

CLINIQUE

OMÉGA



LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT



BIENVENUE À LA CLINIQUE OMÉGA

Par Manon Le Chevallier, Directrice d'exploitation

La Clinique Oméga, établissement de l'Aurar, est une structure de recours régional de soins médicaux et de réadaptation spécialisés, dans la prise en charge nutritionnelle et le diabète.

Depuis 2007, l'établissement propose une prise en charge globale et spécifique en lien avec les médecins traitants, spécialistes et les établissements hospitaliers.

Notre équipe pluridisciplinaire et expérimentée vous propose un accompagnement médical personnalisé dans le cadre d'une hospitalisation complète, ou en ambulatoire.

Suite à un bilan initial, vous serez ensuite orienté(e) vers un programme adapté, selon votre projet personnalisé de soins. Ce dernier est coconstruit entre vous et l'équipe de soins ; il vise à vous aider à atteindre vos objectifs, améliorer votre condition physique et votre qualité de vie.

La Direction et l'ensemble de l'équipe de la Clinique Oméga vous souhaitent la bienvenue.

Chapitre 1 - page 4 Présentation de l'Aurar

Chapitre 2 - page 6 Organisation générale de l'établissement

Les horaires

Les équipes à votre service

Chapitre 3 - page 10 Votre admission et votre prise en charge

Les pièces et renseignements à fournir

Les frais d'hospitalisation

Le transport

Le self éducatif

Le bracelet d'identification

L'hospitalisation complète de semaine

Chapitre 4 - page 12 Votre parcours de soins personnalisé

Les motifs possibles d'admission

L'hospitalisation de jour et l'hospitalisation complète de semaine

L'éducation thérapeutique du patient

Les programmes thérapeutiques

La lettre de liaison

Chapitre 5 - page 19 Vos droits et vos devoirs

1 - Vos droits

La Charte de la personne hospitalisée

Non divulgation de votre présence

La personne de confiance

Les directives anticipées

Votre dossier médical

Information, consentement libre et éclairé

La recherche impliquant des personnes humaines

La prise en charge de la douleur

2. Les règles de vie à la Clinique

3. La Qualité et la gestion des risques

Annexes - page 34

La charte de la personne hospitalisée

La commission des usagers

La Charte de la douleur

La Charte de bientraitance

La Charte Romain Jacob

Accès et coordonnées

PRESENTATION DE L'AURAR

Créée en 1980, l'Association pour l'Utilisation du Rein Artificiel à La Réunion (Aurar) est un établissement de santé privé à but non lucratif, certifié par la Haute Autorité en Santé, au plus haut niveau (note A), sans réserve ni recommandations, depuis 2002.

Dans le champ des maladies rénales, l'Aurar s'appuie sur l'expertise pluridisciplinaire de 300 collaborateurs et des plateaux techniques à la pointe de l'innovation pour offrir une prise en charge de qualité à 750 patients dialysés. Avec 13 unités de soins implantées sur l'ensemble de l'île, l'Aurar est le seul opérateur de la Réunion à proposer l'ensemble des modalités de traitement par dialyse, dont la dialyse à domicile pour environ 10% des patients (dialyse péritonéale et hémodialyse quotidienne à domicile).

En matière de nutrition, la Clinique Oméga du Port propose depuis 2007 des programmes de soins personnalisés, spécialisés dans la prise en charge nutritionnelle (obésité, diabète et autres pathologies métaboliques).

Certification par la Haute Autorité de Santé (HAS)

Depuis sa création en 2007, la Clinique Oméga a toujours été certifiée au plus haut niveau par la HAS. La certification est une procédure d'évaluation externe des établissements de santé publics et privés effectuée par des professionnels mandatés par la HAS.

Cette procédure, indépendante de l'établissement et de ses organismes de tutelle, porte sur :

- le niveau des prestations et soins délivrés aux patients
- la dynamique d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins mise en œuvre par les établissements.

ORGANISATION GENERALE DE L'ETABLISSEMENT

Les horaires

La Clinique Oméga est ouverte du lundi au samedi matin à partir de 7 heures. Le secrétariat est ouvert du lundi au vendredi de 7h à 16h.

Les horaires de votre séjour varient en fonction de votre programme de soins

- De 7h à 12h pour le bilan initial, et les bilans pluridisciplinaires,
- De 8h à 15h30 pour le programme nutrition santé,
- De 8h à 13h pour les programmes : diabète, pompe à insuline, capteur de glycémie, et pré chirurgie bariatrique,
- De 13h à 16h pour les suivis mensuels et le programme post chirurgie bariatrique.

Les équipes à votre service

• Les secrétaires médicales

Les secrétaires médicales sont votre premier contact à votre arrivée dans le centre. Elles vous accueillent, vous délivrent toutes les informations nécessaires à votre admission et s'occupent de votre suivi administratif au sein de l'établissement.

• L'équipe médicale

La Clinique est placée sous la responsabilité d'un médecin coordonnateur endocrinologue diabétologue (le Docteur Yéganeh Brochot) et d'une équipe médicale (généraliste, endocrinologue, diabétologue et néphrologue) qui déterminent avec vous votre projet personnalisé de soins.

- **L'équipe paramédicale**

Les infirmier(e)s fixent avec vous, les objectifs de votre parcours de soins. Ils/Elles vous aident à mieux comprendre les pathologies et vous donnent des conseils pour réadapter votre traitement médical en accord avec le médecin.

Les diététicien(ne)s nutritionnistes vous proposent des consultations individuelles et des ateliers de nutrition afin de mieux comprendre l'équilibre alimentaire. Ils / elles vous aident à retrouver le plaisir de manger, en pleine conscience et sans culpabilité.

Les aides en diététique, formé(e)s à la nutrition, vous apprennent à retrouver le plaisir de cuisiner et vous livrent des astuces pour préparer des repas variés et équilibrés.

Les psychologues interviennent en entretiens individuels, selon vos besoins, pour vous soutenir dans votre parcours de soins et vous aider à mieux comprendre l'histoire de votre maladie. Elles assurent également des ateliers collectifs. Deux psychologues de l'Association Addictions France Océan Indien proposent des consultations avancées deux fois par mois pour favoriser la continuité du parcours de soins post hospitalisation.

Une podologue propose un atelier collectif dédié à la surveillance des pieds lors de la semaine du programme Diabète, afin de prévenir et détecter les complications.

Une kinésithérapeute évalue lors des bilans pluridisciplinaires votre niveau de condition physique et le degré de limitation fonctionnelle. Elle peut intervenir, sur prescription médicale, pendant votre hospitalisation dans un programme de rééducation et réadaptation nutritionnelle.

Les enseignant(e)s en activité physique adaptée et éducateurs(trices) sportifs(ives) vous accompagnent pour un reconditionnement à l'effort et une pratique adaptée à vos capacités.

Une assistante sociale peut vous rencontrer, selon vos besoins, pour faciliter votre accès aux soins et vous accompagner dans vos démarches d'accès aux droits. Renseignez-vous auprès de l'un des soignants ou au secrétariat pour une mise en relation.

- **Les autres intervenants**

L'équipe administrative assure la gestion de la clinique et veille à la qualité et la sécurité de votre prise en charge.

L'équipe logistique assure la livraison des matériels et médicaments, la maintenance des équipements de soins, des infrastructures et des outils informatiques.

Les agents d'entretien assurent l'hygiène des locaux et de votre environnement au quotidien.

La restauration est assurée par un prestataire. Les repas sont cuisinés sur place à partir de produits frais et variés. Les menus sont établis conjointement avec les diététicien(ne)s dans le respect des recommandations.

L'ÉQUIPE DE DIRECTION

Directrice générale : Marie-Rose WON FAH HIN

Directrice d'exploitation : Manon LE CHEVALLIER

Médecin coordonnateur : Dr Yéganeh BROCHOT

Coordonnateur : Boris CHAUSSALET



POUR VOUS REPÉRER

L'ensemble des professionnels de l'établissement portent une tenue professionnelle et un badge de couleur permettant d'identifier leur fonction.

VOTRE ADMISSION ET VOTRE PRISE EN CHARGE

Pour être admis(e) à la Clinique Oméga, vous avez été adressé(e) par votre médecin traitant, un spécialiste, l'hôpital ou une clinique privée.

Les pièces et renseignements à fournir

Afin de constituer votre dossier médical, vous devez nous fournir les renseignements et pièces administratives **suivantes** :

- Votre carte d'identité (ou passeport) : elle est obligatoire.
Sans elle, nous ne pouvons pas vous accueillir ;
- Un justificatif de domicile ;
- Votre carte vitale à jour (attestation de droits) ;
- Vos attestations (CMU, mutuelle) ;
- Vos derniers bilans sanguins et d'imagerie médicale ;
- Votre dernier bilan cardio-vasculaire ;
- Vos dernières ordonnances reprenant vos traitements en cours ;
- Votre certificat médical pour la pratique de l'activité physique adaptée.

