Clinique Psychiatrique
les Trois Solliès
Kantys



Clinique les Trois Solliès
3500 RD 554
Quartier les Hauts Guirans
83210 Solliès-Toucas

Standard :
+33 (0)4 94 13 01 00

direction@clinique-3-sollies.com
www.clinique-3-sollies.com

SOMMAIRE

Livret d'établissement 2
Tarifs 11
Numéros utiles 12
Plan d'accès 13
Commission des usagers 14
Certification 16
Indicateurs qualité 17
Directives anticipées 18
Traitement des données à caractère personnel 26
Livret Groupe Kantys 28

LES REPRÉSENTANTS DU GROUPE KANTYS

Laurent OGER
Président

Frédéric REIG
Directeur général

Jean-Pierre AMISION
Directeur des systèmes d'information

Sandra COURSET
Directrice des Ressources Humaines

Stéphane GROUT
Directeur Patrimoine et Biomédical

Sophia KERFI
Directrice qualité & gestion des risques

Amel NABIL
Directrice financière

Valérie RELLO
Directrice administrative

LES REPRÉSENTANTS DE LA CLINIQUE PSYCHIATRIQUE LES TROIS SOLLIÈS

Laurent OGER
Président

Lorena AMALBERTI
Directrice

Dr Fabien KORRICHI
Président de la CME

Dr Jean-Louis ORFILA
Médecin généraliste

Dr Thierry BRUGE-ANSEL,
Dr Vincent FOURNEL,
Dr Olivier JARD,
Dr Fabien KORRICHI,
Dr Hamza KABBAJ,
Psychiatres

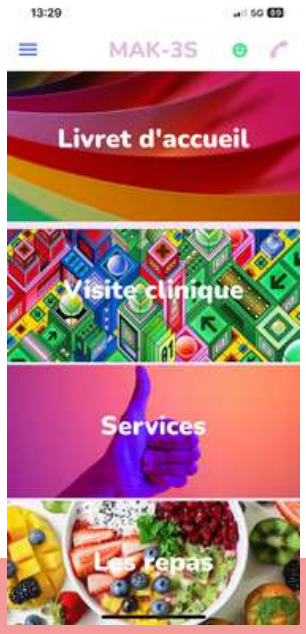
Chrystelle JEGU
Responsable qualité & gestion des risques

Isabelle MONTEIRO
Cadre coordinatrice

Blandine CROS,
Isabelle JOHANNEL,
Marlène NOVARETTI
Responsables des services de soins

Madeleine TAPELLA-CHAMPART
Pharmacien gérant

Fabien VASSALLO
Responsable technique et entretien



Mon Assistant Kantys - 3 Solliès

Retrouvez toutes les informations utiles à votre séjour et à votre prise en charge sur notre application MAK 3S !

Scannez-moi !

L'ADMISSION À LA CLINIQUE

L'hospitalisation programmée

> Les admissions se font le matin, du lundi au vendredi.
> Pour une meilleure qualité d'accueil merci de bien vouloir respecter l'heure qui vous aura été indiquée.
> Pour tous renseignements administratifs ou demandes particulières, une secrétaire d'accueil est à votre disposition du lundi au vendredi (8h-20h) ainsi que les week-ends et jours fériés (08h30-12h30 et 13h30-19h30). Elle est joignable au 04 94 13 01 00.



ETABLISSEMENT PLACÉ SOUS VIDÉOPROTECTION

afin d'assurer la sécurité des personnes, le secours à personne, la prévention des atteintes aux biens et la prévention d'actes terroristes.

Clinique les Trois Solliès 04 94 13 01 00

Pour exercer votre droit d'accès ou en savoir plus sur la gestion de vos données personnelles et vos droits :
Contactez dpo@kantys.org ou la Direction d'établissement (Responsable du système de vidéoprotection).
Durée de conservation des images* : 30 jours.
*Les images peuvent être visionnées uniquement par les personnes habilitées et les forces de l'ordre.

Vous pouvez introduire une réclamation à la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) par mail sur : www.cnil.fr/plaintes ou en écrivant à l'adresse postale : CNIL – Service des Plaintes - 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX.

Vous pouvez aussi signaler toute anomalie à la Commission Départementale de Vidéoprotection ou au Préfet du département.

Dispositions légales :
Articles L223-1 à L223-9, L251-1 et suivants, L613-13, R223-1 à R223-2 et R251-7 à R253-4 du code de la sécurité intérieure. Loi n°78-17 du 6 janvier 2018 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, notamment ses articles 116 et suivants. Règlement européen 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 dit "RGPD", notamment son chapitre III section 2, articles 13 et suivants.

