



Clinique
Kantys Centre



SOMMAIRE

Clinique Kantys Centre

7, avenue Durante
06004 Nice

Standard :
+33 (0)4 93 16 76 00

info@clinique-kantys-centre.com
www.clinique-kantys-centre.com

Livret d'établissement 2

Tarifs 7

Plan d'accès & Numéros utiles 8

Commission des usagers 9

Certification 11

Indicateurs qualité 12

Directives anticipées 15

Traitement des données à caractère personnel 27

Livret groupe Kantys 29



LES REPRÉSENTANTS DU GROUPE KANTYS

Laurent OGER

Président

Matteo ZANARIA

Secrétaire Général

Amel NABIL

Directrice administrative et financière

Jean-Pierre AMISION

Directeur des systèmes d'information

Sophie PICARD

Directrice juridique

Véronique CAPEL

Directrice qualité

Olivier RINGWALD

Directeur ressources humaines



LES REPRÉSENTANTS DE LA CLINIQUE KANTYS CENTRE

Laurent OGER

Président

Ludivine SCHANG

Directrice

Pr Christophe TROJANI

Président de la CME

Tony HARBONNIER

Directeur des
services administratifs

Sonia RECLARD

Surveillante générale

Yves DELLA VALLE

Directeur des
services techniques

Cindy DUQUESNOY

Responsable du personnel

Sophie BELLENTANI-DONNINI

Responsable
qualité/gestion des risques

Amélie IDELON

Chefs de Bloc

Mireille HUART

Assistante sociale

Fanny BEOLOR

Psychologue



L'admission à la clinique

Préparez votre hospitalisation

Nous vous prions de bien vouloir apporter pour votre séjour :

- > Linge personnel : pyjama, robe de chambre, chaussons antidérapants, mouchoirs, serviette et gant de toilette...
- > Trousse de toilette : savon, brosse à dents, dentifrice, nécessaire de rasage...
- > Etuis pour lentilles ou lunettes
- > Etuis pour appareil dentaire

Il est impérativement recommandé aux patients de n'apporter ni bijoux ni valeurs lors de leur hospitalisation.



L'hospitalisation programmée

La clinique est heureuse de vous accueillir tous les jours de 7h à 18h.

Un distributeur situé dans les salles d'attente vous délivrera un ticket numéroté.

A l'appel de votre numéro, veuillez vous rendre au bureau des admissions situé à proximité du distributeur.

Après les formalités administratives, vous serez pris en charge par le personnel soignant qui vous accompagnera jusqu'à votre chambre.





L'acompte

En cas d'attribution d'une chambre particulière, un acompte peut vous être demandé. Son montant est calculé en fonction de votre séjour prévisionnel. Il sera porté à l'encaissement et viendra au crédit de votre compte lors du règlement final des frais d'hospitalisation.

La caution

Si vos droits de sécurité sociale ne sont pas encore ouverts ou en attente de régularisation (ou en l'absence d'assurance complémentaire (mutuelle)), une caution sous forme d'un chèque non encaissé pourra vous être demandée.

Documents à fournir à l'admission

Au service admission

- > Carte vitale à jour
- > Pièce d'identité (carte d'identité, titre de séjour, passeport)
- > Carte de mutuelle (ou complémentaire santé solidaire)
- > Triptyque accident du travail (si concerné)

À l'infirmière

- > Fiches de consentement (chirurgie et anesthésie)
- > Fiche d'information et confidentialité
- > Questionnaire pré-anesthésique dûment rempli
- > Prescriptions de l'anesthésiste ou du chirurgien
- > Ordonnance la plus à jour de votre traitement personnel (si concerné)
- > Résultats d'examens biologiques récents (en lien avec votre hospitalisation)
- > Dossier d'imagerie récent (radio,...) en lien avec votre hospitalisation
- > Dossier de cardiologie (si pathologie cardiologique suivie)
- > Carte de groupe sanguin (si vous l'avez)

Si vous êtes étranger et/ou si vous ne bénéficiez pas de sécurité sociale française, veuillez vous adresser à l'accueil pour connaître la marche à suivre lors de l'admission.



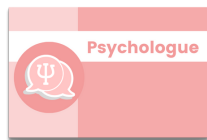
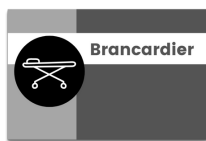
L'hospitalisation non programmée

Dans ce cas, le dossier administratif est régularisé par la personne qui vous accompagne ou le cas échéant par le personnel.



VOTRE SÉJOUR L'ÉQUIPE QUI VOUS ENTOURE

Pour mieux vous accueillir, le personnel de la clinique est identifié par un badge de couleur, avec le nom de la fonction.



POUR VOUS AIDER DANS VOS DÉMARCHES

L'assistante sociale

L'assistante sociale est présente dans l'établissement tous les jours. Elle est à la disposition des familles le lundi de 13h30 à 16h30 et du mardi au vendredi de 9h00 à 12h00. Elle peut être jointe au 04 93 16 76 00 (de l'extérieur) ou au 58 84 (de l'intérieur).

La psychologue

La psychologue peut être jointe par l'intermédiaire du personnel soignant.

Elle est présente :

- Les mardis de 8h00 à 13h00
- Les jeudis de 14h00 à 18h00

ENTRETIEN ENTRE L'ÉQUIPE MÉDICALE ET LA FAMILLE OU LES PROCHES DES PATIENTS

Si la famille ou les proches des patients (notamment les personnes de confiance désignées par écrit) souhaitent s'entretenir avec l'équipe médicale, ils devront en informer l'infirmière qui contactera le Médecin.

L'HÔTELLERIE ET LE CONFORT

Il existe deux types de chambres : la chambre à deux lits et la chambre individuelle.

Toutes les chambres sont équipées de :

- > Télévision (avec casques audio fournis à l'accueil lors de votre admission).
- > Téléphone avec ligne directe (votre numéro vous sera communiqué lors de l'admission).

> Accès WIFI gratuit.

