Kantys

Polyclinique **Saint George**

Polyclinique **Santa Maria Maternité Kantys**

Clinique **Kantys Centre**

Clinique Psychiatrique **les Trois Solliès**

Centre de Convalescence **la Séréna**

Centre de Soins de Suite **Atlantis**

le groupe Kantys PACA

POLYCLINIQUE
SAINT GEORGE
NICE 06

POLYCLINIQUE
SANTA MARIA MATERNITÉ KANTYS

CLINIQUE
KANTYS CENTRE
NICE 06

CENTRE DE CONVALESCENCE
LA SÉRÉNA
NICE 06

CENTRE DE SOINS DE SUITE
ATLANTIS
NICE 06

CLINIQUE LES
TROIS SOLLIÈS
SOLLIÈS-TOUCAS 83

SOMMAIRE

1) Information, droits et responsabilités

- Le secret des informations P2
- Le dossier patient P2
- Information et consentement du patient P2-3
- Information et confidentialité P3

2) L'établissement au service du patient

- L'établissement à l'écoute du patient P4
- Commission des usagers et traitement des plaintes et réclamations P4-5
- Gestion des données personnelles P5
- Réutilisation des données aux fins de recherche, d'étude ou d'évaluation P5
- L'hygiène et la prévention des infections associées aux soins P5
- La prévention des infections liées à l'environnement P6
- La prévention de la douleur P6

3) La charte de la personne hospitalisée

- Nos engagements P6-7

4) Le respect des règles lors de votre séjour

- Vous et votre entourage P6-7
- L'hygiène P7
- Autres règles à respecter P8

5) Recommandations de sécurité

- Votre sécurité P8
- Extrait de la partie publique du plan gouvernemental de vigilance P8

6) Annexes (hors clinique Les Trois Solliès)

- Fiche FHP - La personne de confiance
- Fiche FHP - Les directives anticipées

1)

Information, droits et responsabilités

Le point sur vos droits et vos responsabilités

Les médecins, les infirmières et l'ensemble du personnel montrent une attention particulière aux droits et responsabilités des personnes soignées conformément à la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé. Les points abordés ne dispensent pas de la lecture intégrale du texte de loi (loi n° 2002-303 du 4 mars 2002).

Le secret professionnel

Les médecins, les chirurgiens et l'ensemble du personnel sont soumis au secret professionnel. Il est scrupuleusement respecté pour chaque patient : aucune information médicale ne sera donnée par téléphone. Le règlement intérieur impose le secret professionnel à chaque salarié du Groupe.

Le dossier patient

Contient les informations médicales du patient, l'ensemble des informations relatives aux traitements et aux soins médicaux qui ont été délivrés au patient et représente le support de coordination des différents intervenants.

> **Conditions d'accès au dossier patient**
L'article L 111-7 du CSP permet au patient d'accéder directement à son dossier médical par l'envoi d'une copie à domicile ou lors d'un entretien sur place avec le médecin référent référent du patient. Le patient peut également demander à un médecin de son choix de s'en charger. Les informations peuvent être délivrées aux ayants droit, au sens successoral du terme (arrêté du 3 janvier 2007) d'une personne décédée dans la mesure où la demande est motivée. Dans tous les cas, une demande de communi cation du dossier médical doit être accompagnée d'un justificatif d'identité pour le patient ou d'un justificatif d'un lien de parenté pour sa famille et être adressée par écrit à la direction.

L'envoi du dossier donnera lieu à la facturation des frais de copie et d'affranchissement. Sur demande, un guide d'accompagnement pour l'accès au dossier médical vous sera remis par l'accueil, excepté au sein de la clinique Les Trois Solliès.

> **La durée et les modalités de conservation du dossier patient**
Le dossier médical est conservé 20 ans minimum dans un service d'archivage dédié et sécurisé. Pour les mineurs, le délai est augmenté d'autant d'années qui séparent la date de l'acte de la date de la majorité. Enfin, pour les dossiers d'affection de nature héréditaire, le dossier est conservé à vie.
Toute recherche de dossier sera facturée.
Les dossiers sont conservés sur site pendant une durée déterminée puis confiés à un hébergeur d'archives prestataire externe.