Les frais d'hospitalisation

Les tarifs en vigueur sont affichés à l'entrée de l'établissement. Ils sont fixés par l'Assurance maladie et évoluent chaque année. 80% des frais d'hospitalisation sont pris en charge par l'Assurance maladie. Les 20% restants sont à l'appréciation de votre mutuelle et de votre situation exonérante.

A défaut, cette part est à votre charge. En cas de besoin, vous pouvez vous rapprocher de la secrétaire médicale ou de l'assistante sociale.

La chambre individuelle n'est pas prise en charge par la caisse d'assurance maladie, même si vous bénéficiez d'une prise en charge à 100 %. C'est votre mutuelle qui définit les modalités de prise en charge selon vos options (montant et durée).

Le transport

L'Assurance maladie peut prendre en charge les frais de transport si votre état de santé le justifie, et sous certaines conditions, en lien avec le référentiel fixé par l'arrêté du 23 décembre 2006. Cette prescription médicale de transport ne peut être délivrée que par le médecin.

Le self éducatif

En fonction de votre parcours, un déjeuner sur place vous est proposé dans le respect des règles hygiéno-diététiques. Le self éducatif fait partie intégrante de votre rééducation et réadaptation nutritionnelle, qui est établie selon les recommandations des diététiciens nutritionnistes et des aides en diététique. Nous vous demandons de signaler aux diététiciens nutritionnistes vos contraintes religieuses ou allergies alimentaires.

VOTRE PARCOURS DE SOINS PERSONNALISÉ

Le bracelet d'identification

A chaque admission à la clinique, un bracelet d'identification vous est mis au poignet. Ce bracelet comporte uniquement des informations liées à votre identité. Vous devez y vérifier l'exactitude de votre identité. Ce bracelet permet à l'ensemble des professionnels de s'assurer de votre identité tout au long de votre séjour.

L'hospitalisation complète de semaine

La Clinique Oméga vous accueille en hospitalisation complète de semaine du lundi matin au samedi matin. Merci de rapporter l'ensemble de vos effets personnels lors de votre permission du samedi matin jusqu'à votre retour le lundi matin.

La Clinique Oméga dispose de 16 lits en hospitalisation complète : 12 chambres simples et 2 chambres doubles.

Les chambres simples sont attribuées en fonction des disponibilités et facturées. Renseignez-vous auprès de votre mutuelle pour connaître votre remboursement

Pensez à apporter votre linge (serviettes et gants de toilette, pyjama, robe de chambre, chaussons, tenues de sport...) et votre nécessaire de toilette.

Vous devez également apporter vos dernières ordonnances ainsi que vos traitements en cours. Signalez au médecin les médicaments que vous prenez sans ordonnance (automédication, phytothérapie, etc.).

Vous pouvez bénéficier des services de télévision, et d'un accès à Internet. Pour les services payants, les tarifs sont disponibles à l'accueil de la clinique.

Un espace de convivialité est proposé dans le secteur d'hospitalisation complète avec revues, jeux, télévision. N'hésitez pas à vous y installer !

Les permissions de sortie ne sont pas prévues durant la semaine. Des exceptions sont envisageables mais seulement après accord du médecin.

La visite de votre entourage est possible les après-midis, de 15h30 à 17h30. L'hébergement d'un de vos proches n'est pas possible au sein de la clinique. Merci de prévenir le secrétariat 24 heures avant toute visite, afin de respecter les protocoles liés à la sécurisation de notre établissement. Afin de respecter la tranquillité des autres patients, merci de vous limiter à deux personnes par visite.

Il est interdit d'apporter des aliments ou boissons autres que de l'eau dans l'enceinte de la Clinique Oméga. Cette consigne s'applique aux visiteurs extérieurs.

Le vendredi après-midi, n'oubliez pas de passer au bureau des admissions si vous avez des frais non pris en charge à régler.

Veillez noter que les chambres de la clinique ne sont pas dotées de coffres-forts pour les objets de valeur. Nous vous conseillons de laisser tous vos objets de valeur à domicile. La clinique Oméga ne saurait être tenue responsable en cas de perte ou de vol d'un quelconque objet, merci pour votre compréhension.

Que mettre dans ma valise ?

- 2 serviettes de toilette
- Effets de toilette (savon, shampooing, brosse à dent, dentifrice, déodorant, protections hygiéniques...)
- Vêtements et sous-vêtements en nombre suffisant pour 6 jours
- Affaires de sport en nombre suffisant, Baskets,
- Magazines, livres, et de quoi vous détendre après la journée d'activités
- Gourde (la clinique dispose de fontaines à eau pour la remplir)



GARDEZ LE LIEN AVEC MYOMEGASMART

Au terme de votre bilan pluridisciplinaire, nous vous offrons l'accès à un outil connecté, MyOmegaSmart, qui allie nutrition et activité physique adaptée afin de poursuivre la dynamique de changement de vos habitudes.

La Clinique Oméga et son équipe vous accompagnent dans un processus d'autonomisation pour devenir acteur de votre prise en charge.

Les motifs possibles d'admission :

- Toute personne souffrant d'Obésité (IMC >30 ou >27 avec hypertension, diabète, troubles du comportement alimentaire ou autre maladie métabolique) pour une rééducation et une réadaptation nutritionnelles ;
- Toute personne souffrant de Diabète (quelque soit l'IMC) pour une rééducation et un rééquilibrage du diabète ; une pose de pompe à insuline en ambulatoire et/ou holter glycémique ; ou un rééquilibrage de diabète gestationnel ;
- Tout patient en Parcours de préchirurgie bariatrique : nous travaillerons en lien avec votre équipe chirurgicale ;
- Tout patient en Post chirurgie bariatrique pour un bilan ou une rééducation nutritionnelle adaptée ;
- Tout patient en Insuffisance rénale chronique pour une rééducation et une réadaptation nutritionnelles adaptées.

Votre séjour en hospitalisation de jour ou en hospitalisation complète de semaine

Quel que soit le motif de votre admission, vous êtes accueilli(e) à la Clinique Oméga pour un bilan d'évaluation initiale se déroulant sur une demi-journée. Pour ce bilan, vous rencontrez un ensemble de professionnels : diététicien(ne), kinésithérapeute et médecin spécialiste.

Ces professionnels établissent, avec vous, une analyse de vos besoins et attentes, en lien avec votre état de santé. Ensemble, vous élaborerez votre Projet Personnalisé de Soins (PPS), qui s'inscrit dans un des programmes proposés par la Clinique :

- Programme nutrition santé
- Programme nutrition mensuel
- Programme diabète
- Programme pompe à insuline
- Programme capteur de glycémie
- Programme pré-chirurgie bariatrique
- Programme post-chirurgie bariatrique

Ce PPS est présenté par le médecin. Sa validation et sa mise en place n'interviennent qu'après avoir reçu votre consentement. Les prochains rendez-vous sont fixés avec la secrétaire médicale. Votre PPS est évalué régulièrement, lors des réunions rassemblant les membres des équipes pluridisciplinaires, afin de s'assurer du bon déroulement de vos soins et déterminer, le cas échéant, de nouveaux objectifs et de nouvelles actions.

En fonction de votre état de santé et de votre disponibilité, deux modes d'hospitalisation vous sont proposés :

- L'hospitalisation complète (HC) de semaine, du lundi (admission à partir de 7h du matin), jusqu'au samedi matin (8h). Entre deux semaines d'hospitalisation, le patient rentre à domicile (permission du samedi matin au lundi matin).
- L'hospitalisation de jour (HDJ), du lundi au vendredi de 7h à 16h ou en demi-journées.

Selon votre besoin, vous pouvez être accompagné(e) par un membre de votre entourage lors de vos séjours. Un espace de convivialité est à votre disposition.

L'éducation thérapeutique du patient (ETP)

L'ETP fait partie intégrante de votre accompagnement à la Clinique. Elle vous aide à acquérir ou maintenir les compétences dont vous avez besoin pour gérer au mieux le quotidien de votre maladie chronique.

