SANITAIRES INDÉSIRABLES

Un évènement sanitaire indésirable est un évènement non souhaité ou ayant un effet inhabituel affectant la santé, pouvant être lié à un acte de soins ou à un produit de santé (médicament, dispositif médical, ...). Le gouvernement met à la disposition des usagers un portail de signalement des événements sanitaires indésirables. En cas de survenue d'un tel événement, vous avez la possibilité de le déclarer sur le site dédié du Gouvernement.

- Pour vous rendre sur le portail :
  - https://signalement.social-sante.gouv.fr/psig_ihm_utilisateurs/index.html#/accueil
- Pour plus d'information sur le portail :
  - https://sante.gouv.fr/soins-et-maladies/signalement-sante-gouv-fr

TRAITEMENT DE VOS DONNÉES PERSONNELLES

Vos données personnelles sont traitées conformément à la loi sur l'informatique, aux fichiers et aux libertés de 1978 et au Règlement Général sur la Protection des Données de 2016. La collecte de l'ensemble de vos données personnelles a pour but principal de permettre votre prise en charge tout au long de votre séjour et de satisfaire aux obligations réglementaires (ex : alimentation du DMP et du PMSI).

Ces données font l'objet d'un traitement informatisé sous la responsabilité de la Clinique qui agit en qualité de responsable de traitement. Des prestataires de services peuvent participer au traitement de vos données, et les destinataires sont des services habilités et des partenaires autorisés. Sous réserve de votre opposition, certaines informations collectées pendant votre hospitalisation peuvent faire l'objet d'un traitement automatisé conformément à la loi. Vos données seront conservées conformément à la législation applicable.

Vous disposez de droits vous permettant :

- D'accéder à vos données vous concernant
- De rectifier ces données
- De vous opposer au traitement pour des raisons tenant à votre situation particulière
- D'effacer les données, dans certaines situations particulières

Vous pouvez exercer ces droits en vous adressant au Délégué à la Protection des Données par courrier électronique sur l'adresse donneespersonnelles@capsante.fr, et obtenir des informations détaillées sur la politique de traitement de vos informations.

RECHERCHES CLINIQUES

Sauf opposition de votre part, certaines données administratives et médicales totalement anonymisées relatives à votre séjour pourront ultérieurement être utilisées dans le cadre de recherches rétrospectives, à des fins statistiques et d'études.

DON D'ORGANES

Le don d'organes ou de tissus après le décès est un geste généreux et solidaire qui permet de sauver des vies. Selon la loi n° 76-1181 du 22 décembre 1976, dite loi Cavaillet, chaque personne est considérée comme donneuse par défaut, sauf si elle a exprimé son refus de son vivant. La récente loi clarifie le rôle des proches et explique comment refuser le don d'organes. Elle facilite également l'accès en ligne au registre national des refus, géré par l'agence de la Biomédecine. Pour plus d'informations sur le don d'organes, vous pouvez obtenir une brochure à l'accueil ou contacter l'ADOT (Association pour le Don d'Organe et de Tissus Humains) ou l'agence de la Biomédecine.

7 NOS ENGAGEMENTS

RECUEIL DE VOTRE EXPÉRIENCE ET DE VOTRE SATISFACTION

À l'issue de votre séjour, nous vous inviterons à partager votre avis concernant votre expérience au sein de notre établissement :

PAR LE BIAIS DU DISPOSITIF E-SATIS

Il s'agit d'un dispositif national de mesure de la satisfaction et de l'expérience des patients de Haute Autorité de Santé (HAS). Cette mesure est effectuée dans tous les établissements de santé concernés, et portent sur les étapes importantes du parcours de soins. Deux semaines après votre sortie, vous recevrez un e-mail de la plateforme e-Satis vous permettant d'accéder au questionnaire de manière sécurisée et anonyme. Les résultats de l'établissement sont publiquement diffusés sur le site internet de la Haute Autorité de Santé (HAS), **QualiScope**, et disponibles sur le site internet de notre établissement.