Le dossier d'admission

La secrétaire d'accueil vous remettra un dossier d'admission à compléter. Ce document regroupe les informations administratives et médicales nécessaires vous concernant (personne à prévenir, personne de confiance, autorisations diverses), afin de garantir la qualité et la sécurité des soins qui vous seront prodigués. C'est aussi sur ce document que nous recueillerons votre autorisation pour la prise de photographie, un des moyens nécessaires pour garantir votre identification de façon fiable dès votre admission et tout au long de votre prise en charge.

L'acompte

En cas d'absence de couverture sociale ou de mutuelle, il sera demandé un acompte correspondant à une avance de 15 jours pour le forfait journalier et la chambre particulière le cas échéant.
Cet acompte est encaissable immédiatement et renouvelable au-delà de la période de 15 jours.

Documents à fournir à l'admission

A l'accueil

> Une carte d'identité ou un passeport en cours de validité,
> Votre carte vitale d'assuré social ou une carte d'affiliation à un autre organisme,
> Votre carte mutualiste ou accord de prise en charge si vous bénéficiez d'une mutuelle,
> Un RIB,
> L'acompte éventuel

Au service de soins

> La dernière ordonnance avec les traitements en cours et les derniers résultats d'examens médicaux.

Les frais d'hospitalisation

La clinique les Trois Solliès est un établissement conventionné.
Le séjour et les soins sont pris en charge par les assurances maladies et les mutuelles.
Restent à votre charge :

> Le forfait journalier hôtelier, y compris celui correspondant au jour de sortie,
> Le ticket modérateur correspondant à 20% des frais médicaux,
> Les suppléments hôteliers éventuels.

Ces frais peuvent, dans certains cas, être pris en charge par votre mutuelle.
Toutes les informations utiles vous seront données par les secrétaires d'accueil.

L'HÔPITAL DE JOUR



L'hôpital de jour est situé dans un bâtiment annexe de la clinique.
Il est ouvert 5 jours par semaine de 9h à 16h30, du lundi au vendredi.
L'hôpital de jour propose une prise en charge institutionnelle pluridisciplinaire, complémentaire au suivi en médecine de ville et permettant une alternative à l'hospitalisation complète.

Composition de l"équipe

- Un psychiatre référent
- Une IDE Responsable du Service de Soins
- Une IDE
- Un psychologue
- Une ergothérapeute
- Une psychomotricienne
- Une secrétaire

Les pathologies prises en charge

- Troubles de l'humeur
- Troubles phobiques et anxiété
- Troubles de la personnalité
- Conduites alcooliques
- Pathologies schizophrèniques





L'organisation de la structure & les activités thérapeutiques

La structure est organisée en **deux pôles** :

La psycho-éducation

- Education alimentaire
- Education thérapeutique
- Approche psychothérapeutique dans le cadre du projet individualisé

Les soins de suite en ambulatoire

- TCC (gestion des émotions, affirmation de soi, pleine conscience)
- Groupe de parole
- Groupe d'expression (médiatisé)
- Arthérapie et ergothérapie
- Psychomotricité (conscience corporelle, expression corporelle, relaxation, danse)
- Théâtre
- Resocialisation
- Journal, initiation informatique
- Stimulation cognitive
- Jardinage
- Musique, chant

L'HÔPITAL DE NUIT

L'hospitalisation de nuit constitue une alternative à l'hospitalisation complète et une continuité de la prise en charge du patient en fonction de son projet individualisé.

En effet, pour certains, il est parfois nécessaire de poursuivre la prise en charge en hospitalisation de nuit, avant un retour à domicile.

Pour étoffer son offre de soins et favoriser la complémentarité des prises en charge, la clinique les Trois Solliès a ouvert 4 lits d'hospitalisation de nuit pour ses patients présentant des troubles mentaux, notamment avec les objectifs suivants :

- **Réduire les risques de rechute** et donc de réhospitalisation,
- **Accompagner progressivement** les patients vers une sortie définitive,
- **Favoriser la réinsertion** des patients dans leur environnement.