Les programmes thérapeutiques

Dans chaque parcours de soins, vous participez à un ou plusieurs des programmes thérapeutiques :

• Programme Nutrition santé

Ce programme se déroule sur 6 à 9 mois. Durant les 4 premières semaines en HC ou en HDJ, vous suivrez un planning établi du lundi au vendredi. Dès le début du séjour, des entretiens individuels avec plusieurs professionnels seront prévus, ainsi que la réalisation d'un examen de votre composition corporelle (DEXA). Durant votre séjour, vous participerez à des ateliers collectifs ou individuels d'éducation thérapeutique, vous profiterez d'une rééducation physique et alimentaire et vous bénéficierez d'un accompagnement médical individualisé. Suite à ces 4 semaines d'hospitalisation, vous bénéficierez d'un suivi pluridisciplinaire mensuel pendant 5 à 8 mois, avec des bilans médicaux trimestriels.

• Programme Nutrition mensuel

Ce programme se déroule sur 6 à 12 mois. Il est destiné aux patients ne pouvant pas suivre le Programme Nutrition par manque de disponibilité. Chaque mois, sur une demi-journée en HDJ, vous bénéficierez d'un suivi pluridisciplinaire, avec des bilans médicaux trimestriels.

• Programme Diabète

Ce programme se déroule en lien avec votre équipe chirurgicale. Il démarre par quatre semaines en HC ou en HDJ. Durant ce séjour, l'équipe pluridisciplinaire vous proposera des ateliers d'éducation thérapeutique spécifiques, précis et adaptés pour renforcer les connaissances théoriques et pratiques liées à la prise en charge

nutritionnelle du diabète. L'objectif est également de limiter les complications de cette pathologie grâce à des diagnostics adaptés. Suite à cette semaine d'hospitalisation, vous bénéficierez d'un suivi pluridisciplinaire mensuel pendant 5 mois, avec des bilans médicaux trimestriels.

• **Programme Pompe à insuline**

Ce programme se déroule sur 2 demi-journées, en HDJ, durant lesquelles la pompe à insuline est mise en place, et une éducation spécifique est délivrée au patient diabétique. Un suivi est proposé au bout de 15 jours, puis au bout de 6 ou 12 mois selon le besoin du patient.

• **Programme Capteurs de glycémie**

Ce programme se déroule sur 2 demi-journées, en HDJ, durant lesquelles le capteur de glycémie est posé, et une éducation spécifique est délivrée au patient diabétique. Un suivi est proposé au bout de 15 jours. La pose de capteur de glycémie peut également se faire durant le Programme Diabète.

• **Programme Pré chirurgie bariatrique**

Ce programme se déroule sur 6 mois. Pendant cette période, une semaine en HC ou en HDJ sera planifiée. Vous suivrez un planning établi du lundi au vendredi, de 8h à 13h30. Durant ce séjour, l'équipe pluridisciplinaire vous proposera des ateliers d'éducation thérapeutique spécifiques, précis et adaptés pour renforcer les connaissances théoriques et pratiques liées à la prise en charge nutritionnelle de la chirurgie bariatrique. En plus de cette semaine spécifique, vous bénéficierez de suivis pluridisciplinaires mensuels pendant les 5 autres mois avec un bilan médical final.

• **Programme Post chirurgie bariatrique**

Ce programme se déroule après la chirurgie bariatrique, sur une période de 6 mois. Des suivis pluridisciplinaires mensuels sont planifiés en demi-journée. L'objectif est de vous accompagner pendant cette période de transition.

• Bilans pluridisciplinaires

Au cours des différents programmes de soins, vous bénéficierez de bilans pluridisciplinaires : des entretiens individuels avec plusieurs professionnels, qui servent à mesurer le niveau d'atteinte de vos objectifs, et à les réajuster si besoin. A la fin de votre programme, vous effectuerez un dernier bilan pluridisciplinaire au cours duquel vous décidez avec le médecin de la suite de votre projet personnalisé de soins (PPS).

La lettre de liaison

Une lettre de liaison comprenant le compte-rendu de votre hospitalisation vous est remise en mains propres. Un double pourra être adressé, le cas échéant, aux médecins que vous aurez au préalable désignés à la secrétaire médicale.

Votre sortie

Avant de quitter l'établissement, n'oubliez pas de passer par le secrétariat avant 16 heures pour prendre votre prochain rendez-vous, une fois votre programme de soins terminé (à la fin de votre semaine ou de vos quatre semaines).



VOS DROITS ET VOS DEVOIRS

1. VOS DROITS

La Charte de la personne hospitalisée

Le respect de vos libertés repose sur la connaissance de vos droits. L'objectif de la charte de la personne hospitalisée est de faire connaître aux personnes malades, accueillies dans les établissements de santé, **leurs droits essentiels** tels qu'ils sont affirmés par les lois – notamment la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé – et les principaux décrets, arrêtés, circulaires et chartes dont les références figurent en annexe.

Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible (en plusieurs langues et en braille) sur le site internet : www.sante.gouv.fr

- à la fin de ce livret page 27
- en résumé, affiché à la Clinique Oméga
- sur simple demande auprès de la personne en charge de la relation avec les patients : relationspatients@aurar.fr

Non divulgation de votre présence

Vous pouvez demander, conformément à l'article R 1112-45 du Code de la Santé Publique, qu'aucune indication ne soit donnée sur votre présence dans l'Etablissement. Votre demande est valable uniquement pour la durée de votre séjour. Vous pouvez en faire la demande par écrit auprès de la direction de la clinique Oméga.

La personne de confiance

En application de l'article L.1111-6, pendant votre séjour, vous pouvez désigner une personne de confiance, celle-ci peut :

- Vous accompagner dans vos démarches d'ordre médical et vous assister lors de vos rendez-vous médicaux avec votre accord,
- Vous aider à prendre des décisions concernant votre santé et participer au recueil de votre consentement.

Dans le cas où votre état de santé ne vous permet plus de donner votre avis ou de faire part de vos décisions, le médecin (ou l'équipe médicale) consulte en priorité la personne de confiance qui doit être en mesure de lui rendre compte de vos volontés.

Les directives anticipées peuvent également lui être confiées.

Un formulaire de désignation de la personne de confiance vous sera proposé. À tout moment, vous pouvez annuler votre désignation ou changer de personne de confiance.

Les directives anticipées

Les directives anticipées vous permettent, en cas de maladie grave ou d'accident, de faire connaître vos souhaits sur votre fin de vie, en particulier sur les points suivants :

- Limiter ou arrêter les traitements en cours
- Être transféré en réanimation si l'état de santé le requiert
- Être mis sous respiration artificielle
- Subir une intervention chirurgicale
- Être soulagé de ses souffrances même si cela a pour effet de mener au décès

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite appelée directives anticipées pour préciser ses souhaits concernant sa fin de vie. Dans le cas où, en fin de vie, vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté, ces directives anticipées permettront au médecin de connaître vos souhaits concernant la possibilité de limiter ou d'arrêter les traitements alors en

cours. Selon l'article R.1111-17, vous pouvez confier vos directives anticipées à votre personne de confiance, votre médecin ou demander à ce qu'elles soient insérées dans votre dossier médical.

Si vous souhaitez rédiger des directives anticipées, **un formulaire vous sera proposé.**

Votre dossier médical

L'ensemble des données vous concernant (traitements, soins...) est rassemblé dans un dossier médical, dont le contenu est couvert par le secret médical.

Ce dossier est conservé pendant vingt ans, selon la réglementation en vigueur aux termes de l'article R. 1112-7 du code de la santé publique, à compter de la date du dernier séjour ou de la dernière consultation externe du patient dans l'établissement.

A / Les modalités d'accès à votre dossier administratif et médical

Vous avez accès aux informations de santé qui vous concernent.

Elles concernent tout ce qui a contribué « à l'élaboration et au suivi du diagnostic et du traitement, ou d'une action de prévention, ou fait l'objet d'échanges écrits entre les professionnels de santé ; notamment des résultats d'examen, des comptes-rendus de consultation, à l'exception des informations mentionnant qu'elles ont été recueillies auprès de tiers n'intervenant pas dans la prise en charge thérapeutique, ou concernant un tel tiers ». **Si vous souhaitez accéder à votre dossier médical il vous suffit de faire la demande par écrit au directeur de l'établissement.**

Nous vous transmettons un formulaire à compléter et à nous retourner. Les éléments vous seront communiqués au plus tard dans les 8 jours suivant votre demande. Ce délai de communication est porté à 2 mois lorsque les informations médicales datent de plus de 5 ans. Les informations de votre dossier peuvent être consultées sur place ou elles peuvent vous être envoyées par courrier (la loi précise que les frais de délivrance des copies sont à votre charge). Un accompagnement médical vous sera toujours proposé.

Nous vous informons que vous pouvez vous opposer à ce que tout ou partie de votre dossier soit communiqué à vos ayants droits en cas de décès.