PAR LE BIAIS DES QUESTIONNAIRES DE SATISFACTION

L'établissement met également à votre disposition des questionnaires internes de satisfaction. Ils vous seront remis à votre sortie, et traités par notre service d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins.

Les résultats sont portés à la connaissance des professionnels de l'établissement, des usagers et de leurs représentants.

PRISE EN CHARGE DE VOTRE DOULEUR

VOUS AVEZ PEUR D'AVOIR MAL : PRÉVENIR, TRAITER OU SOULAGER VOTRE DOULEUR, C'EST POSSIBLE

Prévenir :

- Les douleurs causées par certains soins ou examens médicaux.
- Les douleurs liées à des gestes quotidiens (toilette ou déplacements).

Traiter ou soulager :

- Les douleurs aiguës comme les coliques néphrétiques ou les fractures.
- Les douleurs après une intervention chirurgicale.
- Les douleurs chroniques telles que le mal de dos, la migraine et les douleurs liées au cancer, qui nécessitent une prise en charge spécifique.

VOUS AVEZ MAL : VOTRE DOULEUR, PARLONS-EN

La réaction à la douleur varie d'une personne à l'autre. Pour adapter votre traitement, vous pouvez indiquer l'intensité de votre douleur ou utiliser une réglette dédiée.

NOUS ALLONS VOUS AIDER À NE PLUS AVOIR MAL, OU AVOIR MOINS MAL

- En répondant à vos questions.
- En expliquant les soins prodigués et leur déroulement.
- En utilisant les moyens les mieux adaptés.

Les antalgiques soulagent la douleur. Cependant, pour certaines douleurs intenses, d'autres traitements sont nécessaires. Des méthodes non médicamenteuses efficaces peuvent être proposées (relaxation, massages, soutien psychologique ou physiothérapie).

Selon l'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...».

LUTTE CONTRE LES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS

L'établissement est engagée dans une démarche de lutte contre les infections associées aux soins, au travers de son Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN). Ce dernier est chargé de définir le programme de lutte contre ces infections, et de veiller au respect des recommandations de bonnes pratiques permettant de les prévenir et de les traiter. Pour la mise en place de ses actions, le CLIN s'appuie sur une équipe opérationnelle d'hygiène (EOH), qui intervient en collaboration avec le Coordonnateur de la Gestion des Risques Associés aux Soins.

Ses missions sont les suivantes :

- Organiser et coordonner les actions de lutte contre les infections,
- Assurer une surveillance des infections associées aux soins,
- Informer et former le personnel en matière d'hygiène hospitalière,
- Promouvoir les formations en matière d'hygiène hospitalière,
- Assurer les suivis des surveillances et des consommations des antibiotiques.

AMÉLIORATION CONTINUE DE LA QUALITÉ ET DE LA SÉCURITÉ DES SOINS

Le SMR La Petite Paix s'inscrit dans une démarche permanente d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins, en collaboration avec l'ensemble des médecins et les représentants des usagers.

L'établissement a été certifiée au meilleur niveau de certification, à l'issue d'une évaluation externe réalisée par des professionnels indépendants mandatés par la Haute Autorité de Santé (HAS), permettant d'évaluer le niveau de qualité et de sécurité des soins des établissements de santé.

Les résultats des évaluations (rapport de certification, indicateurs d'infections associées aux soins, indicateurs de qualité du dossier patient, etc.) ainsi que les enquêtes de satisfaction des usagers sont affichés au sein de l'établissement et disponibles sur demande. Ils sont également diffusés publiquement sur la plateforme nationale QualiScope.

Vous pouvez accéder à l'ensemble des résultats sur le site QualiScope, ou directement via le lien suivant :

- https://www.has-sante.fr/jcms/c_259253/fr/ssr-la-petite-paix

Vous pouvez également demander ces résultats à l'accueil.