> Coffre fort individuel : pour la mise en service, porte ouverte, appuyez sur C (le témoin vert s'allume), composez votre code secret à 4 chiffres (le témoin vert clignote), fermer la porte et la maintenir fermée jusqu'à ce que le témoin vert s'éteigne, pour ouvrir, composer votre code secret, la porte s'ouvre automatiquement (le témoin vert clignote), placez vos valeurs (papiers, lunettes, dentier...), taper votre code, fermer la porte et la maintenir fermée jusqu'à ce que le témoin vert clignote.

> Climatisation : le personnel se chargera de la régler à votre convenance.

Pour plus d'informations, consultez la fiche tarifaire dans le livret.



LES REPAS

Ils sont préparés sur place par l'équipe SODEXO, certifiée ISO 9001. Chaque jour, une hôtesse vous proposera un choix de menus pour le lendemain. Les menus sont élaborés avec une diététicienne. Des préparations spécifiques et adaptées à votre état de santé peuvent ainsi vous être proposées.

Votre famille peut prendre les repas sur place en prévenant le personnel et moyennant un supplément hôtelier. Des petits-déjeuners, déjeuners et dîners prestige sont disponibles sur demande*.

* si votre état de santé le permet sur avis médical.

Horaires des repas :

- Petit-déjeuner : 7h30
- Déjeuner : 12h00
- Dîner : 18h45

LES VISITES

Elles sont autorisées tous les jours de 12h00 à 21h00, dans tous les services. Le nombre de visiteurs est limité à un par patient.

Pour garantir le respect de votre dignité, les visites ne sont pas autorisées lors des soins. Un voyant blanc signalant la présence du personnel infirmier sera alors allumé au-dessus de la chambre. Par mesure d'hygiène, les enfants de moins de cinq ans sont déconseillés.

LES DIFFÉRENTS CULTES

Vous pouvez faire appel au Ministre du Culte de votre choix par l'intermédiaire de la surveillante générale.

LES MÉDICAMENTS

Dès votre arrivée, vous vous engagez à remettre aux infirmières tous les médicaments que vous possédez et à ne pas en consommer d'autres que ceux délivrés par l'équipe soignante de l'établissement. Ils vous seront rendus lors de votre sortie.

Il est demandé aux familles de respecter les durées de séjour programmées et de s'organiser pour le retour à domicile du patient.

AVANT VOTRE DÉPART

Votre médecin fera le point avec vous et vous établira, si nécessaire, les documents suivants :

- > Une ordonnance pour votre traitement et vos soins
- > Un arrêt de travail
- > Un bon de transport en véhicule spécialisé, sous certaines conditions

L'infirmière du service vous remettra vos documents médicaux.

LE JOUR DE VOTRE DÉPART

N'oubliez pas de récupérer vos objets déposés dans le coffre individuel de votre chambre ou dans celui de l'établissement.

La caisse est ouverte à partir de 10h00.

Vous récupérerez vos cautions éventuelles et recevrez vos certificats d'hospitalisation. Vous réglerez à la caisse les frais d'hospitalisation qui restent à votre charge :

- > Le forfait journalier hôtelier, y compris celui correspondant à votre jour de sortie
- > Le ticket modérateur correspondant à 20% des frais médicaux
- > Les suppléments hôteliers éventuels
- > Les honoraires médicaux
- > Le forfait P.A.T. (Participation de l'assuré au tarif, si opéré)

NOUVEAUX TARIFS APPLICABLES AU 01/10/2024

| SUPPLÉMENT CHAMBRE PARTICULIÈRE | TARIF TTC |
|---|-----------|
| Chambre particulière standard - Ambulatoire Salle de bain / WC / Télévision / Wifi | 80 € |
| Chambre particulière standard - Médecine - Chirurgie Salle de bain / WC / Télévision / Wifi | 120 € |
| Chambre Supérieure Salle de bain / WC / Télévision / Linge de toilette / Petit-déjeuner supérieur / Collation l'après-midi / Lit accompagnant / Wifi | 150 € |
| Chambre Privilège Salle de bain / WC / Télévision / Linge de toilette / Petit-déjeuner supérieur / Collation l'après-midi / Machine à café / Réfrigérateur "Mini Bar" / Lit accompagnant / Wifi | 180 € |
| Chambre particulière - Esthétique - Ambulatoire Salle de bain / WC / Linge de toilette / Télévision / Wifi | 260 € |
| Chambre particulière en chirurgie esthétique (Ambulatoire) Salle de bain / WC / Télévision / Linge de toilette / Collation / Petit-déjeuner supérieur / Wifi | 360 € |

Le forfait journalier hôtelier, facturé chaque jour calendaire d'hospitalisation, y compris le jour de sortie, est de 20 €. Le montant de la participation assuré forfaitaire est de 24 €.

| SUPPLÉMENTS HÔTELIERS | TARIF TTC |
|--|---------------|
| Lit accompagnant | 11 € par jour |
| Déjeuner ou dîner Prestige | 22 € |
| Petit déjeuner prestige | 6 € |
| Repas accompagnant | 11 € |
| Petit-déjeuner accompagnant | 4€ |
| Thé / Café / Sodas / Jus de fruit | 2 € |
| Bouteille d'eau | 1,50 € |
| Télévision pour les chambres doubles (compris dans le coût de la chambre particulière) | 4 €/jour |

Aucun autre frais que ceux correspondant à des prestations de soins rendues ou, le cas échéant à des exigences particulières que vous auriez sollicitées ne peut vous être facturé. Le montant de ces exigences particulières, dont la liste est strictement définie par la réglementation et comprend notamment l'accès à une chambre particulière, doit vous être communiqué avant la réalisation de la prestation de soins.