VOTRE SÉJOUR À LA CLINIQUE

L'ÉQUIPE QUI VOUS ENTOURE

Les médecins et leurs services :

La clinique est composée de services d'hospitalisation complète et d'un service d'hospitalisation de jour répartis de la manière suivante :

- Rez-de-chaussée - service du Dr Vincent FOURNEL
- 1er étage, aile Sud - service du Dr Olivier JARD
- 1er étage, aile Est - service du Dr Fabien KORRICHI
- 2ème étage - service du Dr Philippe SAUSSURE
- Hôpital de Jour - service du Dr Thierry BRUGE-ANSEL



Chaque service de soins d'Hospitalisation Complète est composé d'une équipe paramédicale et hôtelière :

- 1 infirmier(e) Responsable du Service de Soins (RSS)
- 4 infirmier(e)s de jour
- 2 infirmier(e)s de nuit
- 2 aides-soignants(e)s
- 1 agent de service hospitalier

Un(e) aide-soignant(e) de nuit complète l'effectif du personnel soignant.

Vous pourrez identifier les personnels au moyen de leur tenue professionnelle nominative.

VOTRE SÉJOUR

Les spécialistes intervenants

En dehors du médecin psychiatre et du médecin généraliste qui vous suivent au sein de la clinique, d'autres professionnels de santé pourront être sollicités en fonction de votre état de santé.
Certaines consultations (médecin généraliste, kinésithérapeute, examens biologiques sauf hors nomenclature) font l'objet d'accords de prise en charge et de délégation de paiement.
Pour tout autre spécialiste vous devrez procéder aux règlements de leurs actes qui pourront vous être remboursés par vos caisses.

Le service social

Il se trouve au rez-de-chaussée. Deux assistantes sociales sont à votre disposition pour recevoir les patients hospitalisés :
> Du lundi au jeudi de 8h30 à 11h30 : sans rendez-vous dans leur bureau.
> Les lundis et mercredis pour les services des Dr FOURNEL et Dr SAUSSURE.
> Les mardis et les jeudis pour les services des Dr JARD et Dr KORRICHI.

Les permissions

La permission n'est pas un droit mais un acte thérapeutique.
Si votre état de santé vous le permet et afin de conserver ou de reprendre un contact avec votre domicile et votre environnement familial (après accord de votre psychiatre et de la direction), une permission d'après-midi (13h-18h30) pourra vous être octroyée.
Le week-end, une permission de journée (9h-18h30) pourra vous être accordée.

En aucun cas vous ne pourrez passer la nuit en dehors de l'établissement.

L'équipe soignante vous donnera de plus amples renseignements.

Les modalités d'organisation des permissions peuvent être adaptées en fonction du contexte sanitaire.

Le service Arc-en-ciel :

Les Psychologues proposent :

- des **entretiens individuels** réalisés en chambre ;
- des groupes psycho-thérapeutiques : **addictions/alcool et écriture**.

Chaque mois interviennent les Groupes d'Entraide Mutuelle et les Alcooliques Anonymes.

La Musicothérapeute organise différentes activités thérapeutiques :

- **Musicothérapie réceptive** (groupe de parole avec de l'écoute musicale comme médiateur) ;
- **Musicothérapie active** (expression de soi par le biais du jeu instrumental) ;
- **Expression corporelle** en co-thérapie avec l'ergothérapeute (expression de soi dans la mise en mouvement) ;
- **Relaxation guidée** suivant la méthode de Jacobson ;
- **Relaxation musicale** suivant la méthode de la bande en U, propre à la musicothérapie.

L'Ergothérapeute met en place diverses activités à visée thérapeutique :

- **Expression créative** (groupe de parole avec médiation art plastique) ;
- **Expression corporelle** en co-thérapie avec la musicothérapeute (expression de soi dans la mise en mouvement) ;
- **Atelier théâtre** avec des jeux de mémorisation et de déplacement ; des mises en situation
- **Stimulation cognitive** (exercices travaillant la mémoire, l'attention, l'organisation spatio-temporelle…) ;
- **Programme personnalisé** : prise en charge individuelle pour une aide à la réalisation de planning (d'activités en clinique ou pour extérieur / de repas) et de réalisation de tests cognitifs.

- Les Animateurs sportifs accompagnent les patients à travers différentes activités sportives individuelles et collectives :
- Travail sur **machines, musculation** ;
- **Stretching, gym douce…** et du plus dynamique : **cardio/renfo, circuit training…** ;
- **Ateliers personnalisés**.

Nous vous conseillons d'apporter une tenue de sport, des baskets, une serviette et une gourde.
Un terrain de boules et une table de ping-pong au rez-de-jardin sont à votre disposition. Le matériel nécessaire est à récupérer auprès des animateurs l'après-midi.

Les Animateurs, tous les après-midis, y compris le week-end, vous proposent, en salle d'animation et en extérieur, des **ateliers artistiques** (peinture, dessin, collage, création d'objet) accessibles à tous pour laisser libre cours à l'imagination et à la créativité à son propre rythme.