Nous vous invitons à en faire part au médecin afin que cette information soit tracée dans votre dossier.

B / Le Dossier médical partagé

Le Dossier Médical Partagé (DMP) est un carnet de santé numérique qui conserve et sécurise vos informations de santé : traitements, résultats d'examens, allergies... Il vous permet de les partager avec les professionnels de santé de votre choix, qui en ont besoin pour vous soigner. Vous pouvez le créer vous-même sur internet ou nous pouvons le faire pour vous une fois votre consentement recueilli. N'hésitez pas à en parler à votre équipe de soins. Pour en savoir plus vous pouvez consulter le site dmp.fr

C / Traitement informatisé des données

Tout au long de votre traitement, des renseignements administratifs et médicaux sont traités par informatique. La loi n° 2018-493 du 20 juin 2018, et l'art 1111.7 du code de la santé publique vous permettent d'avoir accès aux informations nominatives qui vous concernent et qui figurent sur des fichiers informatiques. Les informations qui présentent un caractère médical sont protégées par le secret médical et placées sous la responsabilité du directeur de l'information médicale.

Les données sont hébergées à l'AURAR.

Vous pouvez exercer votre droit d'accès ou de rectification de ces données. Vous pouvez vous opposer pour des raisons légitimes au recueil et au traitement des données nominatives vous concernant dans les conditions fixées à l'art. 38 de cette même loi. La CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés) est l'organe officiel chargé de faire respecter cette loi. Pour exercer ces droits ou pour tout renseignement, vous pouvez contacter le Délégué à la protection des données (DPO) de la clinique Oméga par mail à : dpo@aurar.fr ou par courrier à l'attention du Délégué à la protection des données (DPO) AURAR, 73 rue des Navigateurs - CS 11018, 97434 SAINT GILLES LES BAINS

Information, consentement libre et éclairé

L'information qui vous est donnée doit être accessible et loyale. Vous avez un accès direct aux informations sur votre santé. Vous pouvez ainsi participer aux choix thérapeutiques qui vous concernent et vous faire assister par une personne de votre choix. Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec votre consentement libre et éclairé :

- Libre, c'est-à-dire ne pas avoir été obtenu sous la contrainte, et renouvelé

pour tout nouvel acte médical.

- **Éclairé** : c'est-à-dire que vous devez avoir été préalablement informée des actes que vous allez subir, des risques fréquents ou graves normalement prévisibles en l'état des connaissances scientifiques et des conséquences que ceux-ci pourraient entraîner

Vous avez le droit de refuser tout traitement et d'exprimer vos souhaits concernant la fin de vie.

La recherche impliquant des personnes humaines

Un médecin peut vous proposer de participer à une recherche biomédicale sur un médicament, un produit ou un matériel, afin de développer les connaissances scientifiques ou médicales.

Votre consentement vous sera toujours demandé et doit être recueilli par écrit. La loi du Loi n°2012-300 du 5 mars 2012, vous protège et définit les conditions de cette recherche : **aucune expérimentation ne peut être menée, sans votre accord préalable.**

A l'issue, vous serez informé des résultats globaux de la recherche à laquelle vous avez participé.

Vous êtes, bien entendu, libre de refuser de participer, ou bien de mettre fin à votre participation, à tout moment.

La prise en charge de la douleur

Le soulagement de la douleur constitue un droit fondamental du patient. C'est pourquoi la prise en compte de votre douleur est une préoccupation constante de toutes les équipes de la clinique Oméga, qui seront particulièrement à votre écoute durant toute la durée de vos soins.

Si vous avez mal, n'hésitez pas à en parler aux personnels soignants, qui évalueront votre douleur et un traitement adéquat vous sera proposé.

Notre politique de lutte contre la douleur est conduite par **Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD)** en charge de promouvoir et mettre en œuvre des actions de prévention, de formations et de surveillance de la prise en charge de la douleur.

> Charte à consulter en page 38

La commission des usagers

La CDU a pour mission de veiller au respect des droits des patients et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades, de leur prise en charge et de celle de leurs proches.

Cette commission facilite vos démarches. Elle veille à ce que vous puissiez exprimer vos plaintes et réclamations auprès des responsables de l'établissement et vous informe des suites de vos demandes.

Elle participe à l'élaboration de la politique menée dans l'établissement en ce qui concerne l'accueil, la prise en charge, l'information et les droits des usagers. Elle est associée à l'organisation des parcours de soins ainsi qu'à la politique de qualité et de sécurité élaborée par la commission ou la conférence médicale d'établissement.

Elle fait des propositions sur ces sujets et est informée des suites qui leur sont données.

La CDU est informée de l'ensemble des plaintes et des réclamations formées par les usagers de l'établissement ainsi que des suites qui leur sont données. En cas de survenue d'événements indésirables graves, elle est informée des actions menées par l'établissement pour y remédier.

Vous pouvez faire part dans un premier temps de vos doléances au médecin, au coordonnateur de la clinique Oméga. Vous pouvez également solliciter directement la CDU, selon les modalités ci-dessous.

Si vous estimez que votre démarche auprès de votre service de soins n'a pas abouti à une réponse qui puisse vous satisfaire, vous pouvez adresser votre plainte ou réclamation :

> **Par écrit** à l'attention de la directrice de l'établissement

> **Par téléphone** directement à la personne en charge de la relation avec les patients pendant les heures ouvrables au 06 92 09 39 49

> **Par mail** à : relationspatients@aurar.fr

> **En vous adressant au représentant des Usagers** dont les coordonnées sont présentes dans l'encadré ci-contre.

SES REPRÉSENTANTS

PRÉSIDENTE : Souhila HAMPLA

REPRÉSENTANTS D'USAGERS DÉSIGNÉS PAR L'ARS :

Jean-Louis Seigneur - 06 92 71 90 07 - jls974@hotmail.fr

Valérie Fernez - 0692 39 40 60 - vfercontreras@gmail.com

MÉDIATEUR MÉDICAL : Dr Amar AMAOUCHE

MÉDIATEUR NON MÉDICAL : Vanessa BÉNARD

RESPONSABLE DE LA RELATION AVEC LES USAGERS : Souhila HAMPLA

La bientraitance

La bientraitance est une démarche collective pour identifier l'accompagnement le meilleur possible pour l'utilisateur, dans le respect de ses choix et dans l'adaptation la plus juste à ses besoins.

Garantir la bientraitance, le respect de la dignité, de la confidentialité de nos patients et de leurs proches est une priorité pour notre établissement. Le personnel bénéficie notamment de formations afin de promouvoir la bientraitance dans leurs pratiques quotidiennes.

> *Charte à consulter en page 39*

La charte Romain Jacob

Notre établissement a signé la charte Romain Jacob le 22 mars 2023. Nous nous engageons à promouvoir un plan d'actions pour répondre aux besoins spécifiques de l'accès aux soins et à la santé des personnes en situation de handicap.

> *Charte à consulter en page 40*

Le dommage lié aux soins

En cas de dommage imputable à une activité de prévention, de diagnostic ou de soins, nous avons l'obligation de vous informer sur les circonstances et les causes de la survenue de ce dommage. Dans ce cas de figure, une information vous sera délivrée lors d'un entretien ou vous pourrez vous faire assister de la personne de votre choix. Si vous vous estimiez victime d'un dommage lié aux soins, vous pouvez en parler à votre médecin ou formuler une plainte (cf. ci-dessus).

Le secret professionnel

Le personnel est tenu au secret professionnel, afin de garantir la confidentialité des informations qu'il détient sur les personnes hospitalisées (informations médicales, d'état civil, administratives, financières).

Toutefois, les informations à caractère médical, dans la mesure où elles sont utiles à la continuité des soins et déterminent la meilleure prise en charge possible, sont réputées avoir été confiées par la personne hospitalisée à l'ensemble de l'équipe de soins qui la prend en charge. Ces mêmes informations pourront également être confiées à d'autres professionnels de santé ne faisant pas partie de l'équipe de soins qui prend en charge la personne, dans la mesure où celle-ci en aura été avertie et ne s'y sera pas opposée.



2. LES RÈGLES DE VIE À LA CLINIQUE OMÉGA - VOS DEVOIRS

Le règlement intérieur

Le règlement intérieur régit la vie et l'organisation de l'établissement, rappelant notamment vos obligations en matière de **respect de l'intimité des autres patients**. Il y est également rappelé qu'**il est formellement interdit de fumer dans les établissements de santé**, en application du décret 2006-1386 du 15 novembre 2006 du premier ministre.