PLAN ET ACCÈS

LES REPRÉSENTANTS DE LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

Pr Christophe TROJANI

Président de la Conférence Médicale d'Établissement (CME)

Ludivine SCHANG

Présidente CDU

Dr. DARBAS Benoit

Médecin médiateur titulaire

Dr. BOISTELLE Maxime

Médecin médiateur suppléant

Sophie BELLANTANI-DONNINI

Médiateur non médecin suppléant

Sacha ROUAH

Médiateur non médecin suppléant

Catherine PINNA

Représentante des usagers titulaire

Mireille SEROUSSI

Représentante des usagers titulaire

Laurent RINGEVAL

Représentant des usagers suppléant

CONTACT

cru@clinique-saint-antoine.com



La clinique Kantys Centre se situe à :

- 7,2 km de l'aéroport de Nice Côte d'Azur
- 350 m de la gare SNCF «Thiers»
- 700 m de la ligne du Tramway, arrêt «gare Thiers»

Les lignes 12, 64, 71, 75 et 99 du réseau «ligne d'azur» sont situés à proximité de la clinique, à la gare SNCF «Thiers»

- Les bretelles d'autoroute les plus proches sont Nice Est et Nice Nord

Des parkings payants de la ville de Nice sont à proximité de la clinique :

Parking Mozart : à 200 m de la clinique

Parking de la gare Thiers : à 400 m de la Clinique

NUMÉROS UTILES

RENSEIGNEMENTS 24h/24

04 93 16 76 00

AMBULATOIRE ET CONSULTATIONS EXTERNES

de 7h30 à 19h30 du lundi au vendredi

04 93 16 76 02

IMAGERIE

de 8h00 à 20h00 du lundi au vendredi

Prise de rendez-vous :

- Azuradiologie

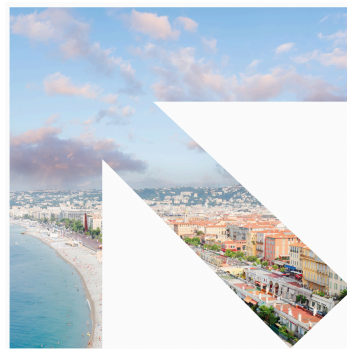
04 93 16 76 45

- Riviera Imagerie Médicale

04 92 27 38 22



BILAN DE LA COMMISSION DES USAGERS (CDU) ANNÉE 2024



SATISFACTION DES USAGERS

Afin d'améliorer la qualité des prestations proposées, l'établissement est attaché à mesurer le niveau de satisfaction des patients.

Vous trouverez, ci-après, les résultats de l'année 2024.

Pour les services d'hospitalisation

| THÈMES | % DE PATIENTS SATISFAITS 2024 |
|-----------------------------------|-------------------------------|
| Accueil | 93% |
| Soins infirmiers | 95% |
| Hôtellerie | 92% |
| Restauration | 92% |
| Sortie | 94% |
| Taux de retour des questionnaires | 31% |

Pour le service ambulatoire

| THÈMES | % DE PATIENTS SATISFAITS 2024 |
|-----------------------------------|-------------------------------|
| Accueil | 94% |
| Soins | 96% |
| Services hôteliers | 93% |
| Taux de retour des questionnaires | 30% |

ACCÈS AU DOSSIER PATIENT

L'article L1111-7 du CSP permet au patient d'avoir accès à l'ensemble des informations concernant sa santé, détenues par des professionnels de santé.

La clinique Kantys Centre a enregistré 30 demandes de dossiers médicaux sur l'année 2024.





BILAN DES ACTIONS DU CLIN DE L'ANNÉE 2024

| THÈMES | ACTION | PLANIFICATION |
|--|--|---------------|
| Management du risque infectueux | Suivi des indicateurs | Réalisé |
| | Formation en hygiène | Réalisé |
| | Participation aux réseaux locaux et régionaux | Réalisé |
| Surveillance ISO et BMR | Participation au réseau de surveillance des ISO et BMR (CLIN) | Réalisé |
| Prévention des infections associées aux soins (IAS) | Enquête de prévalence interne | Non réalisé |
| | Evaluation des pratiques sur les actes à haut risque infectieux | Réalisé |
| | Evaluation de la préparation de l'opéré | Réalisé |
| Bonne pratique d'antibiothérapie et prévention de l'émergence des résistances bactériennes | Audit de prescription sur l'antibioprophylaxie | Réalisé |
| | Audit sur les bonnes pratiques de prescription des carbapénèmes | Réalisé |
| | Audit sur la prescription des antibiotiques > 7 jours | Réalisé |
| | Actualisation des protocoles d'antibiothérapie sur le nouveau logiciel | En cours |
| | Suivi de la consommation des antibiotiques | Réalisé |
| Hygiène des mains | Participation à la journée nationale d'hygiène des mains | Réalisé |
| | Evaluation des pratiques d'hygiène des mains | Réalisé |
| Risques infectieux liés à l'environnement | Audit circuit des déchets | Réalisé |
| | Audit hygiène des locaux | Réalisé |
| | Suivi des prélèvements eau/air | Réalisé |



PLAN D' ACTIONS DU CLIAS DE L'ANNÉE 2025

| THÈMES | ACTION | PLANIFICATION |
|--|--|---------------|
| Management du risque infectueux | Suivi des indicateurs | 2025 |
| | Formation en hygiène pour l'ensemble du personnel | 2025 |
| | Formation bionettoyage des ASH | 2025 |
| | Réalisation d'une enquête auprès du personnel sur la vaccination antigrippale | 2025 |
| | Participation aux réseaux de surveillance (CPIAS) | 2025 |
| Prévention des infections associées aux soins | Enquête de prévalence nationale | 2025 |
| | Evaluation de la préparation de l'opéré | 2025 |
| | Evaluation de la gestion des excréta | 2025 |
| Bonne pratique d'antibiothérapie et prévention de l'émergence des résistances bactériennes | Réalisation d'un audit de prescription sur l'antibioprophylaxie | 2025 |
| | Réalisation d'un audit sur les bonnes pratiques de prescription des carbapénèmes | 2025 |
| | Réalisation d'un audit sur la prescription des antibiotiques > 7 jours | 2025 |
| | Actualisation des protocoles d'antibiothérapie et d'antibioprophylaxie | 2025 |
| | Suivi de la consommation en Gel hydro-alcoolique | 2025 |
| | Suivi de la consommation des antibiotiques | 2025 |
| Hygiène des mains | Participation à la journée nationale d'hygiène des mains | 2025 |
| | Enquête "zéro bijou" | 2025 |
| | Evaluation des pratiques d'hygiène des mains | 2025 |
| Risques infectieux liés à l'environnement | Réalisation d'un audit circuit des déchets | 2025 |
| | Réalisation d'un audit Bionettoyage | 2025 |
| | Suivi des prélèvements environnementaux | 2025 |



CERTIFICATION DE LA HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ



Centre de soins
de suite Atlantis
Kantys

En septembre 2022, la Haute Autorité de Santé (HAS)
a certifié la clinique Kantys centre
avec mention “Haute Qualité des soins”



Pour consulter le détail des résultats
sur le site officiel de la Haute Autorité de Santé,
scannez le QR CODE.