Information et consentement du patient

> **Information du patient**
Tout patient a le droit d'être informé sur son état de santé. Il participe ainsi activement avec le médecin au choix thérapeutique le concernant. Cette information porte sur les différentes investigations proposées, les traitements ou actions de prévention.
Leur bénéfice au regard du risque encouru, voire des conséquences éventuelles d'un refus de soin, fait partie de cette information. Toutefois, la volonté d'une personne d'être tenue dans l'ignorance d'un diagnostic ou d'un pronostic doit être respectée. Si de nouveaux risques apparaissent après la sortie d'un patient, l'établissement s'engage à mettre tout en oeuvre pour l'en avertir.

> Consentement du patient aux soins

Le consentement libre et éclairé du patient est recherché avant tout usage diagnostique ou thérapeutique. Le médecin vérifie que l'information qu'il lui donne est comprise et accessible. Il peut lui fournir tout document utile pour l'aider dans sa compréhension. Le patient peut faire valoir sa décision de limiter ou d'arrêter le traitement, notamment dans le cas d'une phase avancée ou terminale d'une affectation grave ou incurable.
Dans le cas de mineurs et majeurs sous tutelle, le médecin doit fournir une information adaptée en fonction de leur âge et de leur capacité de compréhension. Si le patient est apte à exprimer sa volonté, le médecin doit recueillir son consentement même si les titulaires de l'autorité parentale doivent, par ailleurs, consentir au traitement.

Dans le cas où un traitement ou une intervention s'impose pour sauvegarder la santé d'un patient mineur, le médecin peut se dispenser du consentement de ces derniers pour pratiquer l'acte en ayant préalablement tout mis en œuvre pour que le mineur prévienne les titulaires de l'autorité parentale.

Ce document peut être confié à sa famille, à des proches, à la personne de confiance ou encore au médecin traitant pour être accessible.

> Les directives anticipées

Toute personne majeure peut rédiger ses directives anticipées afin d'exprimer sa volonté relative à sa fin de vie en ce qui concerne les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'acte médicaux, dans le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté. Votre dossier médical contient un document dans lequel vos directives anticipées sont recherchées. Si vous avez déjà rédigé vos directives anticipées, veuillez transmettre ces dernières à l'équipe soignante où à la personne de votre choix.

Si vous envisagez de les rédiger au cours du séjour, vous trouverez ci-joint un formulaire dédié.
Ces directives seront ensuite communiquées au médecin et conservées dans votre dossier médical.

> La loi de Bioéthique

Dans le cadre de la loi Bioéthique du 6 août 2004, certains de nos établisements participent au prélèvement d'organe et de greffe dans les limites de la loi. Nous encourageons nos patients à demander de plus amples informations sur le don d'organe.

Une documentation est disponible à l'accueil, excepté en psychiatrie.

Information et confidentialité

> La confidentialité du séjour

Lorsqu'un patient ne souhaite pas que sa présence dans l'établissement soit divulguée, il doit le signifier, dès son admission, sur le formulaire de confidentialité fourni par le service des admissions.

> La personne à prévenir

Chaque patient désigne lors de son admission une personne à prévenir. Il doit communiquer le lien de parenté qui le lie à cette personne. En cas d'urgence, l'établissement contactera cette personne.

> La personne de confiance

Chaque patient majeur a la possibilité de désigner via un formulaire d'information et de confidentialité une personne de confiance pendant la durée de l'hospitalisation. Cette désignation est révocable à tout moment. La personne de confiance peut être désignée en dehors même d'un lien de parenté. Elle sera consultée si le patient est hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir une information médicale le concernant.

Elle pourra, par ailleurs, accompagner le patient au cours de l'hospitalisation, dans ses démarches de recherche d' une information médicale plus exhaustive et assister aux entretiens médicaux afin de lui apporter une aide dans ses décisions.