Ponctuellement des intervenants extérieurs pourront compléter ces activités comme la Sophrologue qui vous propose de la relaxation, un atelier initiation à la pleine conscience en intérieur comme en plein air, de sophrologie…

La participation à ces activités (hormis l'animation) est soumise à une prescription médicale.

Le programme des ateliers est affiché dans les services de soins, sur l'écran dynamique sous-sol, devant les portes d'activités et sur l'application MAK 3S.



Le parc

Pendant votre séjour, vous pourrez profiter du parc de l'établissement, organisé en deux espaces distincts :

- La **partie haute**, couvrant 1,5 hectare, est accessible librement. Elle offre un cadre paisible idéal pour la promenade et le ressourcement.
- La **partie basse**, réservée aux activités thérapeutiques encadrées par nos professionnels (éducateur sportif, sophrologue, etc.), est conçue pour favoriser votre bien-être et votre équilibre.



HÔTELLERIE & CONFORT

La télévision
Une salle de télévision est à votre disposition dans chaque service de soins.
Chaque chambre individuelle est équipée d'un téléviseur.
Aucun téléviseur extérieur n'est autorisé dans l'établissement.

La lecture
Une bibliothèque est à votre disposition dans le grand salon situé au rez-de-jardin.



LES SERVICES PROPOSÉS

Le salon de coiffure
Il est situé au rez-de-jardin. Les tarifs et horaires d'ouverture sont affichés sur la porte du salon.

Le linge
La clinique propose un service de lingerie payant (voir modalités dans le service de soins).
Le linge de lit est fourni par la clinique, toutefois, il vous appartient de prévoir le nécessaire de toilette (gants, serviettes...).

La clé du placard de la chambre
Elle vous sera fournie à l'arrivée dans le service contre caution.

Le coffre
Un coffre est mis à votre disposition à l'accueil pour tout dépôt d'argent et d'objets de valeur.
La Direction décline toute responsabilité pour les sommes et objets de valeur qui n'auraient pas été déposés au coffre.



Le téléphone portable
Afin de respecter la tranquilité de tous, merci d'utiliser votre téléphone avec discrétion.

Le courrier
Vous avez la possibilité de recevoir et/ou d'envoyer du courrier, toutefois, la réception de colis n'est pas autorisée.

Accès internet
Vous pouvez demander l'accès internet à l'accueil, l'après-midi, et utiliser un ordinateur en salle d'animation.

La boutique
Tous les jours, de 16h à 18h, vous pouvez acheter les produits présentés dans la vitrine auprès du personnel de l'accueil. La liste des produits et tarifs est affichée. Le règlement s'effectue par carte bancaire uniquement.

Fontaines à eau et machines à boissons
Une machine à boissons fraîches et collations ainsi qu'une machine à boissons chaudes sont disponibles au sous-sol du bâtiment principal, de 6h à 21h.
Une machine à boissons chaudes est disponible à l'accueil.
Des fontaines à eau sont également à votre disposition.

LES REPAS



Ils sont préparés sur place par l'équipe SODEXO qui a obtenu la certification ISO 9001.
Ils sont élaborés par le chef avec l'appui d'une diététicienne.
Celle-ci intervient tous les mois dans le cadre de la mise en place d'alimentations thérapeutiques et/ou de suivi nutritionnel.
Un atelier diététique collectif est organisé pour l'ensemble des patients nécessitant cet accompagnement.
Des séances individuelles peuvent également être organisées sur site et/ou en visio.
Les menus de la semaine sont affichés dans chaque service.
Le petit-déjeuner est servi en chambre à partir de 8h.
Après quelques jours d'hospitalisation, selon votre état de santé et avec accord de votre médecin, vous aurez la possibilité de déjeuner et dîner à la salle à manger.

Les repas sont servis :
> En chambre à 11h45 et à 18h00
> En salle à manger à 12h20 et à 18h30

Si, exceptionnellement, vous risquez d'arriver en retard au retour d'une permission, signalez-le au service afin que le personnel de cuisine soit prévenu dans les meilleurs délais.
Sur accord de votre médecin, un repas accompagnant peut être prévu en chambre, le midi, pour votre entourage.
Le règlement de ce déjeuner s'effectue à l'accueil. Les modalités d'organisation des repas peuvent être adaptées en fonction du contexte sanitaire.