HISTORIQUE DES CERTIFICATIONS :

Certification V1 : visite en juillet 2002, certification sans réserve ni recommandation, prononcée en décembre 2002.

Certification V2 : visite en octobre 2007 certification sans réserve ni recommandation, prononcée en janvier 2007.

Certification V2010 : visite en octobre 2010, certification sans réserve ni recommandation, prononcée en mars 2011.

Certification V2014 : visite en avril 2015, certification en A (équivalent d'une certification «sans recommandation ni réserve») prononcée en avril 2016.

Certification V2020 : visite en mai-juin 2022, certification avec mention « Haute qualité des soins », prononcée en septembre 2022.

Résultats qualité et sécurité des soins CLINIQUE SAINT ANTOINE KANTYS CENTRE

RÉSULTATS DE LA CERTIFICATION DE L'ÉTABLISSEMENT



Établissement certifié avec mention. Son niveau de qualité est très satisfaisant sur les objectifs portés par la certification. Une nouvelle visite aura lieu sous 4 ans.
Date de certification : 27/09/2022

SATISFACTION ET EXPÉRIENCE DES PATIENTS

■ Médecine, chirurgie, obstétrique (MCO)

| | | | |
|--|---|---------|-----|
| Appréciation globale des patients (MCO) | ↗ | 77 /100 | (A) |
| 1. Accueil | | 78 /100 | |
| 2. Prise en charge infirmiers/aides-soignants | | 84 /100 | |
| 3. Prise en charge par les médecins / chirurgiens / sages-femmes | | 84 /100 | |
| 4. Chambre | | 78 /100 | |
| 5. Repas | | 73 /100 | |
| 6. Sortie | | 66 /100 | |

■ Chirurgie ambulatoire (CA)

| | | | |
|---|---|---------|-----|
| Appréciation globale des patients (CA) | → | 77 /100 | (B) |
| 1. Avant l'hospitalisation | | 79 /100 | |
| 2. Accueil le jour de l'hospitalisation | | 83 /100 | |
| 3. Prise en charge | | 87 /100 | |
| 4. Chambre et repas / collation | | 78 /100 | |
| 5. Sortie et retour à domicile | | 66 /100 | |

PRISE EN CHARGE CLINIQUE

■ MCO

Événements thrombo-emboliques après pose d'une prothèse totale de hanche

Résultat similaire ou potentiellement meilleur que prévu ✓

Événements thrombo-emboliques après pose d'une prothèse totale de genou

Résultat similaire ou potentiellement meilleur que prévu ✓

Prise en charge de la douleur en MCO → 100 % (A)

CA

| | | |
|--|-------|-----|
| Évaluation à l'admission de l'éligibilité à l'intervention | 90 % | (B) |
| Anticipation de la prise en charge de la douleur | 22 % | (C) |
| Évaluation du patient pour la sortie de la structure | 100 % | (A) |
| Contact entre la structure et le patient entre J+1 et J+3 | 90 % | (B) |

COORDINATION DES PRISES EN CHARGE

MCO

| | | |
|---|-----------|-----|
| Qualité de la lettre de liaison à la sortie | → 99 /100 | (A) |
|---|-----------|-----|

CA

| | | |
|---|-----------|-----|
| Qualité de la lettre de liaison à la sortie | ↘ 87 /100 | (A) |
|---|-----------|-----|

PRÉVENTION DES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS

Infections du site opératoire après pose d'une prothèse totale de genou

Résultat similaire ou potentiellement meilleur que prévu ✓

Infections du site opératoire après pose d'une prothèse totale de hanche

Résultat similaire ou potentiellement meilleur que prévu ✓

Consommation de solutions hydro-alcooliques (SHA)

→ 130 % (A)

Bonnes pratiques de précautions complémentaires contact

→ 92 % (B)

Etablissement sur le site has-sante.fr :



Vos droits

dans les cliniques et hôpitaux privés



Directives anticipées

Les directives anticipées expriment votre volonté relative à la fin de votre vie en ce qui concerne les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitements ou d'actes médicaux.



+ Qui peut rédiger les directives anticipées ?

- Une personne majeure peut rédiger ses directives anticipées. Ces directives seront utilisées dans le cas où vous ne serez plus apte à exprimer votre volonté.
- Les directives anticipées ne peuvent être rédigées et signées que par vous-même. Votre médecin peut vous informer des modalités de rédaction.
- Lorsque vous faites l'objet d'une mesure de tutelle, vous pouvez rédiger vos directives anticipées avec l'autorisation du juge ou du Conseil de famille s'il a été constitué. Le tuteur ne peut ni vous assister ni vous représenter à cette occasion.

+ Rédaction et forme des directives anticipées

La rédaction des directives anticipées est un document écrit, daté et signé par vous.

Elles sont rédigées conformément à un modèle, il existe deux types de modèles de directives anticipées (voir en annexe). Un concernant le cas où vous seriez atteint d'une maladie grave et/ou proche de la fin de votre vie et un autre concernant le cas où vous seriez en bonne santé. En l'absence de directives anticipées, votre médecin doit donc rechercher d'autres modes d'expression de votre volonté. Ceux-ci n'auront cependant pas la force contraignante des directives anticipées écrites.

Elles peuvent être à tout moment, soit révisées, soit révoquées (le document le plus récent l'emporte).

+ Cas particulier

Lorsque vous êtes en état d'exprimer votre volonté mais que vous êtes dans l'impossibilité d'écrire et de signer vous-même le document, vous pouvez demander à deux témoins d'attester que le document qui n'a pas été rédigé par vous-même est l'expression de votre volonté libre et éclairé (voir en annexe le formulaire).