Nos six établissements en région Paca

POLYCLINIQUE SAINT GEORGE

POLYCLINIQUE SANTA MARIA

CLINIQUE KANTYS CENTRE

CLINIQUE PSYCHIATRIQUE LES 3 SOLLIÈS

CENTRE DE SOINS DE SUITE ATLANTIS

CENTRE DE CONVALESCENCE LA SÉRÉNA

2)

L'établissement au service du patient

Le patient au cœur de nos préoccupations

L'établissement à l'écoute du patient

L'écoute du patient couvre le champ des enquêtes de satisfaction, l'analyse et le suivi de leurs résultats, la gestion des réclamations écrites et des contentieux, l'animation de la commission des usagers et les travaux menés avec ces derniers.

> **Le questionnaire de satisfaction**

Le questionnaire, destiné à recueillir les impressions et les remarques sur l'établissement, est une aide précieuse pour améliorer la qualité des soins et des services proposés.
A la fin de votre séjour, merci de prendre quelques minutes pour le remplir et le déposer dans les boites aux lettres situées dans les services ou de le transmettre à un membre du personnel.
Les patients peuvent, même après leur sortie, adresser le questionnaire de satisfaction à l'établissement qui en tiendra compte.

> **L'enquête E-Satis (pour certains de nos établissements)**

Cette enquête nationale, soutenue par la HAS et le collectif interassociatif sur la santé permet également de mesurer la satisfaction de nos patients. Pour toute hospitalisation ou séjour en ambulatoire, le patient est sollicité pour communiquer son adresse électronique au moment de son admission. Deux semaines après sa sortie, le patient recevra par courriel un lien sécurisé et en cliquant dessus, répondra à un questionnaire de satisfaction.

En moins de dix minutes, il donnera son avis sur son accueil dans l'établissement, sa prise en charge, l'information au cours du séjour, le délais d'attente, le respect de l'intimité et de la confidentialité, la gestion de la douleur, les prestations hôtelières et sur l'organisation de la sortie.

A partir des réponses des patients, un score de satisfaction sera calculé pour l'établissement. Ce score est publié en fin d'année.

Commission Des Usagers (CDU), traitement des plaintes et des réclamations

Conformément à l'article R 1112-91 du CSP :
La CDU est présente dans chaque établissement du Groupe Kantys PACA. Elle a pour mission d'assister, d'informer, d'orienter toute personne qui s'estimerait victime d'un préjudice dans l'établissement et d'indiquer les voies de conciliation et de recours dont elle dispose.

Au cours de l'hospitalisation, toutes réclamations verbales ou interrogations seront reçues par un cadre infirmier ou exprimées via le questionnaire de satisfaction patient.

Pour recevoir une réponse, il est nécessaire de s'identifier sur le questionnaire de satisfaction ou d'écrire à la direction pour consigner par écrit ou par mail (veuillez vous référer au livret spécifique de l'établissement pour connaître l'adresse mail) l'objet de la plainte.

Conformément à l'Article R.1112-92 :
L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais,en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine. Le représentant légal de l'établissement informe l'auteur de la plainte ou de la réclamation qu'il peut se faire accompagner, pour la rencontre avec le médiateur prévue à l'article R. 1112-93, d'un représentant des usagers membre de la commission des usagers.

Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

Conformément à l'Article R.1112-93 :
Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, la rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.

Conformément à l'Article R.1112-94 :
Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte-rendu au président de la commission qui le transmet

sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant. Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier. Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission.

La composition de la CDU est détaillée dans le livret spécifique de l'établissement (ou en annexe).
Selon l'article 2-3 de l'arrêté du 15 avril 2008, si vous souhaitez exprimer oralement une réclamation au cours de votre séjour, référez-vous à l'Infirmière qui en informera sa hiérarchie directe. Vous pourrez être mis en relation avec les représentants des usagers.