LES VISITES

Elles sont autorisées tous les jours de 13h30 à 18h30.
Au-delà de ces horaires, les visites ne pourront avoir lieu que pour des motifs exceptionnels et avec l'autorisation du médecin.
Conformément à la réglementation en vigueur, **l'accès aux services est interdit aux enfants de moins de 13 ans.** Vous pourrez les recevoir dans un salon situé au rez-de-chaussée, près du hall d'entrée.

Le rez-de-jardin n'est pas accessible aux visiteurs.

Les modalités d'organisation des visites peuvent être adaptées en fonction du contexte sanitaire.



LES MÉDICAMENTS

Dès votre arrivée, vous vous engagez à remettre aux infirmier(e)s tous les médicaments que vous possédez et à ne pas en consommer d'autres que ceux délivrés par l'équipe soignante de l'établissement. Les traitements séquestrés vous seront rendus lors de votre sortie.

L'introduction, la détention, l'échange ou la consommation dans l'enceinte de l'établissement de produits dangereux, toxiques ou illicites et notamment les drogues, les alcools et les médicaments, y compris le CBD, est strictement interdite.

VOTRE SORTIE

Après un temps passé dans notre établissement, votre sortie est décidée de façon conjointe par votre médecin et vous-même.
Votre chambre devra être libérée le matin avant 9h.

Une lettre de liaison résumant les conclusions de votre hospitalisation et les préconisations de prise en charge post hospitalisation vous sera remise le jour de votre sortie. Un exemplaire sera également adressé à votre médecin traitant et/ou psychiatre de ville.
Nous espérons que vous serez satisfait de votre séjour à la clinique.

Nous mesurons non seulement votre satisfaction mais également votre expérience au sein de notre établissement et le résultat des soins que vous avez reçus.
Vous aurez ainsi la possibilité de partager votre avis et votre perception à travers un questionnaire qui vous sera proposé au terme de votre parcours de soins.



La veille de votre départ
Rendez-vous à l'accueil à partir de 16h afin de régler 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.

N'oubliez pas de récupérer vos objets déposés dans le coffre de l'établissement.

Votre entourage peut vous accompagner pour effectuer ces formalités.

Le jour de votre départ
Après un entretien de sortie, une enveloppe contenant l'ensemble des documents nécessaires en vue de votre sortie vous sera remise :

- La lettre de liaison à la sortie,
- Une ordonnance pour vos traitements,
- Les résultats des examens réalisés pendant votre séjour,
- Tout autre justificatif nécessaire (prescription de soins par une infirmière, arrêt de travail, bon de transport..).



NOUVEAUX TARIFS APPLICABLES AU 01/07/2026

HOSPITALISATION COMPLÈTE	TARIF TTC
Prix de journée	**156.91 €**
Forfait journalier	**15 €**
SUPPLÉMENT CHAMBRE PARTICULIÈRE	**TARIF TTC**
Chambre basic Salle de bain privative / WC / Wifi	**65 €**
Chambre standard Salle de bain privative / WC / Coffret d'hygiène / Wifi / Télévision 65 cm	**80 €**
Chambre confort Salle de bain privative / WC / Coffret d'hygiène / Kit d'hygiène bucco-dentaire / Prestation linge* / Wifi / Télévision 65 cm	**110 €**
Chambre privilège Salle de bain privative/ WC / Coffret d'hygiène / Kit d'hygiène bucco-dentaire / Prestation linge* / Wifi / Télévision 101 cm / Équipement hôtelier	**130 €**
SUPPLÉMENTS HÔTELIERS	**TARIF TTC**
Télévision - chambre basic	**3 €/Jour** (avance de 45 € pour 15 jours)
Caution télécommande	**30 €**
Caution clé placard	**7 €**
Prestation linge	**5 € le sac**

BON DE RÉDUCTION COIFFEUR
> Confort : 10€
> Privilège : 15€

* **Chambre confort** : 1 sac/semaine - **Chambre Privilège** : 2 sacs/semaine

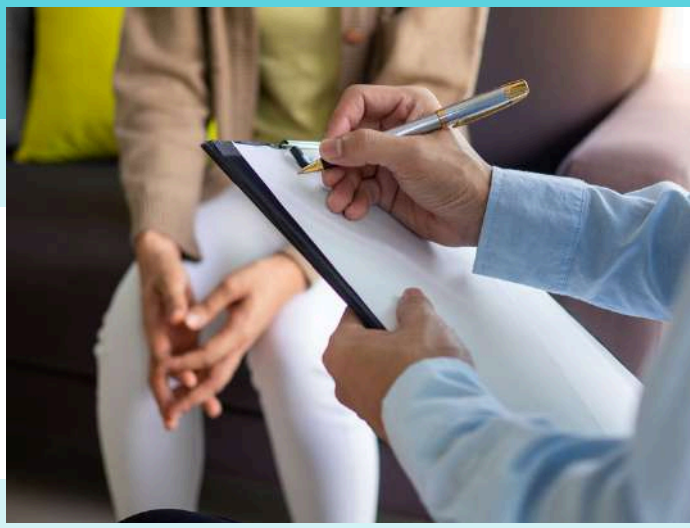
HÔPITAL DE JOUR	TARIF TTC
Consultation	**55 €**
Prix de journée	**182.80 €**