En choisissant de venir à la Clinique Oméga, le patient s'engage à collaborer avec les équipes de soins et à respecter le règlement intérieur suivant :

Organisation et consentement des soins

1/ Vous devez respecter les horaires d'admission et de départ. En cas d'empêchement exceptionnel, vous êtes tenu d'informer le personnel de votre absence au minimum 48 h avant. Vous ne devez pas quitter l'établissement durant le temps de votre hospitalisation.

2 / Vous devez respecter le planning qui vous a été remis, les horaires des ateliers et des repas au self.

3 / Tout au long de votre prise en charge, des informations et des conseils vous seront donnés par les professionnels de la clinique. Vous devez vous conformer au contrat de soins personnalisés que vous avez signé et au parcours de soins qui vous a été remis.

Hygiène et Sécurité

4 / Vous devez observer un comportement correct et une hygiène corporelle.

5 / Pour chaque journée d'hospitalisation, vous devez prévoir une tenue sport, une serviette, une gourde d'eau et ne pas venir à jeun.

6 / Pour des raisons de sécurité, vous ne devez à aucun moment vous trouver en salle de sport sans accompagnateur.

7 / Aucun apport d'aliments ou de boisson (hormis l'eau) n'est autorisé dans l'enceinte de la Clinique.

8 / Il est formellement interdit de se rendre à la Clinique sous l'emprise de l'alcool ou d'une substance illicite. Les boissons alcoolisées ainsi que l'utilisation de tout produit illicite sont formellement interdites et passibles de sanctions pénales.

9 / Il est interdit de fumer dans l'enceinte de la clinique. La loi précise que « Le fait de fumer dans un lieu à usage collectif en dehors de l'emplacement réservé à cet effet est puni d'une amende pouvant aller jusqu'à 450 €. »

10 / Pour le bon déroulement de votre séjour et en raison du risque d'interférence avec les dispositifs médicaux, l'usage du téléphone est interdit durant les heures de prise en charge.

11 / En cas d'alerte incendie, suivez calmement les consignes que vous donnera le personnel.

12 / Des casiers sont mis à votre disposition pour déposer vos effets personnels. La responsabilité de l'établissement ne peut pas être engagée en cas de disparition d'effets personnels qui ne seraient pas rangés dans ces casiers. Il est fortement déconseillé d'apporter des objets de valeur au cours de votre séjour.

La vie de l'établissement

13 / Vous êtes tenu de respecter l'ensemble du personnel de l'établissement, tout comme votre entourage. Les menaces, violences verbales ou physiques envers un membre du personnel pourront faire l'objet d'un dépôt de plainte. Les autres patients devront être respectés de la même façon. Les relations entre les personnels et les patients sont basées sur la politesse, la courtoisie la confiance et le respect.

14 / Vous devez respecter le matériel et le mobilier mis à votre disposition et l'utiliser avec précaution. Merci de signaler au personnel toute détérioration.

Plainte, réclamation et rupture du contrat de soins

15 / En cas de litige, le dialogue sera toujours privilégié. Vous pouvez signaler tout problème relatif à la sécurité ou la qualité des soins en vous adressant, par téléphone ou courrier, à la direction de l'établissement. Les coordonnées des membres de la Commission des Usagers sont affichées à l'accueil .

16 / La rupture du contrat de soins peut être à votre initiative, ou décidée par l'établissement en cas de non respect du présent règlement intérieur. Dans ce dernier cas, vous avez la possibilité de demander une médiation en saisissant la Commission des usagers.

3. LA QUALITÉ ET LA GESTION DES RISQUES

Management de la qualité et des risques

Afin de garantir et d'améliorer la Qualité et la Sécurité de votre prise en charge, l'Aurar s'est doté d'un service Qualité et Risques. **Au quotidien, la vigilance que nous portons à la qualité se traduit par la mise en place de modèles d'organisation optimale, qui nous permettent de répondre aux besoins des patients en toute sécurité.** Nous bénéficions également de nombreux outils internes pour apprécier la pertinence et l'efficacité de nos actions : évaluation des Pratiques Professionnelles, enquêtes de satisfaction, indicateurs, audits,...

L'Aurar a également une obligation réglementaire, auprès de la HAS (Haute Autorité de Santé), quant à ses pratiques et son organisation, en matière de qualité et de gestion des risques. La HAS procède, à une évaluation, qui lorsqu'elle est positive, fait l'objet d'une certification. **C'est un gage de notre sérieux et de notre compétence.**

Vous pouvez également consulter les résultats de la certification et des indicateurs de qualité et sécurité des soins sur QualiScope : https://www.has-sante.fr/jcms/c_1725555/en/qualiscope-qualite-des-hopitaux-et-des-cliniques

Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales

Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN), commission instituée à la clinique Oméga, élabore un programme annuel d'actions pour lutter contre le risque infectieux associé aux soins.

Une infection est dite associée aux soins (IAS) si elle survient au cours ou au décours d'une prise en charge diagnostique, thérapeutique, palliative, préventive ou éducative, et si elle n'était ni présente, ni en incubation au début de la prise en charge

Le CLIN participe à la prévention des infections nosocomiales et du risque infectieux lié aux soins, notamment par :

- L'élaboration et la mise en œuvre de recommandations de bonnes pratiques d'hygiène ; et de protocoles
- La définition d'actions d'information et de formation de l'ensemble des professionnels de l'établissement en matière d'hygiène et de lutte contre les infections nosocomiales ;
- La surveillance des infections nosocomiales et de leur signalement ;
- L'évaluation périodique des actions de lutte contre les infections nosocomiales, dont les résultats sont utilisés pour l'élaboration des programmes ultérieurs d'actions ;
- Le bon usage des antibiotiques.

Une équipe opérationnelle d'hygiène et des référents hygiène sont en place. Communiqués par affichage, des indicateurs mesurent les efforts de l'établissement dans le domaine de l'hygiène : dont l'indice de consommation des solutions hydroalcooliques (ISCHA).

Autres commissions

Afin d'évaluer et d'améliorer nos pratiques d'autres commissions sont instituées à la clinique, en sus du CLUD et du CLIN :

- Le CLAN : Comité de Liaison Alimentation Nutrition
- La CSSI : Commission du Service de Soins Infirmiers
- Le COMEDIMS : Comité du Médicament et des Dispositifs Médicaux Stériles
- La commission d'identitovigilance
- L'unité de concertation éthique

Zoom sur l'Unité de concertation éthique (UCE)

L'éthique est une réflexion qui vise à déterminer le bien agir en tenant compte des contraintes relatives à des situations déterminées.

La réflexion éthique émerge d'un questionnement pouvant venir des professionnels, patients ou de leurs proches. Au plan institutionnel, il s'agit d'une réflexion collective associant une pluralité de points de vue (usagers, proches, représentants d'usagers, professionnels, personnes ressources...) déclenchée par des situations concrètes singulières où entrent en contradiction des valeurs ou des principes d'intervention.

Si vous ou l'un de vos proches souhaite solliciter l'UCE,
vous pouvez le faire à l'adresse suivante : relationspatients@aurar.fr

Mesure de la satisfaction des usagers, de l'expérience patient : votre avis nous intéresse

Afin d'évaluer votre satisfaction et votre expérience de soins, un questionnaire vous est remis lors de votre séjour. Nous vous remercions d'y participer afin que nous puissions améliorer votre prise en charge. Les résultats de ces enquêtes sont affichés à la Clinique Oméga ou transmis sur simple demande auprès de la personne en charge de la relation avec les patients : relationspatients@aurar.fr

Sécurisation de votre prise en charge

La Clinique Oméga dispose d'un plan de sécurisation de l'établissement, conformément à la réglementation. Nous veillons à sécuriser les accès aux bâtiments en accord avec le dispositif Vigipirate. Nous veillons également à la qualité des équipements et du matériel à la clinique pour votre confort et votre sécurité.

CONSIGNES DE SÉCURITÉ

En cas d'alerte incendie, suivez calmement les consignes que vous donnera le personnel.

NOS PARTENAIRES

En intervention au sein d'un des programmes : Boost'ali, Bodynov

En collaboration au sein de la Clinique : Halo Anneau, Bodynov

En collaboration avec la Clinique : Clinique des orchidées, CHOR, CHU Nord et Sud, CSO, Hôpital d'enfants, Sport sur ordonnance


4. POUR VOUS ACCOMPAGNER, QUELQUES NUMÉROS ET ADRESSES UTILES


Accès aux droits, informations et formulaires en ligne Service public


Site : www.service-public.fr

 **115** : numéro d'Urgence Sociale.


 **0800 85 55 58** : Croix-Rouge écoute

 **119** : Allo enfance maltraitée

 **3919** : le numéro national d'écoute téléphonique et d'orientation à destination des femmes victimes de violences (en particulier des violences conjugales)

 **3977** : numéro national dédié à lutter contre les maltraitances envers les personnes âgées et les adultes en situation de handicap.