Gestion des données personnelles

Le groupe Kantys veille au respect des principes gouvernant la protection des données à caractère personnel et aux droits des personnes concernées. Dans ce cadre il met en place une politique de gestion des données à caractère personnel ayant pour objectif de protéger la confidentialité des informations qu'il traite et les mesures de nature à garantir la sécurité de son système d'information.
Les données concernant les patients font l'objet d'un traitement informatisé dans le strict respect du secret médical et conformément aux dispositions de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, du Règlement UE 2016/679 sur la protection des données du 27 avril 2016 et du Code de la santé publique. Une information complète vous est remise lors de votre admission dans nos établissements. Nous vous informons également lors de chaque collecte de données de l'identité du responsable de traitement, de la finalité des traitements mis en œuvre, du caractère obligatoire ou facultatif de vos réponses et des droits dont vous disposez à l'égard de ces traitements. Lorsqu'il est nécessaire, votre consentement vous sera expressément demandé.

Conformément aux dispositions susvisées, vous disposez d'un droit d'accès aux données à caractère personnel vous concernant. Vous disposez par ailleurs, sous réserve des conditions prévues par les dispositions applicables, d'un droit de rectification, d'effacement et de portabilité de ces données, du droit de définir le sort de vos données après votre décès et du droit de vous opposer à leur traitement ou de limiter leur utilisation. Pour toute question relative à la protection de vos données ou pour exercer vos droits, vous pouvez vous adresser directement au Délégué à la Protection des Données du groupe Kantys sur l'adresse mail : **dpo@kantys.org**. Si vous souhaitez plus d'information sur la politique de gestion des données personnelles mise en place par notre groupe, vous pouvez les consulter sur notre site. Elle vous sera également communiquée sur simple demande auprès de nos services.

Réutilisation des données aux fins de recherche, d'étude ou d'évaluation

Les données collectées à l'occasion des soins sont susceptibles d'être réutilisées à des fins de recherche, d'étude ou d'évaluation dans le cadre de traitements mis en œuvre sur la base du Système National des Données de Santé et dans les conditions de l'article L. 1461-3 du Code de la santé publique. Le système national des données de santé est géré par la Caisse Nationale d'Assurance Maladie. Il ne contient aucune donnée d'identité, ni le numéro de sécurité de sorte que l'identification directe ou indirecte des personnes concernées y est impossible.

Vous pouvez vous opposer à la réutilisation de vos données aux fins de recherche d'étude ou d'évaluation à tout moment à l'exception des cas où le traitement est nécessaire à l'accomplissement des missions des services de l'Etat ou des organismes chargés d'une mission de service public. Vous pouvez exercer ce droit auprès du Médecin responsable de l'information médicale au sein de notre établissement.

L'hygiène et la prévention des Infections Associées aux Soins (IAS)

On appelle infection associée aux oins toute infection acquise au cours ou au décours d'une prise en charge et si elle n'était ni présente, ni en incubation au début de la prise en charge. Un délai d'au moins 48 heures (ou 30 jours dans le cas d'intervention avec du matériel prothétique) est couramment accepté pour définir une infection associée aux soins. Afin de prévenir les infections associées aux soins, le Groupe a engagé une politique de maîtrise du risque infectieux qui est un élément prioritaire dans la démarche de sécurité de soins.

Le groupe Kantys s'impose des règles très strictes et privilégie chaque fois que cela est possible l'utilisation de matériel à usage unique. En effet, le risque infectieux est présent en permanence dans notre vie quotidienne, et d'autant plus, dans les établissements de soins par la concentration de germes existants ou importés, par d'éventuelles résistances aux antibiotiques ainsi que par la nature des gestes à effectuer. Une tenue propre ainsi qu'une hygiène permanente et rigoureuse sont nécessaires pendant toute la durée du séjour. Le personnel paramédical pourra aider le patient dans ce but. L'hygiène doit être renforcée pour tout patient devant bénéficier d'une intervention.

Il est donc impératif d'appliquer ensemble toutes les mesures nécessaires pour éviter la survenue d'une infection.