+ Contenu des directives anticipées

Les directives anticipées comportent les informations suivantes :

- Les éléments d'identification relatif à vous-même,
- Les éléments d'identification de la personne de confiance (si vous en avez désigné une),
- Le cas échéant, les mentions relatives aux autorisations nécessaires en cas de mesures de tutelle,
- Votre volonté sur les décisions médicales relatives à votre fin de vie concernant les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitements ou d'actes médicaux dans le cas où vous ne seriez plus en capacité de vous exprimer.

+ Conservation des directives anticipées

Vos directives anticipées peuvent être gardées par vous-même, être confiées à votre personne de confiance (à défaut à votre famille ou à l'un de vos proches). Elles sont conservées par votre médecin traitant ou encore dans votre dossier médical au sein de l'établissement.

+ La portée des directives anticipées

Les directives anticipées s'imposent à votre médecin pour toute décision d'investigation, d'intervention ou de traitement, sauf en cas d'urgence vitale pendant le temps nécessaire à une évaluation complète de la situation et lorsque vos directives anticipées apparaissent manifestement inappropriées ou non conformes à la situation médicale.

La décision de refus d'application des directives anticipées, jugées par votre médecin manifestement inappropriées ou non conformes à la situation médicale, est prise à l'issue **d'une procédure collégiale** : une concertation est organisée avec les membres présents de l'équipe de soins qui vous prennent en charge et avec la participation d'un autre médecin, appelé en qualité de consultant et sans lien hiérarchique avec votre médecin. La décision est inscrite dans votre dossier médical. Elle est portée à la connaissance de la personne de confiance que vous avez désignée ou, à défaut, de votre famille ou de l'un de vos proches.

Fédération de l'Hospitalisation privée

106 rue d'Amsterdam
75009 Paris

Avril 2017

Contact : Dominique-Chantal Dorel

Directrice

Tél. 01 53 83 56 54 - dominique.dorel@fhp.fr

Relations
usagers



FHP

FÉDÉRATION DE
L'HOSPITALISATION
PRIVÉE



Mon identité

Monsieur, Madame (NOM, prénom) :

Né(e) le : à :

Adresse postale :

CP : Ville :

Fait à

Le

Signature :

Si je bénéficie d'une mesure de tutelle au sens du Chapitre II du titre XI du livre 1^{er} du Code civil :

J'ai l'autorisation du juge : Oui Non

J'ai l'autorisation du Conseil de famille : Oui Non

Fait à

Le

À FOURNIR :
COPIE DE L'AUTORISATION

Signature :

Mes directives anticipées - Modèle A

Conformément à l'arrêté du 3 août 2016

Je suis atteint d'une maladie grave Je pense être proche de la fin de ma vie

Je rédige les présentes directives anticipées pour le cas où je ne serais plus en mesure de m'exprimer au moment de la fin de ma vie. Mes volontés sont les suivantes :

1 - À propos des situations dans lesquelles je risque de me trouver (par exemple, situation de coma en phase terminale d'une maladie). J'indique ici notamment si j'accepte ou si je refuse que l'on me maintienne artificiellement en vie dans le cas où j'aurais définitivement perdu conscience et où je ne pourrais plus communiquer avec mes proches :

2 - À propos des actes et des traitements médicaux dont je pourrais faire l'objet.

La loi prévoit qu'au titre du refus de l'obstination déraisonnable, ils peuvent ne pas être entrepris ou être arrêtés s'ils apparaissent inutiles, disproportionnés ou n'ayant d'autre effet que le seul maintien artificiel de la vie.

J'indique donc ici si j'accepte ou si je refuse **qu'ils soient entrepris**, notamment :

- Une réanimation cardiaque et respiratoire (tube pour respirer) :
- Le branchement de mon corps sur un appareil :
- Une intervention chirurgicale :
- Autre :

Si ces actes ou traitements ont déjà été entrepris, j'indique ici si j'accepte ou si je refuse **qu'ils soient arrêtés** notamment :

- Assistance respiratoire (tube pour respirer) :
- Alimentation et hydratation artificielles :
- Autre :

Enfin, si mon médecin m'a parlé de manière plus précise d'autres actes ou traitements qui pourraient être entrepris ou maintenus compte tenu de la maladie dont je suis atteint, j'indique ici ceux dont j'accepte ou ceux dont je refuse la mise en œuvre ou la poursuite :

3 - À propos de la sédation profonde et continue associée à un traitement de la douleur.

En cas d'arrêt des traitements qui maintiennent artificiellement en vie, j'indique ici si je veux ou non bénéficier d'une sédation profonde et continue associée à un traitement de la douleur, c'est-à-dire d'un traitement qui m'endort et a pour objectif la perte de conscience jusqu'à mon décès :

Fait à

Le

Signature :

Mon identité

Monsieur, Madame (NOM, prénom) :

Né(e) le : à :

Adresse postale :

CP : Ville :

Fait à

Le

Signature :

Si je bénéficie d'une mesure de tutelle au sens du Chapitre II du titre XI du livre 1^{er} du Code civil :

J'ai l'autorisation du juge : Oui Non

J'ai l'autorisation du Conseil de famille : Oui Non

Fait à

Le

À FOURNIR :
COPIE DE L'AUTORISATION

Signature :

Mes directives anticipées - Modèle B

Conformément à l'arrêté du 3 août 2016

Je pense être en bonne santé Je ne suis pas atteint d'une maladie grave

Je rédige les présentes directives anticipées pour le cas où je ne serais plus en mesure de m'exprimer au moment de la fin de ma vie.

Mes volontés sont les suivantes :

1 - À propos des situations dans lesquelles je veux ou je ne veux pas que l'on continue à me maintenir artificiellement en vie (par exemple traumatisme crânien, accident vasculaire cérébral, etc... entraînant un « état de coma prolongé » jugé irréversible).