 **0262 97 00 00** : SOS Solitude Ecoute téléphonique 7j/7 de 6h à minuit

 **3114** : numéro national de prévention du suicide.
Numéro est gratuit, confidentiel et accessible 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24

 **3989** : tabac info service

 **0 800 23 13 13** : Drogues Info Service

COORDONNÉES DES CENTRES COMMUNAUX D'ACTION SOCIALE (CCAS)

LES AVIRONS

61, avenue du Général
de Gaulle – BP 2
0262 38 02 66

BRAS- PANON

5 Place Michel Debré -
97412 Bras Panon
0262 51 26 46

CILAOS

66 rue du Père Boiteau
0262 51 26 46

ENTRE-DEUX

2 rue Fortuné Hoarau
0262 39 50 50

ETANG-SALE

1 Allée des Basses
dunes
0262 91 45 66

PETITE-ILE

192 rue Mahé de
Labourdonnais
0262 56 79 53

LA PLAINE DES PALMISTES

230 rue de la République
0262 51 49 10

LE PORT

Rue de la douane
BP 62004
0262 55 10 80

LA POSSESSION

Rue Waldeck Rochet
BP 92
0262 71 10 90

SAINT-ANDRE

Hôtel de Ville BP 505
0262 46 39 39

SAINT-BENOIT

2 rue Georges Pompidou
0262 50 88 12

SAINT-DENIS

1 rue Pasteur
BP 2021
0262 40 05 28

SAINT-JOSEPH

2 rue Paul Demange
BP 27
0262 93 17 30

SAINT-LEU

Rue du Général Lambert
BP 1004
0262 34 25 35

SAINT-LOUIS

5 rue Victor Hugo
CS 41006
0262 44 44 92

SAINTE-MARIE

96-98 rue Roger Payet
0262 90 20 22

SAINT-PAUL

19 rue Evariste de Parny
0262 45 76 45

SAINT-PHILIPPE

57 rue Leconte de Lisle
0262 37 31 57

SAINT-PIERRE

2 rue de la Gendarmerie
0262 25 31 16

SAINTE-ROSE

193 Route nationale
0262 47 22 25

SAINTE-SUZANNE

1 rue Isnelle Amelin
0262 98 06 06

SALAZIE

10 Route Bois
de pomme
0262 47 62 84

LE TAMPON

256 rue Hubert Delisle
BP 300
0262 57 84 03

TROIS-BASSINS

2 rue du Générale
de Gaulle
0262 24 80 03

Maisons départementales des personnes handicapées (MDPH)

13 rue Fénélon BP 60183 – 97464 Saint-Denis - Tel : 08 00 00 02 62
Email : mdph974@mdph.re

Union départementale des associations familiales (UDAF)

25 Impasse des Tisaneurs – 97438 Sainte-Marie - 0262 72 23 10

ANNEXES

LA CHARTE DU PATIENT HOSPITALISÉ

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 biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.

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

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

8. La personne hospitalisée est traitée avec égards. Ses croyances sont respectées. Son intimité 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, administratives, médicales et sociales qui la concernent.

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

11. La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. 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 subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

12. La Clinique Oméga s'engage à assurer la continuité des soins. La rupture du contrat de soins peut être à votre initiative ou décidée par l'établissement en cas de non respect du règlement intérieur. Dans ce cas, vous avez la possibilité de demander une médiation en saisissant la Commission des Usagers.

LA COMMISSION DES USAGERS

Article R. 1112-91.- Tout usager d'un établissement de santé doit être mis à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.

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.

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, le 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.

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 Charte de la Douleur

La douleur se rencontre dans tous les domaines de la médecine.
Les principes généraux ci-dessous sont proposés en conformité avec les bonnes pratiques relatives aux données scientifiques, dans les limites de la sécurité du patient, ainsi que dans le respect des principes déontologiques et éthiques.



Dialyse et nutrition

Les Principes Fondamentaux

- 1 La prise en considération de la douleur, sa prévention et les moyens de son soulagement constituent un droit fondamental.
- 2 L'évaluation de la douleur et son suivi sont essentiels. Ils doivent être menés à l'aide d'outils validés et dans les dossiers du patient.
- 3 Le soulagement de la douleur doit s'effectuer rapidement et simultanément à la recherche de sa cause, y compris en urgence. Cela afin de limiter le risque de chronicisation.

Le Patient Douleurieux

- 4 Tout patient qui se plaint d'une douleur physique, ou décrite comme telle, doit être entendu et sa douleur prise en compte pour sa valeur diagnostique, sa souffrance émotionnelle, l'impact sur sa qualité de vie et ses conséquences psychosociales.
- 5 Un patient insuffisamment soulagé doit bénéficier d'un avis spécialisé dans l'évaluation et le traitement de la douleur. Les dimensions cliniques, psychologiques, socioculturelles et familiales d'une douleur chronique doivent être prises en charge par une équipe pluriprofessionnelle, en coordination avec le médecin traitant.
- 6 Les patients vulnérables, peu ou pas communicants verbalement, nécessitent une évaluation par des outils adaptés, à la recherche de signes observables de douleurs, personnes âgées, personnes en situation de handicap physique ou mental, dans la précarité...
- 7 Le patient doit être informé (à défaut, son représentant légal ou la personne de confiance) des moyens diagnostiques et thérapeutiques concernant sa douleur. Il est libre d'accepter ou de refuser, sans que cela ne signe l'arrêt du suivi.
- 8 Les conséquences psychologiques et sociales de la douleur chronique des patients accidentés ou atteints de maladies professionnelles doivent être prises en compte dans l'estimation des dommages et des suites à donner.

Les Traitements

- 9 Le patient doit bénéficier à tout moment des prescriptions et dispensations des thérapeutiques médicamenteuses et non médicamenteuses validées et adaptées à ses douleurs, à son état et à son âge ; il en est de même pour les techniques antalgiques invasives.
- 10 Les opioïdes sont recommandés dans leurs indications légitimes et le strict respect des règles et procédures de prévention d'addiction et de sécurité encadrant leur utilisation.
- 11 Les gestes médicaux douloureux identifiés ou présumés comme tels, voire anxiogènes, doivent faire l'objet de mesures préventives et curatives adaptées aux patients et aux soins réalisés.
- 12 Les nouveaux traitements antalgiques, médicamenteux ou non médicamenteux, étudiés par la communauté scientifique internationale doivent faire l'objet de reconnaissance des instances administratives dans les meilleurs délais.

L'Organisation

- 13 La formation initiale et continue à l'évaluation et aux traitements de la douleur des médecins et de tous les professionnels de santé doit être une priorité. Les autorités de santé, les universités, les écoles professionnelles et les directions d'établissements doivent la mettre en œuvre.
- 14 La Médecine de la douleur, Algologie, doit être reconnue comme une discipline médicale afin de garantir la qualité de l'enseignement, de la recherche et de la prise en charge de la douleur rebelle et chronique.
- 15 L'accès aux structures d'évaluation et de traitement de la douleur doit être facilité par leur pérennisation et leur développement ainsi que par une meilleure information du public, des médecins et de tous les professionnels de santé.
- 16 La recherche fondamentale, clinique, psychologique, sociale, culturelle et éthique dans le domaine de la douleur doit être promue et soutenue.