Nous remercions les patients de respecter les consignes et les procédures que le personnel soignant leur communiquera. Le Groupe recommande à chaque patient, en cas d'interrogations, d'en parler avec son praticien. Il existe des procédures d'hygiène et de nettoyage des matériels médicaux et des locaux. Des audits de ces procédures sont régulièrement effectués dans le cadre d'une politique d'amélioration continue de la qualité.
Ces activités sont définies par une politique générale déterminée par Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) composé de professionnels médicaux et paramédicaux et aidé d'une Equipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH) qui élabore, met en place les recommandations et réalise les investigations nécessaires en cas d'infection. Le CLIN établit des actions de prévention, de formation, d'information et d'évaluation des infections associées selon un programme défini annuellement.

Dans chaque établissement, un médecin référent en infectiologie (un référent antibio en psychiatrie) travaille en collaboration avec les professionnels.
(suite P6)

La prévention des infections liées à l'environnement

La légionellose est une maladie respiratoire provoquée par la bactérie du genre legionella qui se développe dans les milieux aqueux naturels ou artificiels. Elle est présente à l'état naturel dans les eaux douces et sols humides.
Lorsque les conditions sont réunies (température entre 25 et 45°c, eau stagnante et présence de tartre) elle colonise les sites hydriques artificiels.

La légionellose est transmise par inhalation de microgouttelettes d'eau contaminées diffusées en aérosol. Aucun cas de transmission interhumaine n'a été rapporté. Une légionellose ne se traduit que dans 5% des cas par une pneumopathie aiguë grave. Dans 95% des cas la maladie est bénigne : il s'agit d'un syndrome pseudo-grippal, ne s'accompagnant pas de pneumonie.

La prévention du risque repose avant tout sur une gestion adaptée des équipements et un programme de maintenance et d'entretien approprié. Ainsi les établissements du groupe Kantys disposent d'installations de production et de distribution d'eau chaude aux normes avec un entretien et une maintenance régulière. Une surveillance de l'écologie bactérienne de l'eau chaude sanitaire est réalisée régulièrement par un prestataire externe.

Tous nos établissements sont classés A pour l'ensemble des indicateurs de lutte contre les infections associées aux soins.
Vous trouverez joint dans le livret spécifique le détails de ces résultats.

La prévention de la douleur

La douleur est souvent redoutée par le patient. Les médecins du groupe Kantys PACA ont mis au point une série de protocoles adaptés pour chaque type de pathologie. Pour lutter contre la douleur, le Groupe Kantys PACA met à disposition des pompes à analgésie réglables par les patients eux-mêmes (hors psychiatrie).

Nous invitons chaque patient à en parler avec l'équipe soignante qui mettra tout en oeuvre pour soulager cette douleur. **« Le contrat d'engagement contre la douleur » joint en annexe donne de plus amples informations.**

Un Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) est en place et a pour mission de coordonner les actions en lien avec la prise en charge de la douleur et de proposer des actions d'amélioration dans le cadre de ce type de prise en charge. Il participe, aussi, à l'information du patient sur la prévention de la douleur.
Dans le cadre d'une prise en charge au sein de la clinique Les Trois Solliès, les professionnels peuvent aussi avoir recours à l'hypnose (sur prescription médicale).

3)

La charte de la personne hospitalisée

Nos onze engagements

4)

Le respect des règles lors de votre séjour

Pour le bien de tous

Vous, et votre entourage, êtes tenus de respecter le personnel

Le respect de notre personnel, quel qu'il soit, et la reconnaissance du travail qu'il effectue auprès de vous, sont à nos yeux des principes de base. La tolérance, le respect mutuel et la prise en considération de chacun sont les fondements qui devraient sous-tendre les propos et les actes de chacun. Cela inclut aussi le respect des autres patients (notamment pour le niveau sonore), des consignes d'hygiène et de sécurité, des prescriptions médicales, des règles et du règlement intérieur de l'établissement.
Il vous est rappelé que les menaces, violences, voies de fait,

Principes généraux

1) Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est **accessible à tous**, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.