HÔPITAL DE NUIT	TARIF TTC
Prix par nuit	**156.91 €**

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.

L'ANNUAIRE DES PRATICIENS & LES NUMÉROS UTILES

LES PRATICIENS



PSYCHIATRES

Dr Thierry BRUGE-ANSEL	04 94 13 69 60
Dr Olivier JARD	04 94 13 69 80
Dr Fabien KORRICHI	04 94 13 69 82
Dr Vincent FOURNEL	04 94 13 69 81
Dr Philippe SAUSSURE	04 94 13 69 79

MÉDECIN GÉNÉRALISTE

Dr Jean-Louis ORFILA	04 94 13 69 67

LES NUMÉROS UTILES

HOSPITALISATION COMPLÈTE & HOSPITALISATION DE NUIT
Du lundi au vendredi de 08h00 à 20h00
Les week-ends et jours fériés de 08h30 à 12h30
et de 13h30 à 19h30
04 94 13 01 00

HÔPITAL DE JOUR
Du lundi au vendredi de 09h00 à 16h30
04 94 13 69 60

Kantys | Clinique Psychiatrique les Trois Solliès

3500 RD 554 - Quartier les Hauts Guirans - 83210 Solliès-Toucas
T. +33(0)4 94 13 01 00 - direction@clinique-3-sollies.com - www.clinique-3-sollies.com

PLAN D'ACCÈS



La clinique les Trois Solliès est située à mi-chemin entre Solliès-Toucas et Belgentier.

- Les lignes de bus 4802 et 8821 (transport régional ZOU)
- La gare SNCF de Toulon (à 20 km)
- L'aéroport de Toulon-Hyères (à 25 km) 0825 01 83 87
- La sortie numéro 7 de l'autoroute A57 Toulon-Nice (à 7 km)

Un parking gratuit est à la disposition des praticiens, du personnel et des visiteurs.
Dans le cadre de l'hospitalisation complète, les patients disposant d'un véhicule ne pourront pas utiliser le parking pendant toute la durée du séjour et ne doivent pas utiliser leur véhicule pendant l'hospitalisation.
Dans le cadre de l'hospitalisation de jour, les patients venant par leurs propres moyens sont autorisés à stationner dans le parking.

Clinique Psychiatrique les Trois Solliès

Kantys

COMMISSION DES USAGERS (CDU) ANNÉE 2025





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 2025.

THÈMES	% DE PATIENTS SATISFAITS 2025*	
	Hospitalisation complète	Hospitalisation de jour
Accueil	92,30 %	96,57 %
Soins infirmiers	96,40 %	98,61 %
Soins médicaux	90,66 %	97,62 %
Soins thérapeutiques	91,90 %	97,82 %
Hôtellerie	87,52 %	94,59 %
Restauration	60,91 %	87,78 %
Sortie	93,75 %	96,67 %
Impression globale	90,93 %	100 %
Taux de recommandation	97,05 %	97,44 %

*Taux de satisfaction (très satisfait + satisfait) hors « ne répond pas » et « non concerné ».
Les résultats actualisés sont affichés sur les écrans dynamiques de l'établissement.

LES REPRÉSENTANTS DE LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

Lorena AMALBERTI
Directrice de l'Etablissement,
Présidente de la CDU

Dr. Thierry BRUGE-ANSEL : Titulaire
Dr. Philippe SAUSSURE : Suppléant
Médiateur médecin, Vice-Président de la CDU et son suppléant

Isabelle MONTEIRO : Titulaire
Marlène NOVARETTI : Suppléante
Médiatrice non médecin et sa suppléante

Jean-Marc PEDRONA
Représentant des usagers n°1 (APAJH)
Suppléante : Sophie BARRE (UNAFAM)