« les lumières de la vie s'éteignent peu à peu sous l'ombre écrasante de la douleur » *Patiente anonyme*
Réf. : Plaidoyer pour La Charte Contre la Douleur - Douleur & Analgésie - 11/11/2022 - www.la-douleur-et-le-patient-douleurieux.fr

Académie Nationale de Médecine (ANM) • Académie Nationale de Pharmacie (ANP) • Société Française d'Etude et Traitement de la Douleur (SFETD) • Swiss Pain Society (SPS) • Cercle Luxembourgeois d'Algologie (CLA) • Société Québécoise de la Douleur (SQD) • Le Réseau Québécois de Recherche sur la Douleur (RQRD) • Association Francophone pour Vaincre les Douleurs (AFVD) • L'Association Québécoise de la Douleur Chronique (AQDC) • Société Française d'Anesthésie Réanimation (SFAR) • Société Française d'Accompagnement et de Soins Palliatifs (SFAP) • Société Française de Chirurgie Orthopédique et Traumatologique (SOFOT) • Société Nationale Française de Gastro-Entérologie (SNFGE) • Société Française de Médecine d'Urgence (SFMU) • Société Française de Neurologie (SFN) • Société Française de Gériatrie et de Gériatologie (SFGG) • Société Française de Radiologie & d'Imagerie médicale (SFR) • Experts de la Douleur de l'Enfant (PEDIADOL) • Société de Chirurgie Pépvième et Gynécologique (SCGP) • Société Française de Santé Digitale (SFSD) • Collège National des Gynécologues Obstétriciens (CNGOF) • Collège Universitaire de Médecine Intégrative et Complémentaire (CUMIC) • Collège National pour la Qualité des Soins en Psychiatrie (CNOQSP) • Centre National Ressources Douleurs (CNRD) • Cercle d'Etude des Douleurs en Rhumatologie (CEDR) • Association Française de Lutte Antirhumatismale (AFLAR) • Association Francophone pour les Soins Oncologiques de Support (AFSOS) • Association Française des Thérapies Non Médicamenteuses (AFTNM) • Association Nationale des Infirmiers et Infirmières Diplômés et Étudiants (ANFIDE)

- 1/** Adopter en toute circonstance une attitude professionnelle d'écoute et de discernement à chaque étape du parcours de l'utilisateur.
- 2/** Donner à l'utilisateur et à ses proches une information accessible, individuelle et loyale.
- 3/** Garantir à l'utilisateur d'être co-auteur de son projet en prenant en compte sa liberté de choix et de décision.
- 4/** Mettre tout en œuvre pour respecter l'intégrité physique et psychique, la dignité et l'intimité de l'utilisateur.
- 5/** S'imposer le respect de la confidentialité des informations relatives à l'utilisateur.
- 6/** Agir contre la douleur aiguë ou chronique, physique ou morale.
- 7/** Rechercher constamment l'amélioration des prestations d'accueil, d'hôtellerie, d'hygiène, de transports, etc.
- 8/** Garantir une prise en charge médicale et soignante conforme aux bonnes pratiques et recommandations.
- 9/** Évaluer et prendre en compte la satisfaction des utilisateurs et de leur entourage dans la dynamique d'amélioration continue des services proposés.

Charte Romain Jacob

FACILE À LIRE ET À COMPRENDRE



Une charte est un document qui explique ce que l'on va faire et comment on va le faire.

Romain Jacob est le fils de Pascal Jacob. Pascal Jacob a écrit un livre qui parle de la santé des personnes en situation de handicap.

Cette charte Romain Jacob aide les personnes en situation de handicap en France, à être en bonne santé.

Le groupe MNH est la Mutuelle Nationale des Hospitaliers.

Elle a rassemblé plusieurs personnes pour réfléchir à la charte Romain Jacob.

Toutes ces personnes soignent et accompagnent les personnes en situation de handicap.

L'Académie Nationale de Médecine fait respecter les règles pour être tous bien soignés.

L'Académie Nationale de Médecine soutient la charte.

Version audio



PRÉAMBULE

La Charte Romain Jacob pour l'accès aux soins des personnes en situation de handicap en France, a fait l'objet d'une réflexion organisée et fédérée

par le groupe MNH (Mutuelle Nationale des Hospitaliers), regroupant l'ensemble des acteurs nationaux du soin et de l'accompagnement.

Sous le haut patronage de l'Académie Nationale de Médecine.

Conformément aux rapports sur l'accès aux soins et à la santé remis par Monsieur Pascal Jacob à Madame Marisol Touraine, Ministre des Affaires Sociales et de la Santé, et Madame Marie-Arlette Carloti, alors Ministre déléguée aux Personnes Handicapées et à la Littérature et à la Lettre contre l'exclusion, le 6 juin 2013 à l'Hôpital Raymond Poincaré (Garches), et conformément au comité interministériel du handicap (CIH) et aux priorités fixées par les Agences Régionales de Santé (ARS), les représentants des personnes en situation de handicap ainsi que les acteurs des secteurs du soin (hospitaliers, médico-social, ambulatoire) présentent la Charte Romain Jacob.

Cette-ci s'inscrit dans les orientations des politiques publiques, portées par de nombreuses lois en faveur de l'inclusion sociale et de la pleine citoyenneté des personnes en situation de handicap.

Les signataires s'engagent à promouvoir la fédération des acteurs dans chacune des régions pour répondre aux besoins spécifiques de l'accès aux soins et à la santé des personnes en situation de handicap dans chaque région.

Les signataires soulignent l'urgence d'apporter une réponse aux attentes de l'ensemble des acteurs du soin et de l'accompagnement, très démunis face au manque de sensibilisation, de formation et de moyens dédiés aux personnes en situation de handicap.

Les signataires s'engagent à promouvoir toute action visant à atteindre cet objectif.

Les signataires, conscients des conditions requises pour assurer une prise en charge de qualité, s'engagent à diffuser les initiatives réussies ayant permis d'améliorer l'accès aux soins et à la santé des personnes en situation de handicap en milieu hospitalier, en institution comme en milieu ordinaire.

Les signataires s'engagent à promouvoir l'accès des personnes en situation de handicap aux soins courants et spécifiques en milieu ordinaire, quelle que soit la spécialité médicale ou paramédicale.

Cette Charte a pour but de fédérer l'ensemble des acteurs régionaux et nationaux autour de l'amélioration de l'accès aux soins et à la santé des personnes en situation de handicap.

1 VALORISER L'IMAGE QUE LA PERSONNE EN SITUATION DE HANDICAP PERÇOIT D'ELLE-MÊME

La personne doit être actrice de sa santé et de sa qualité de vie. C'est un élément constitutif de son autonomie. Comme tout un chacun, l'éducation qui lui est apportée doit concerner tous les domaines de la vie : l'hygiène, l'alimentation, l'activité physique, la sexualité, les conduites addictives (tabac, alcool, ...) Il est essentiel de lui apprendre comment fonctionne son corps et comment le respecter, l'informer des changements corporels qui vont intervenir tout au long de sa vie (puberté, sexualité, contraception, avancée en âge...). La place des aidants et des professionnels est prépondérante dans cette éducation.

2 VALORISER LE RÔLE DE L'ACCOMPAGNEMENT

Les signataires reconnaissent le rôle, l'expertise et les compétences essentielles des personnes qui accompagnent les personnes en situation de handicap (aidants, familles, proches, professionnels...) dans leur parcours de soins. Ils veillent à les associer, dans le respect des droits des patients, à la prise en charge médicale et soignante des personnes en situation de handicap. Les signataires reconnaissent le rôle des associations représentant les personnes en situation de handicap pour l'amélioration continue des parcours de santé.

Les signataires s'engagent à faciliter leur expression et leur participation.

La personne en situation de handicap bénéficie d'un droit à être accompagnée par la personne de son choix tout au long de son parcours de soins.

Conformément à la loi, les accompagnants doivent être acceptés et reconnus dans leur mission par la totalité des acteurs de soins, en accord avec la personne en situation de handicap.

Durant cet accompagnement, les signataires soulignent l'importance de prendre en compte le besoin de répit des aidants de proximité.

3 EXPRIMER LES BESOINS

Les signataires soulignent le recueil des besoins des personnes en situation de handicap au moyen d'outils partagés et leur transmission aux autorités publiques compétentes. Ce recueil privilégie l'expression directe des personnes en situation de handicap et peut être complété par d'autres sources telles que des enquêtes et des études régionales.

4 INTÉGRER LA SANTÉ AU PARCOURS DE VIE DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Les signataires, et notamment ceux représentant des établissements de santé et services sociaux et médico-sociaux, s'assurent, dans leur accompagnement quotidien, individuel et collectif, de la prise en compte de la santé comme un élément constitutif de l'autonomie et de la citoyenneté des personnes en situation de handicap.

Ils participent à l'accès à l'hygiène, à la prévention et aux dépistages, aux actions de promotion et d'éducation à la santé, et à l'accompagnement vers les soins.

Informant leurs personnes soignées/soins-non-soignées à la prise en compte de la santé comme dimension incontournable de l'accompagnement des personnes en situation de handicap.

5 CONSTRUIRE UNE CULTURE PROFESSIONNELLE COMMUNE

Les signataires s'engagent à systématiser les actions communes de formation et de sensibilisation au handicap auprès des professionnels et de leurs adhérents. Ils organisent notamment, avec la contribution des personnes en situation de handicap et de leurs aidants, des sessions communes de formation, d'information et d'échanges interprofessionnels et inter-établissements.

6 COORDONNER LE PARCOURS DE SANTÉ

La coordination du parcours de santé des personnes en situation de handicap doit être organisée, que la personne vive à domicile ou en établissement. Elle doit être utile à la personne en situation de handicap, aux proches aidants, aux professionnels de santé, sociaux et médico-sociaux. La fonction de coordination ne pourra être assurée en l'absence d'outils permettant la circulation de l'information et son accessibilité.