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

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 personnes participant à une recherche bio-médicale, 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 est préservée ainsi que sa tranquillité.

9) Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que **la confidentialité des informations** personnelles, 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.

11) La personne hospitalisée peut exprimer ses observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçu. Dans chaque établissement, une commission des usagers 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 subi dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

Le document intégral, en plusieurs langues et en braille, est accessible sur le site internet : **www.sante.gouv.fr**
Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.

injures, diffamation ou outrages envers un membre du personnel sont punissables par la loi conformément aux dispositions du code pénal. Les locaux propres et entretenus de l'établissement doivent être respectés par les visiteurs tant à l'intérieur qu'à l'extérieur. Les auteurs de dégradations de matériel ou de locaux seront tenus de rembourser les coûts liés à la réparation.

Notre personnel soignant est, tout particulièrement sensibilisé au respect de la dignité du patient, à sa situation particulière de vulnérabilité et à la douleur physique et/ou psychique que la maladie entraîne parfois. C'est par la pratique d'un respect mutuel que nous optimiserons votre prise en charge et la qualité de notre système de soins. Une attitude correcte est exigée envers le personnel et le corps médical.

L'ensemble des professionnels de santé est à votre service et non à votre disposition, ils s'efforceront de tout mettre en œuvre pour vous apporter des soins individuels de qualité avec la diligence que permettra leur charge de travail.

> **Respect de la tranquillité et de la dignité des autres patients**
Nous remercions chaque patient ainsi que son entourage de respecter la tranquillité et la dignité des autres patients. Lors des visites, merci de continuer à respecter cette consigne. Ainsi, pas plus de deux visiteurs à la fois ne sont autorisés.

> **La télévision**
Afin de préserver la tranquillité des autres patients, merci de modérer le niveau sonore de la télévision. Un casque vous sera également remis à l'admission afin de ne pas déranger votre voisin de chambre*.

L'hygiène

> **L'hygiène des mains**
Des flacons de soluté hydro-alcoolique sont à votre disposition dans les chambres. Nous vous demandons de bien vouloir vous en servir en entrant et en sortant de la chambre.

> **Les soins**
Lorsque le patient reçoit des soins, la présence des visiteurs n'est pas autorisée et ce pour préserver la dignité du patient.

> **Tenue et comportement**
Une tenue correcte et un comportement réservé sont de rigueur dans l'établissement. Dans certains services comme le service de soins continus notamment, le personnel pourra exiger des visiteurs une tenue spéciale et ce pour préserver le patient de toute infection supplémentaire.

> **Animaux**
Par mesure d'hygiène, les animaux sont interdits.

> **Plantes et fleurs**
L'eau stagnante dans laquelle baignent les fleurs est source d'innombrables germes. C'est pourquoi dans les services de médecine, de chirurgie et de psychiatrie, les plantes en pot contenant de la terre et les fleurs coupées ne sont pas autorisées.

En maternité, seules les fleurs coupées en bouquet avec réserve d'eau sont autorisées.
(suite P8)

** En psychiatrie, il n'y a pas de télévision en chambre double.*

Autres règles à respecter

> **Le tabac et la cigarette électronique**
Conformément à la loi, il est interdit de fumer et vapoter dans l'enceinte de l'établissement. Des zones fumeur sont signalées à l'extérieur.

> **Le téléphone portable**
Les téléphones doivent rester en position éteinte pour ne pas perturber le fonctionnement des appareils médicaux et pour préserver la tranquillité des patients. Les téléphones portables des équipes médicales et paramédicales de l'établissement sont spécialement agréés pour un tel usage.
En psychiatrie, les téléphones portables sont autorisés.

> **Sécurité incendie**
Les consignes de sécurité sont affichées à chaque étage et dans tous les lieux communs de l'établissement. En cas de départ de feu, nous prions chaque patient de rester calme et de prévenir immédiatement le personnel. Ce dernier, formé à cet effet, indiquera aux patients la marche à suivre. Ces consignes s'appliquent également aux visiteurs des patients et sont reprises dans la charte du visiteur affichée dans tous les services.