J'indique ici notamment si j'accepte ou si je refuse que l'on me maintienne artificiellement en vie dans le cas où j'aurais définitivement perdu conscience et où je ne pourrais plus communiquer avec mes proches :

2 - À propos des actes et des traitements médicaux dont je pourrais faire l'objet.

La loi prévoit qu'au titre du refus de l'obstination déraisonnable, ils peuvent ne pas être entrepris ou être arrêtés s'ils apparaissent inutiles, disproportionnés ou n'ayant d'autre effet que le seul maintien artificiel de la vie.

J'indique donc ici si j'accepte ou si je refuse de tels actes (par exemple : réanimation cardio respiratoire, assistance respiratoire, alimentation et hydratation artificielles, etc...) :

3 - À propos de la sédation profonde et continue associée à un traitement de la douleur.

En cas d'arrêt des traitements qui me maintiennent en vie, j'indique ici si je veux ou non bénéficier d'une sédation profonde et continue associée à un traitement de la douleur, c'est-à-dire d'un traitement qui m'endort et a pour objectif la perte de conscience jusqu'à mon décès :

Fait à

Le

Signature :

Cas particulier

Si vous êtes dans l'impossibilité physique d'écrire seul(e) vos directives anticipées, quelqu'un peut le faire pour vous devant deux témoins désignés ci-dessous (dont l'un peut être votre personne de confiance si vous l'avez désignée).

Témoin 1

Monsieur, Madame (NOM, prénom) :

Qualité (lien avec la personne) :

Atteste que les directives anticipées décrites ci-avant sont bien l'expression de la volonté libre et éclairée de :

Monsieur, Madame (NOM, prénom) :

Fait à

Le

Signature :

Témoin 2

Monsieur, Madame (NOM, prénom) :

Qualité (lien avec la personne) :

Atteste que les directives anticipées décrites ci-avant sont bien l'expression de la volonté libre et éclairée de :

Monsieur, Madame (NOM, prénom) :

Fait à

Le

Signature :

Modification ou annulation de mes directives anticipées

Je soussigné(e) Monsieur, Madame (NOM, prénom) :

- Si vous souhaitez modifier vos directives anticipées, vous pouvez en rédiger de nouvelles et demander à votre médecin, à l'hôpital ou à l'établissement médicosocial qui les a conservées de supprimer ou détruire les précédentes. Si elles ont été enregistrées sur votre dossier médical partagé, vous pouvez en enregistrer de nouvelles. Seul le document le plus récent fait foi.
- **Ou** : déclare annuler mes directives anticipées datées du

Fait à

Le

Signature :

Si vous êtes dans l'impossibilité d'écrire seul(e) ce document, quelqu'un peut le faire pour vous devant deux personnes désignées comme le prévoit le cas particulier décrit dans la partie « CAS PARTICULIER ».

Annexe

Information ou souhaits que je veux exprimer en dehors de mes directives anticipées

Si je pense que, pour bien comprendre mes volontés exprimées dans l'un des modèles ci-avant, le médecin qui s'occupera de moi lors de ma fin de vie doit connaître :

- certaines informations (par exemple sur ma situation personnelle, ma famille ou mes proches),
- certaines de mes craintes, de mes attentes ou de mes convictions (par exemple sur la solitude et la douleur en fin de vie ou sur le lieu où je souhaite finir mes jours).

Je les écris ici :

Fait à

Le

Signature :

Information concernant le traitement des données à caractère personnel des patients - (Page 1/2)

Les informations à caractère personnel recueillies à l'occasion de votre séjour dans notre établissement font l'objet de traitements sous la responsabilité de l'établissement de santé vous accueillant.

Les traitements mis en œuvre au sein de notre établissement reposent sur une ou plusieurs des bases légales définies par l'article 6 du Règlement 679/2016 du 27 avril 2016 notamment sur : les obligations imposées à l'établissement, l'exécution du contrat de soins, l'exécution d'une mission d'intérêt public ou encore l'intérêt légitime de l'établissement.



Ces traitements sont mis en œuvre dans le strict respect du secret médical et conformément aux dispositions applicables à la protection des données à caractère personnel et au Code de la santé publique.



Objectifs

Vos infos personnelles sont traitées pour :

- ✓ Vous permettre de gérer votre parcours de soins (article 6, c) RGPD) ;
- ✓ Vous identifier et assurer la sécurité et la continuité des soins (article 6, c) RGPD) ;
- ✓ Assurer la prestation de soins, la prescription et la délivrance de médicaments (article 6, c) RGPD) ;
- ✓ Alimenter votre dossier médical (article 6, c) RGPD) ;
- ✓ Assurer la gestion administrative de nos services et leur facturation (article 6, c) RGPD) ;
- ✓ Assurer le remboursement par les organismes d'assurance maladie et complémentaire (article 6, c) RGPD) ;
- ✓ Permettre l'exercice ou la défense de nos droits, le cas échéant (article 6, f) RGPD) ;
- ✓ Assurer votre sécurité au sein de nos établissements équipés de vidéoprotection (article 6, c) RGPD) ;
- ✓ Répondre aux obligations de vigilance sanitaire (article 6, c) RGPD) ;
- ✓ L'analyse et l'évaluation de nos activités de soins (article 6, f) RGPD) ;
- ✓ La gestion des réclamations et des contentieux, le cas échéant (article 6, c) RGPD) ;
- ✓ Traiter les demandes de copies de dossiers médicaux. (article 6, c) RGPD)

Sauf opposition de votre part, vos données sont susceptibles d'être exploitées de façon non nominative à des fins de recherche scientifique. Une information détaillée est fournie dans la partie « Réutilisation de données aux fins de recherches, d'études ou d'évaluation » à la fin de ce livret d'accueil, dans la partie « Livret Groupe Kantys ».

Quelles sont les informations personnelles concernées ?

- Les données permettant de vous identifier (nom, prénom, date de naissance, adresse, numéro de téléphone...) ;
- Vos données « administratives » : numéro de sécurité sociale ; ainsi que les données relatives à votre séjour, aux actes et prestations médicales réalisés ;
- Vos données de santé (historique médical, historique des soins, diagnostics médicaux, traitements prescrits et tout élément considéré comme pertinent pour votre prise en charge) ;
- Les données d'ordre financier nécessaires pour la facturation et le règlement des actes et prestations réalisés.