IDENTITOVIGILANCE

Afin d'assurer la sécurité de votre prise en charge, le recueil de votre identité est primordial. Votre NOM DE NAISSANCE, votre PRENOM, votre DATE ET LIEU DE NAISSANCE et votre SEXE sont nécessaires. Le nom d'usage n'est pas suffisant pour sécuriser votre identité. Depuis le 1er janvier 2021, votre identité nationale de santé (INS) est utilisée par tous les professionnels de santé qui vous prennent en charge. Afin de valider votre INS, et conformément aux dispositions légales, le personnel de l'établissement vous demandera votre pièce d'identité :

- Le passeport ou la carte nationale d'identité (CNI)
- Le titre de séjour
- Le livret de famille pour les mineurs ne possédant pas de pièce d'identité
- L'acte de naissance pour les nouveau-nés
- L'extrait d'acte de naissance
- Attention, la carte vitale n'est pas une pièce d'identité valide.

Un bracelet d'identification sera placé à votre poignet, afin d'assurer votre sécurité en vérifiant votre identité à chaque étape de votre parcours. Vous devez le conserver pendant toute la durée de votre séjour, et signaler au personnel soignant toute perte ou casse de votre bracelet. Vous devez également vérifier systématiquement l'orthographe de vos noms et prénoms.

CHARTE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE

PRINCIPES GÉNÉRAUX*

- 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 hospitalier est accessible à tous, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.
- Les établissements de santé garantissent la qualité de l'accueil, des traitements et des soins. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.
- L'information donnée au patient doit être accessible et loyale. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.
- Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec le consentement libre et éclairé du patient. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.
- Un consentement spécifique est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.
- Une personne à qui il est proposé de participer à une recherche biomédicale est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. Son accord est donné par écrit. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.
- La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, quitter à tout moment l'établissement après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.
- La personne hospitalisée est traitée avec égards. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.
- Le respect de la vie privée est garanti à toute personne, ainsi que la confidentialité des informations personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent (article L. 1110-1 à 4 du Code de la santé publique).
- La personne hospitalisée (ou son représentant légal) bénéficie d'un accès direct aux informations de santé la concernant. Sous certaines conditions, ses ayants-droits, 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 sur 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 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.

*L'intégralité de la charte est disponible en plusieurs langues et en braille sur le site internet : www.sante.gouv.fr. Vous pouvez également l'obtenir gratuitement et sans délai, sur simple demande, auprès de l'accueil de l'établissement.

CHARTE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ÂGÉE EN SITUATION DE HANDICAP OU DE DÉPENDANCE

PRINCIPES GÉNÉRAUX*

Lorsqu'il sera admis et acquis que toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance est respectée et reconnue dans sa dignité, sa liberté, ses droits et ses choix, cette charte sera appliquée dans son esprit.

1 CHOIX DE VIE

Toute personne âgée devenue handicapée ou dépendante est libre d'exercer ses choix dans la vie quotidienne et de déterminer son mode de vie.

2 CADRE DE VIE

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir choisir un lieu de vie – domicile personnel ou collectif – adapté à ses attentes et à ses besoins.

3 VIE SOCIALE ET CULTURELLE

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance conserve la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie en société.

4 PRÉSENCE ET RÔLE DES PROCHES

Le maintien des relations familiales, des réseaux amicaux et sociaux est indispensable à la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance.

5 PATRIMOINE ET REVENUS

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

6 VALORISATION DE L'ACTIVITÉ

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit être encouragée à conserver des activités.

7 LIBERTÉ D'EXPRESSION ET LIBERTÉ DE CONSCIENCE

Toute personne doit pouvoir participer aux activités associatives ou politiques ainsi qu'aux activités religieuses et philosophiques de son choix.

8 PRÉSERVATION DE L'AUTONOMIE

La prévention des handicaps et de la dépendance est une nécessité pour la personne qui vieillit.

9 ACCÈS AUX SOINS ET À LA COMPENSATION DES HANDICAPS

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit avoir accès aux conseils, aux compétences et aux soins qui lui sont utiles.

10 QUALIFICATION DES INTERVENANTS

Les soins et les aides de compensation des handicaps que requièrent les personnes malades chroniques doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant, à domicile comme en institution.

11 RESPECT DE LA FIN DE VIE

Soins, assistance et accompagnement doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

12 LA RECHERCHE : UNE PRIORITÉ ET UN DEVOIR

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement, les maladies handicapantes liées à l'âge et les handicaps est une priorité. C'est aussi un devoir.