> **Les dépôts et valeurs**
Il est conseillé au patient de n'apporter ni bijoux, ni valeurs lors de son hospitalisation. En cas d'impossibilité, il est proposé au patient de placer ses valeurs dans le coffre de l'établissement. Un inventaire sera alors établi et le patient en recevra un exemplaire. Pour récupérer l'ensemble des objets placés dans le coffre, le patient devra présenter l'exemplaire du reçu. Chaque chambre dispose d'un coffre individuel. Il est conseillé d'y déposer l'ensemble de ses effets personnels ou de valeurs.
L'établissement décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol des objets non déposés dans le coffre à disposition. En psychiatrie, il n'y a pas de coffre dans les chambres.

> **Les effets personnels, lunettes, prothèses oculaires, dentaires et auditives**
Dans le cas où le patient, à l'admission, ne serait pas muni des boîtes nécessaires aux rangements de ses effets personnels, lunettes et prothèses, des enveloppes et des boîtes spécifiques peuvent lui être remises (hors psychiatrie). Nous recommandons au patient de les utiliser afin d'éviter ainsi toute perte. Pendant son absence, nous remercions le patient de placer l'ensemble de ses lunettes, prothèses oculaires, auditives et dentaires dans le coffre-fort individuel de sa chambre et de s'assurer, avant l'intervention, d'avoir retiré l'ensemble de ses prothèses amovibles.
Le patient est informé que l'établissement ne peut être tenu pour responsable en cas de disparition de lunettes, prothèses dentaires et auditives lorsque le patient n'a pas utilisé les rangements spécifiques qui lui sont proposés ou n'a pas utilisé son coffre individuel.

> **Ordinateur portable**
L'utilisation d'un ordinateur personnel est autorisée dans l'établissement. Cependant, il est vivement conseillé de sécuriser cet appareil par un cordon antivol ou rangement dans une valise en cas de non utilisation. En psychiatrie, vous pouvez ranger votre ordinateur dans un placard fermant à clef (contre caution).

> **Les médicaments**
Le patient s'engage à remettre tous les médicaments qu'il possède aux infirmièr(e)s dès son arrivée et à ne pas prendre de médicaments autres que ceux délivrés par l'équipe soignante de l'établissement.

5)

Recommandations

Pour votre sécurité

> Etre vigilant
> Ne pas se séparer de ses affaires personnelles
> Signaler tout bagage ou colis abandonné au personnel présent à l'accueil
> Signaler toute personne au comportement inadapté, voire suspect
> Ne pas accepter un colis ou bagage qui vous serait confié par une personne inconnue
> Suivre les consignes des agents de sécurité
> Faciliter les opérations de contrôles aléatoires ou systématiques (ouvertures des sacs, palpation sommaire, etc…)
> Se soumettre aux éventuelles réductions du nombre de visites aux malades voire interdictions complètes en cas de risque extrême

VIGIPIRATE
SECURITE RENFORCEE
RISQUE ATTENTAT

Extrait de la partie publique du Plan gouvernemental de vigilance, de prévention et de protection face aux menaces d'actions terroristes
n° 650/SGDSN/PSN/PSE du 17 janvier 2014 :

Acteur à part entière de sa propre sécurité, tout citoyen contribue par son comportement responsable, à la vigilance, à la prévention et à la protection de la collectivité contre les menaces terroristes. Il doit donc être sensibilisé aux risques auxquels il peut être confronté dans son environnement quotidien, afin de comprendre la justification des mesures de sécurité qui peuvent lui être imposées ou recommandées d'adopter, et d'y adhérer.

Kantys
Polyclinique **Saint George**
Polyclinique **Santa Maria Maternité Kantys**
Clinique **Kantys Centre**
Clinique Psychiatrique **les Trois Solliè**
Centre de Convalescence **la Séréna**
Centre de Soins de Suite **Atlantis**

ROUTESDECAMPAGNE - PHOTOS J. GARABEDIAN - FOTOLIA