A qui sont transmises ces informations personnelles ?

- Les données sont destinées aux personnels de notre établissement habilités à les traiter (personnel administratif, paramédical, médical) ainsi qu'aux professionnels de santé intervenant dans votre prise en charge. Elles peuvent également être destinées au personnel médico-social de l'établissement ou externe afin de mettre en place un accompagnement adapté à votre prise en charge. Ces données peuvent être transmises à des institutions publiques, organismes de santé destinés à assurer votre prise en charge (établissements de santé, pharmacies, société de transport sanitaire), autorités de santé, professions réglementées dans le strict périmètre de leur mission.

- Le cas échéant, vos données peuvent être transmises à notre organisme d'assurance afin d'assurer la prise en charge de vos sinistres corporels ou matériels. Certaines données concernant le régime alimentaire peuvent être transmises à nos prestataires de restauration dans le but de garantir votre sécurité et/ou de respecter vos choix.
- Sous réserve des dispositions en vigueur du Code de la santé publique, vos données pourront être transmises à vos ayants droits, le cas échéant.

Information concernant le traitement des données à caractère personnel des patients - (Page 2/2)



Comment sont conservées les informations personnelles ?

Vos données seront conservées pendant la durée nécessaire pour assurer la prise en charge (conservation selon le délai légal), sous réserve de l'application d'une durée de conservation plus longue imposée par la loi ou le règlement.

Les données de votre dossier médical sont conservées conformément au Code de la santé publique pendant 20 ans à compter de la date de votre dernier passage dans notre établissement, jusqu'au 28ème anniversaire des enfants de moins de 8 ans ou pendant 10 ans à compter de la date de décès.

Les données à caractère administratif sont conservées pendant 5 ans à compter de la dernière intervention sur le dossier et archivées ensuite pour une durée de 15 ans.

Les images de vidéosurveillance sont conservées 30 jours.

Confidentialité et sécurité des données

Notre établissement prend les précautions techniques et physiques appropriées pour préserver et garantir la sécurité, l'intégrité et la confidentialité des données traitées 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.

Vos droits

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 vos données, du droit de définir du sort de vos données après votre décès et du droit de vous opposer à leur utilisation ou de limiter celle-ci.



Kantys



Vous pouvez exercer vos droits en contactant le Délégué à la Protection des Données de notre établissement, à l'adresse : dpo@kantys.org

En cas de difficultés

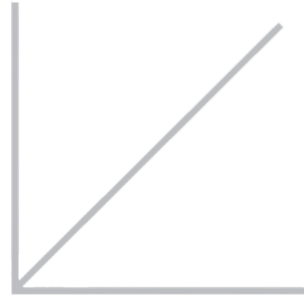
Vous pouvez également saisir la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) d'une réclamation.

Pour plus d'informations, vous pouvez consulter notre "Politique de gestion des données à caractère personnel", disponible dans les onglets "Mentions légales" en bas de page des sites internet de nos établissements.



le groupe Kantys PACA

- POLYCLINIQUE
SAINT GEORGE
NICE 06
- POLYCLINIQUE
SANTA MARIA
MATERNITÉ KANTYS
NICE 06
- 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 professionnel | 30 |
| - Le dossier patient | 30 |
| - Mon espace santé et le Dossier Médical Partagé | 30 |
| - Information et consentement du patient | 30-31 |
| - Information et confidentialité | 31 |

2) L'établissement au service du patient

| | |
|--|-------|
| - L'établissement à l'écoute du patient | 32 |
| - Commission des usagers et traitement des plaintes et réclamations | 32-33 |
| - Gestion des données personnelles | 33 |
| - Réutilisation des données aux fins de recherche, d'étude ou d'évaluation | 33 |
| - L'hygiène et la prévention des infections associées aux soins | 33 |
| - La prévention des infections liées à l'environnement | 34 |
| - La prévention de la douleur | 34 |

3) La charte de la personne hospitalisée

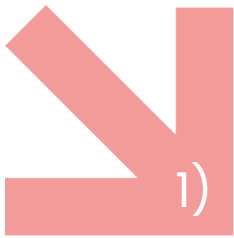
| | |
|-------------------|----|
| - Nos engagements | 35 |
|-------------------|----|

4) Le respect des règles lors de votre séjour

| | |
|----------------------------------|-------|
| - Le respect envers le personnel | 34-35 |
| - L'hygiène | 35 |
| - Autres règles à respecter | 36 |

5) Recommandations de sécurité

| | |
|---|----|
| - Votre sécurité | 36 |
| - Extrait de la partie publique du plan gouvernemental de vigilance | 36 |



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 1111-7 du CSP permet au patient d'accéder à son dossier médical :

- par l'envoi gratuit d'une copie à domicile ;
- par remise gratuite d'une copie à la clinique ;
- lors d'une consultation gratuite du dossier sur place avec, sur demande du patient, le médecin 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, sauf volonté contraire exprimée par la personne avant son décès.

Dans tous les cas, une demande de communication 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.

Attention, la gratuité des copies des dossiers médicaux s'applique :

- uniquement lorsqu'il s'agit d'une première demande,
- lorsque la demande émane du patient lui-même.

A défaut, s'il s'agit d'une demande réitérée ou d'une demande émanant des ayants-droits du patient, des frais de reproduction et d'envoi pourront être facturés dans la limite des montants fixés par la loi ou le règlement.

Sur demande, un guide d'accompagnement pour l'accès au dossier médical pourra vous être remis par l'accueil.

> 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.

Les dossiers sont conservés sur site pendant une durée déterminée puis confiés à un hébergeur d'archives prestataire externe.

Mon espace santé et le Dossier Médical Partagé (DMP)

Mon espace santé est un espace numérique personnel et sécurisé, proposé par l'Assurance Maladie et le ministère de la Santé, qui a vocation à devenir le carnet de santé numérique de tous les assurés.

Cet espace vous permet de centraliser vos données médicales, vos rendez-vous et vos résultats d'examens, facilitant ainsi la communication avec vos professionnels de santé.