Annie MATHIVET
Représentante des usagers n°2 (UDAF)
Suppléant : poste à pourvoir

Chrystelle JEGU
Responsable Assurance Qualité

CONTACT
cdu@clinique-3-sollies.com

BILAN DES ACTIONS MRI* DE L'ANNÉE 2025

THÈMES	ACTIONS	BILAN
PREVENTION	Poursuivre la revalidation des procédures et des grilles d'audit en lien avec le risque infectieux Participer à la mission mains propres et à la semaine sécurité patient Participer à la campagne de vaccination anti grippale Impliquer les usagers dans la maîtrise du risque infectieux Assurer le suivi des Accidents d'Exposition au Sang (AES) Organiser une enquête sur les freins à la vaccination antigrippale	Réalisé partiellement Réalisé Réalisé Réalisé Réalisé en continu Réalisé
SURVEILLANCE	Réaliser la campagne des contrôles environnementaux Participer à l'enquête nationale de prévalence des Infections Associées aux Soins (IAS) Assurer le suivi des consommations et la surveillance du bon usage des antibiotiques Assurer le suivi de la consommation des Produits Hydro Alcooliques (PHA) Présenter les études de répartition et de sensibilité en collaboration avec le laboratoire de biologie médicale Assurer le suivi des Evènements Indésirables (EI) en lien avec le risque infectieux Contrôler le carnet sanitaire eau	Réalisé en continu Réalisé Réalisé en continu Réalisé en continu Réalisé en continu Réalisé en continu Non réalisé
FORMATION	Formaliser un guide d'hygiène pour les nouveaux arrivants Former le personnel aux précautions complémentaires et standard (outil Hyg'Game) Former les ASH sur les process les concernant au regard des audits effectués Poursuivre les quarts d'heure Hygiène Renouveler la formation « Antibiotique » auprès des Praticiens Former les ASH au bionettoyage une fois les procédures revalidées	Non réalisé Réalisé Réalisé Non réalisé Réalisé Réalisé partiellement
EVALUATION	Mettre en œuvre et assurer le suivi des audits en lien avec le risque infectieux Organiser une enquête de prévalence sur la vaccination antigrippale Recueillir l'Indicateur de Qualité et de Sécurité des Soins (IQSS) pour la Vaccination Antigrippale des professionnels de santé (VAG)	Réalisé Réalisé Réalisé

PLAN D'ACTIONS MRI* DE L'ANNÉE 2026

THÈMES	ACTIONS	PLANIFICATION
PREVENTION	Poursuivre la revalidation de la procédure Précautions standard et complémentaires en lien avec les recommandations de la SF2H pour la prévention de la transmission par voir respiratoire Revalider les grilles d'audits en lien avec le Risque Infectieux Participer à la mission mains propres et à la semaine sécurité patient Participer à la campagne de vaccination anti grippale Impliquer les usagers dans la maîtrise du risque infectieux Assurer le suivi des Accidents d'Exposition au Sang (AES) Organiser une enquête sur les freins à la vaccination antigrippale	2026 2026 2026 2026 2026 2026 2026
SURVEILLANCE	Réaliser la campagne des contrôles environnementaux Participer à l'enquête nationale de prévalence des Infections Associées aux Soins (IAS) Assurer le suivi des consommations et la surveillance du bon usage des antibiotiques Assurer le suivi de la consommation des Produits Hydro Alcooliques (PHA) Présenter les études de répartition et de sensibilité en collaboration avec le laboratoire de biologie médicale Assurer le suivi des Evènements Indésirables (EI) en lien avec le risque infectieux	2026 2026 2026 2026 2026 2026
FORMATION	Former le personnel aux précautions complémentaires et standard (outil Hyg'Game) Former le personnel en fonction des résultats des audits Renouveler la formation « Antibiotique » auprès des Praticiens	2026 2026 2026
EVALUATION	Mettre en oeuvre et assurer le suivi des audits en lien avec le risque infectieux Organiser une enquête de prévalence sur la vaccination antigrippale Recueillir l'Indicateur de Qualité et de Sécurité des Soins (IQSS) pour la Vaccination Antigrippale des professionnels de santé (VAG)	2026 2026 2026

*Maîtrise du Risque Infectieux

CERTIFICATION DE LA HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

Clinique Psychiatrique Les Trois Solliès
Kantys

En janvier 2023, la Haute Autorité de Santé (HAS) a certifé la clinique les Trois Solliès pour la qualité et la sécurité des soins.

La démarche de certification V2020, placée sous le contrôle de la HAS, s'impose à tous les établissements de santé (privés, PSPH et publics).

Les trois orientations majeures émises par la Haute Autorité de Santé sont : médicaliser, simplifier et s'adapter.