La mise en place d'un dossier partagé, outil au service de la coordination et du parcours de santé, est prioritaire pour la personne en situation de handicap. Il devra être obligatoirement renseigné par l'ensemble des acteurs concernés qui auront été autorisés à y accéder et formés à son utilisation.

7 ORGANISER L'ACCÈS AUX SOINS ET À LA PRÉVENTION

Les signataires, représentant les professionnels de santé, sociaux et médico-sociaux, contribuent à l'accès à la santé des personnes en situation de handicap. Ils veillent à l'adaptation de leurs équipements, à la qualité de l'accompagnement, à la communication dans les soins, et à la coordination de leurs interventions.

Afin de permettre aux personnes en situation de handicap d'être actrices de leur santé, une vigilance particulière est portée à l'adaptation des protocoles de prévention spécifiques aux différents handicaps, à la promotion de la santé, et à l'éducation thérapeutique. Les signataires veillent à mobiliser des supports d'information accessibles à tous.

8 FACILITER ET DÉVELOPPER L'ACCÈS AUX SOINS AMBULATOIRES

Les signataires s'engagent à favoriser l'accessibilité aux soins ambulatoires.

Ils soutiennent ainsi l'organisation des rendez-vous et consultations, et l'identification des professionnels de santé de proximité dont la pratique favorise l'accessibilité aux soins pour les personnes en situation de handicap. Ils s'accordent sur la complémentarité nécessaire sur un territoire, par discipline et par zone géographique, entre l'offre de soins ambulatoires et le recours aux plateformes techniques et aux professionnels hospitaliers. Ils agissent pour que des moyens soient mis en place pour informer et orienter les personnes en situation de handicap et leur entourage, dans le respect du choix du lieu de vie de ces personnes.

9 PRÉVENIR ET ADAPTER L'HOSPITALISATION AVEC OU SANS HÉBERGEMENT

Les signataires s'engagent à faire appel, si besoin, aux services de soins infirmiers à domicile (SSIAD) et aux services d'hospitalisation à domicile (HAD), afin de prévenir, ou d'accourcir, l'hospitalisation avec hébergement. Le recours à l'HAD, quel que soit le lieu de vie, doit favoriser la continuité de l'accompagnement, en utilisant notamment les capacités de prise en charge des soins palliatifs.

Les signataires facilitent, quand elle est nécessaire, l'hospitalisation des personnes en situation de handicap notamment par la mobilisation de moyens spécifiques comme l'aménagement des chambres, l'adaptation des moyens de communication, l'organisation des rendez-vous, des consultations et examens, et la limitation des déplacements et des temps d'attente. L'accueil, la coordination et le suivi du parcours de la personne en situation de handicap, durant son hospitalisation, doivent faire l'objet de protocoles spécifiques aux handicaps et aux capacités des personnes à exprimer leurs besoins.

Dans le cadre d'une hospitalisation, l'offre de soins doit intégrer la communication avec les accompagnants professionnels, les aidants, les professionnels de santé impliqués dans la prise en charge et le médecin traitant, dans le respect des droits des patients. Afin d'éviter les ruptures dans le parcours de soins des personnes en situation de handicap, les signataires s'engagent à développer et diffuser l'ensemble des moyens et outils de liaison pour une meilleure coordination des soins.

10 AMÉLIORER LA RÉPONSE AUX URGENCES MÉDICALES

Dans un souci d'adéquation entre les besoins de la personne en situation de handicap, le bon recours aux services des urgences, et afin d'éviter les ruptures d'accompagnement, les signataires s'engagent à promouvoir une formation des équipes des services mobiles d'urgence et de réanimation (SMUR) adaptée à la prise en charge des personnes en situation de handicap.

Les signataires s'engagent à adapter l'accueil, les soins et la prise en charge somatique et psychiatrique des personnes en situation de handicap en urgence, en favorisant l'accès direct aux unités de soins concernées (document de liaison), et en définissant des critères de priorité de prise en charge dans les services d'urgence.

Les établissements de santé associés, dans le respect des droits des patients, les accompagnants des personnes en situation de handicap afin de favoriser la communication et l'adaptation des soins.

11 FACILITER LE RECOURS AUX TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION

Les signataires s'engagent à faciliter le recours aux nouvelles technologies afin de développer des programmes régionaux de télémédecine pour l'accès aux soins des personnes en situation de handicap et à favoriser l'accès aux outils de communication qui leur permettent de s'exprimer.

12 METTRE EN ŒUVRE ET ÉVALUER LA PRÉSENTE CHARTE

Les signataires s'accordent sur la nécessité de construire, au regard de chacun des objectifs de la présente Charte, des outils pratiques et concrets, fondés sur la reconnaissance réciproque des compétences, des aptitudes, mais également des contraintes de chacun, et favorisant la fluidité des parcours de santé.

Ils se réunissent annuellement, au travers d'un comité de la Charte, pour partager l'évaluation de leurs actions.

Ils communiquent leurs travaux et conclusions à la Haute Autorité de Santé (HAS), à la Conférence Nationale de Santé (CNS), au Conseil National Consultatif des Personnes en situation de handicap (CNCPH) et aux autorités publiques compétentes.

Ils favorisent l'adhésion à la présente Charte des acteurs de santé et des représentants des personnes en situation de handicap.



Scannez le QR Code pour accéder au questionnaire

Évaluez vos soins avec le questionnaire  handifaction sur www.handifaction.fr

Signée le 22 mars 2023 à Saint-Gilles.

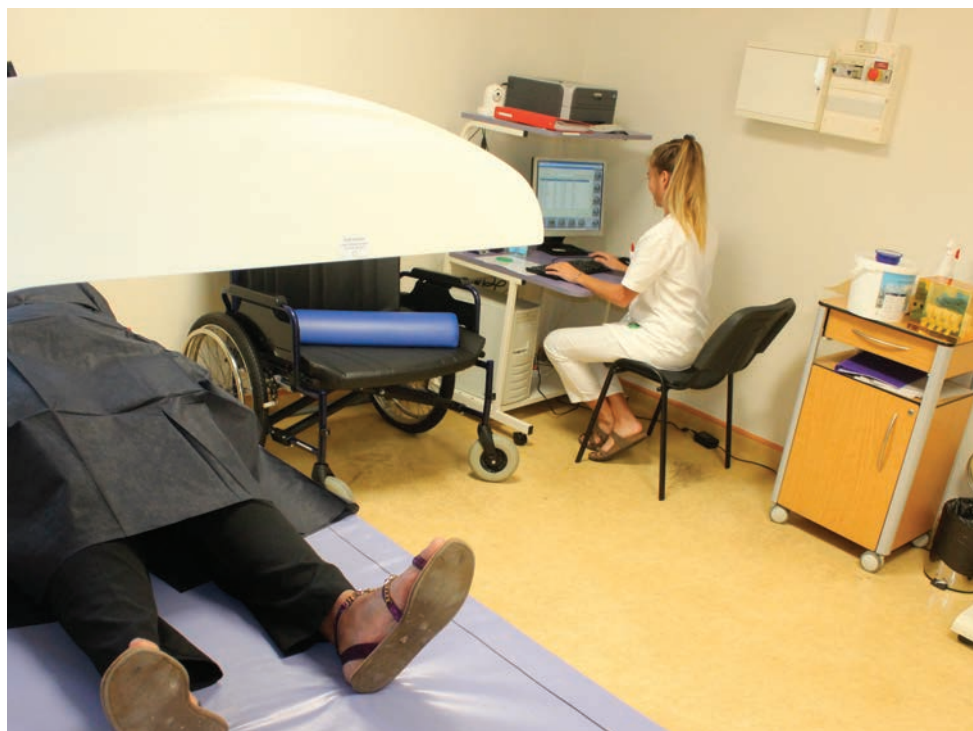
Handidactique

Pascal JACOB,
Président

Christian BONNEAU,
Délégué régional Océan Indien

Marie Rose WON FAH HIN,
Directrice Générale







Les moyens d'accès

- un parking est disponible pour votre véhicule personnel.
- les lignes de bus les plus proches (réseaux Car Jaune et Kar'Ouest) sont situées le long du boulevard des Mascareignes et le long de la RN7 en face du Cap Sacré Coeur.





6 rue Simon Pernic – Zac des Mascareignes – 97420 le Port
Tel : 0262 420 430 – Fax : 0262 57 63 93

cliniqueomega@cliniqueomega.com

www.cliniqueomega.com