Vous pouvez accéder à « Mon espace santé » en vous connectant au site : www.monespacesante.fr ou en téléchargeant l'application mobile disponible sur l'App Store et le Google Play store.

Depuis Janvier 2022, l'outil « Mon espace Santé » a intégré le Dossier médical partagé (DMP).

Le DMP est un élément clé de cette plateforme.

Il s'agit d'un dossier électronique dans lequel sont stockés avec votre consentement, vos informations médicales (comptes rendus d'hospitalisations, antécédents, traitements, ordonnances ...).

Le Groupe Kantys, contribue à l'alimentation de votre DMP. Les praticiens pourront ainsi consulter vos données de santé où que vous soyez, ce qui permet de faciliter la coordination des soins et votre suivi médical.

En utilisant votre DMP à partir de votre espace santé, vous participez activement à votre parcours de santé tout en bénéficiant d'une prise en charge personnalisée et sécurisée.

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.



► **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 affection 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 établissements 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.

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 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.

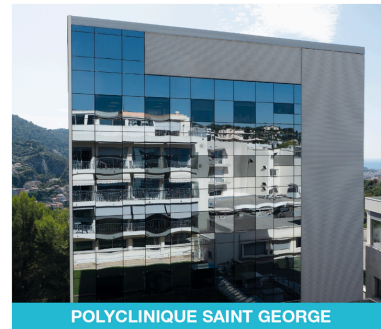
► **La personne de confiance**

Chaque patient majeur a la possibilité de désigner via un formulaire fourni par le service des admissions une personne de confiance pendant la durée de l'hospitalisation.

Cette désignation est révoquée 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



2)

L'établissement au service du patient Le patient au coeur 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.

À la fin de votre séjour, merci de prendre quelques minutes pour le remplir et le déposer dans les boîtes 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

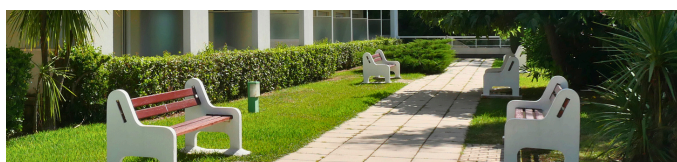
Cette enquête nationale, soutenue par la HAS et le collectif interassociatif sur la santé permet également de mesurer la satisfaction de nos patients. Pour toute hospitalisation ou séjour en ambulatoire, le patient est sollicité pour communiquer son adresse électronique au moment de son admission. Deux 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.

› Déclaration des Evènements Indésirables Graves associés aux Soins (EIGS)

Un EIGS est un évènement perturbant le déroulement normal des soins, impactant directement le patient sur sa santé et dont la survenue est inattendue.

Lorsque ce type d'évènement se présente, l'équipe médicale informe directement le patient des causes et des actions qui seront entreprises pour sa prise en charge. Il est ensuite déclaré sur le portail de signalement des évènements sanitaires indésirables du Ministère chargé de la santé (www.signalement-sante.gouv.fr).



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. Les données collectées auprès des patients à l'occasion de leur prise en charge dans l'un de nos établissements font l'objet de traitements conformément aux dispositions de la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 et au Règlement européen 679/2016 du 27 avril 2016. Ces informations sont également soumises au secret professionnel.

Une information sur les traitements mis en œuvre, leur finalité et les droits dont vous disposez vous est remise lors de votre admission par l'établissement concerné. Pour plus d'informations vous pouvez consulter notre politique de gestion des données sur les sites de nos établissements. Vous pouvez également solliciter cette information à tout moment ou soumettre toute question relative à vos droits et à leur exercice en vous adressant à dpo@kantys.org.

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 Soins 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 Associées Aux Soins (CLIAS) 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 CLIAS 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.

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 concernés par la lutte contre les infections associées aux soins sont classés A pour l'ensemble des indicateurs.

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 ont mis au point une série de protocoles adaptés pour chaque type de pathologie. Pour lutter contre la douleur, le groupe Kantys met à disposition des pompes à analgésie réglables par les patients eux-mêmes dans les établissements qui le nécessitent.

Le recours à l'hypnose peut être possible au sein de nos établissements. Renseignez-vous auprès de votre médecin.

La douleur n'est pas une fatalité : nous invitons chaque patient à en parler avec les équipes médicales et soignantes qui mettront tout en oeuvre pour la soulager.

Contrat d'engagement

Dans notre établissement, nous nous engageons à prendre en charge votre douleur :

➤ 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.

Reconnaître sa douleur

Il existe plusieurs types de douleur :

➤ Les douleurs aiguës (post-chirurgie, traumatisme...) : leur cause doit être recherchée et doivent être traitées.

➤ Les douleurs provoquées par certains soins ou examens (pansement, pose de sonde, de perfusion, etc.). Ces douleurs peuvent être prévenues.

➤ Les douleurs chroniques (migraine, lombalgie, etc.) : ce sont des douleurs persistantes dont la cause est connue et qui représentent une pathologie en soi. Il faut donc surtout traiter la douleur et tout ce qui la favorise.

3)

La charte de la personne hospitalisée

Nos onze

engagements



Vous pouvez aussi consulter les autres chartes en consultant l'onglet > Droits et informations du patient, accessible via les sites internet des établissements.



Polyclinique Saint George



Clinique Kantys centre



Polyclinique Santa Maria



Centre de soins de suite Atlantis



Centre de convalescence La Serena



Clinique psychiatrique Les Trois Solliès

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,

Charte de la personne hospitalisée

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*.

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

L'hygiène

> **L'hygiène des mains**

Des flacons de solution hydro-alcoolique sont à votre disposition dans les chambres des établissements MCO** et SMR***. 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)

** Etablissements de Médecine, Chirurgie, Obstétrique

*** Etablissements en Soins Médicaux et de Réadaptation

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.

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. 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 infirmier(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

- Être 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

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.



Notes

A series of horizontal dotted lines for writing notes.

Notes

A series of horizontal dotted lines for writing notes.

Notes

A series of horizontal dotted lines for writing notes.