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 juin 2003, certification avec 3 recommandations, prononcée en juillet 2003.
Certification V2 : visite en janvier 2007, certification sans recommandation ni réserve, prononcée en octobre 2007.
Certification V2010 : visite en janvier 2011, certification sans recommandation ni réserve, prononcée en juin 2011.
Certification V2014 : visite en octobre 2015, certification en A (équivalent d'une certification « sans recommandation ni réserve ») en septembre 2016.
Certification V2020 : visite en octobre 2022, certification - Qualité des soins confirmée - prononcée en janvier 2023.

HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

Résultats qualité et sécurité des soins

CLINIQUE LES TROIS SOLLIES

RÉSULTATS DE LA CERTIFICATION DE L'ÉTABLISSEMENT



Référentiel 2021

Etablissement certifié. La qualité des soins est confirmée. Une nouvelle visite se fera sous 4 ans.
Date de certification : 11/01/2023

SATISFACTION ET EXPÉRIENCE DES PATIENTS

Aucun indicateur de qualité des soins disponible pour cet établissement

PRISE EN CHARGE CLINIQUE

PSY

Prise en charge de la douleur en psychiatrie	→ 78 %	B
Repérage et aide à l'arrêt des addictions - patients adultes	↗ 93 /100	A
Évaluation cardio-vasculaire et métabolique - patients adultes	↗ 81 /100	B

COORDINATION DES PRISES EN CHARGE

PSY

Qualité de la lettre de liaison à la sortie	↗ 84 /100	B

PRÉVENTION DES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS

FHP FÉDÉRATION DE L'HOSPITALISATION PRIVÉE

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 1er 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 :

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.... entrainant 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'un 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.

Kantys

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.

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
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 29
- Le dossier patient 29
- Mon espace santé et le Dossier Médical Partagé 29
- Information et consentement du patient 29-30
- Information et confidentialité 30

2) L'établissement au service du patient

- L'établissement à l'écoute du patient 31
- Commission des usagers et traitement des plaintes et réclamations 31-32
- Gestion des données personnelles 32
- Réutilisation des données aux fins de recherche, d'étude ou d'évaluation 32
- L'hygiène et la prévention des infections associées aux soins 32
- La prévention des infections liées à l'environnement 33
- La prévention de la douleur 33

3) La charte de la personne hospitalisée

- Nos engagements 33-34

4) Le respect des règles lors de votre séjour

- Le respect envers le personnel 33-34
- L'hygiène 34
- Autres règles à respecter 35

5) Recommandations de sécurité

- Votre sécurité 35
- Extrait de la partie publique du plan gouvernemental de vigilance 35

Information, droits et responsabilités

1) 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 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 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.

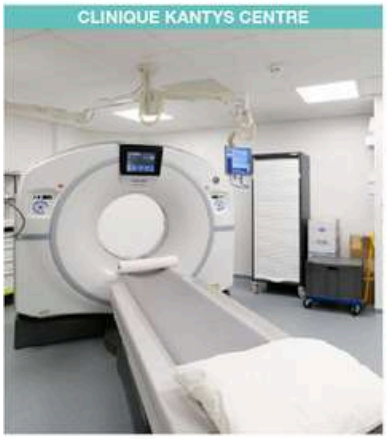
› **La personne de confiance**
Chaque patient majeur a la possibilité de désigner via un formulaire fournit par le service des admissions une personne de confiance pendant la durée de l'hospitalisation.
Cette désignation est révocable à tout moment. La personne de confiance peut être désignée en dehors 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 SOLLIÉS


CENTRE DE SOINS DE SUITE ATLANTIS


CENTRE DE CONVALESCENCE LA SÉRÉNA

2)

L'établissement au service du patient

Le patient au coeur de nos préocupations

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 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**
  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 (signalement.social-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 Associés 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 établissement. 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 dontn 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**
La prévention des épidémies concerne chacun d'entre nous. Il est essentiel de se laver les mains régulièrement afin de limiter la propagation et la transmission des virus, bactéries et autres agents pathogènes.
Dans les chambres des établissements MCO** et SMR***, des distributeurs de solution hydro-alcoolique sont à votre disposition. Nous vous demandons de bien vouloir vous en servir **au minimum** 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.

*** 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 Groupe Kantys s'engage dans la démarche Lieu de santé sans tabac (LSST), au service de la prévention et de la santé de tous.
Pour plus d'infos, flashez le Qr code :

Lieu de santé sans tabac

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 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
- 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.