13 DROITS ET PROTECTION JURIDIQUE DE LA PERSONNE VULNÉRABLE

Toute personne en situation de vulnérabilité doit voir protégés ses biens et sa personne.

14 L'INFORMATION

L'information est le meilleur moyen de lutter contre l'exclusion.

LE MOT DU PRÉSIDENT

LAMINE GHARBI

Président Fondateur du Groupe Cap Santé

« La santé est devenue un sujet omniprésent dans le débat public, et l'accès aux soins figure parmi les préoccupations prioritaires des citoyens. Cela illustre plus que jamais l'importance aux yeux des Français du rôle et de la place des établissements de santé dans l'accès à des soins de proximité et de qualité sur les territoires.

Depuis 1990, le groupe privé régional Cap Santé affiche un fort engagement territorial et s'efforce de répondre, au travers de ses différents établissements, aux attentes et aux besoins exprimés par les patients. Il développe ainsi une offre de soins organisée en filières, avec des cliniques chirurgicales, des établissements de soins de suite et de réadaptation, une offre psychiatrique, un service d'hospitalisation à domicile, des EHPAD (Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes), une crèche ainsi que des sociétés de transports sanitaires, d'un service de télémédecine et d'une antenne SMUR.

Le Centre de Soins Médicaux de Réadaptation La Petite Paix est un établissement labellisé "Cap Santé" Groupe Privé Régional d'Établissement de Soins de Proximité regroupant des établissements de court séjour, des établissements de soins médicaux et de réadaptation ainsi que des EHPAD. Il est autorisé à exercer une activité des soins médicaux et de réadaptation pour adulte en hospitalisation complète avec la mention de prise en charge spécialisée dans les affections des personnes âgées polypathologiques, dépendantes ou à risque de dépendance. Ici, comme dans les autres établissements du Groupe Cap Santé, nous essayons quotidiennement d'apporter la preuve qu'une prise en charge de proximité rime avec qualité, grâce notamment à des plateaux techniques performants et modernes, et des équipes médicales et paramédicales engagées et volontaires. »

CAP SANTÉ

CAP SANTÉ

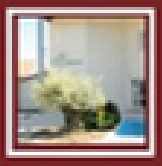
GROUPE PRIVÉ RÉGIONAL
D'ÉTABLISSEMENTS DE SOINS

www.capsante.fr

Polyclinique des
Trois Vallées

Centre de Soins Médicaux
et de Réadaptation
Les Châtaigniers

Centre de Soins Médicaux
et de Réadaptation
Le Colombier



Résidence de retraite
(EHPAD)
Les Jardins de la
Fontaine

Centre de Soins Médicaux
et de Réadaptation
La Petite Paix

Clinique
Saint Louis

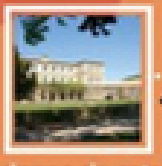
Polyclinique
Pasteur

Clinique
Saint Jean
Sud de France

Hospitalisation
à Domicile

Résidence de retraite
(EHPAD)
La Madelon

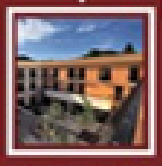
Clinique
Psychiatrique
de Miremont



Résidence de retraite
(EHPAD)
Le Château
de la Bourgade

Résidence de retraite
(EHPAD)
Les Floréales

Crèche
La Petite
Traversette



Résidence séniors
Les Hauts de
la Madelon

Mollèges-
Cavaillac

Ganges

Nîmes

Murviel-lès-
Montpellier

Lamalou-Les-Bains

Bédarieux

Montpellier

Cournonsec

Pézenas

Béziers

Pinet

Cuxac d'Aude

Badens

Narbonne

CAP SANTÉ C'EST AUSSI

AMBULANCE, TAXIS, VSL

Fabre

les Garrigues

JP

Soleil

HAS
HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ
certification v4-A & v5-HQS

ISO
certification iso9001
parcours patient ambulatoire

FONDATION
CAP SANTÉ