Polyclinique
Santa Maria
Maternité KANTYS



Polyclinique Santa Maria

57, avenue de la Californie
06200 Nice

Standard :
+33 (0)4 92 03 02 45

contact@polyclinique-santamaria.com
www.polyclinique-santamaria.fr

SOMMAIRE

Livret d'établissement 2

Tarifs 9

Annuaire praticiens & numéros utiles 10

Plan d'accès 11

Commission des usagers (CDU) 12

Comité de Lutte contre les Infections Associées aux Soins (CLIAS) 13

Certification Haute Autorité de Santé (HAS) 14

Indicateurs qualité 15

Directives anticipées 17

Traitement des données à caractère personnel 26

Livret Groupe Kantys 28

Notes personnelles 36

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 POLYCLINIQUE SANTA MARIA

Laurent OGER
Président

Virginie COLL
Directrice

Rosine GÉRARD
Assistante de direction

Dr Camille PATURAUD
Présidente de la CME

Damien BUREL
Responsable des ressources humaines

Brigitte GREUET
Pharmacien gérant

Sophia KERFI
Directrice qualité & gestion des risques adjointe

Elodie SOMET
Responsable qualité & gestion des risques

Julia SCHILLINGER
Sage-femme référente service mère-enfant

Sylvie CARO
Sage-femme référente salles de naissance

Claudette IBRAHIM
Chef de bloc

L'ADMISSION À LA CLINIQUE

Préparez votre hospitalisation

Nous vous prions de bien vouloir apporter pour votre séjour :

› Linge personnel : pyjama, robe de chambre, chaussons antidérapants, mouchoirs, serviette et gant de toilette...

› Trousse de toilette : savon, brosse à dents, dentifrice, nécessaire de rasage...

› Etuis pour lentilles ou lunettes

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



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

Polyclinique Santa Maria 04 92 03 02 45

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.

L'hospitalisation programmée

La préadmission

Un Portail Patient simple et gratuit est disponible sur notre site pour organiser votre admission et compléter votre dossier avant votre hospitalisation.

> Rendez-vous sur www.polyclinique-santamaria.fr

> Cliquez sur "Préadmission" et suivez les étapes.

Vous pouvez également réaliser ces démarches administratives sur place en vous rendant au bureau des entrées.

L'admission

Le jour de votre hospitalisation, dirigez-vous directement vers le bureau des entrées (à droite après l'accueil).

Une borne d'accueil située près du bureau des entrées vous délivrera un ticket numéroté.

A l'affichage de votre numéro d'appel, veuillez vous rendre au guichet d'admission indiqué sur l'écran.

Une fois les formalités administratives terminées, vous serez orienté(e) vers le service approprié.

Le port du bracelet d'identification

pour votre sécurité

La vérification de votre identité est indispensable tout au long de votre séjour.

Un bracelet nominatif vous sera remis à l'admission. Si vous constatez des erreurs, signalez-le immédiatement à un membre de l'équipe.

Pour votre sécurité, vous serez également amené(e) tout au long de votre hospitalisation à décliner votre identité aux différents acteurs de votre prise en charge.

Votre sécurité est notre priorité !



L'ADMISSION À LA CLINIQUE

L'acompte

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

La caution

Dans le cas où vos droits de sécurité sociale ne sont pas encore ouverts ou en attente de régularisation, une caution sous forme d'un chèque non encaissé pourra vous être demandée.

Documents à fournir à l'admission

Au service admission
> Carte SESAM-vitale à jour et attestation jointe (en cours de validité)
> Carte d'identité ou passeport et/ou livret de famille
> Coordonnées ou prise en charge de votre mutuelle ou attestation CMU complémentaire
> Triptyque accident du travail (si nécessaire)

À l'infirmière
> Fiches de consentement (chirurgie et anesthésie)
> Fiche d'information et confidentialité
> Résultats d'examens biologiques récents (en lien avec votre hospitalisation)
> Carte de groupe sanguin (si vous l'avez)
> Questionnaire préanesthésique dûment rempli (et éventuellement dossier médical)
> Prescriptions de l'anesthésiste ou du chirurgien
> Dossier radiologique (en lien avec votre hospitalisation)
> Electrocardiogramme
> Traitement médical personnel

Si vous êtes étranger et/ou si vous ne bénéficiez pas de la sécurité sociale française, pensez à demander un devis à votre praticien.

Si vous souhaitez une chambre particulière, veuillez l'indiquer lors de votre préadmission en ligne ou sur la fiche jaune qui vous sera fournie lors de votre consultation de préanesthésie.
Elle vous sera attribuée en fonction des disponibilités et de l'activité de la clinique au moment de votre entrée.

L'hospitalisation en urgence

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



VOTRE SÉJOUR
L'ÉQUIPE QUI VOUS ENTOURE

Pour mieux vous accueillir, le personnel de la clinique porte **une tenue spécifique et un badge identifié** par le nom et la fonction.

Infirmier Infirmière Puéricultrice Sage-femme Personnel de bloc opératoire	Tunique bleu
Aide-soignant(e)	Tunique verte
Auxilière puéricultrice	Tunique rose
Agent hôtelier	Tunique blanche et manches bleu clair
Médecin & Direction	Blouse blanche



POUR VOUS AIDER DANS VOS DÉMARCHES

La psychologue
Si vous ressentez le besoin d'avoir un soutien particulier, vous pouvez faire appel à notre psychologue, Anne-Laure Pasteau.
Vous pouvez la joindre au 06 07 90 13 17.

L'assistante sociale
La polyclinique Santa Maria ne dispose pas d'un service social.
Si vous avez besoin d'aide pour réaliser certaines démarches, nous vous invitons à contacter le service social de votre lieu de résidence.

Les associations bénévoles
Différentes associations interviennent au sein de notre établissement afin de vous accompagner si vous en éprouvez le besoin :

- Les Blouses Roses : visites de courtoisie et activités manuelles à la maternité Kantys.
- Vivre comme avant : soutien aux personnes vivant douloureusement une situation de cancer.
- Rose Azur : accompagnement avant, pendant et après votre hospitalisation pour traiter votre cancer du sein.

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

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

L'HÔTELLERIE ET LE CONFORT

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

Toutes les chambres sont équipées de :

> **Télévision** : formulez la demande lors de votre admission au bureau des entrées. Un forfait journalier sera appliqué.

> **Téléphone** : votre entourage pourra vous joindre en passant par le standard au 04 92 03 02 45.

> **Courrier** : vos proches ont la possibilité de vous adresser du courrier. Celui-ci vous sera remis par le personnel du service.
Vous pourrez également leur remettre votre courrier affranchi pour expédition.

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

> **Un lit accompagnant** peut être mis à votre disposition en chambre individuelle moyennant un supplément hôtelier.

Dans chaque chambre particulière, un coffre-fort digital est mis à votre disposition. En cas d'oubli du code, seul le cadre du service est habilité à le débloquer.
Les patients hospitalisés en chambre double peuvent laisser leurs biens dans le coffre-fort du bureau des entrées.



LES DIFFÉRENTS CULTES

Vous pouvez faire appel au ministre du culte de votre choix par l'intermédiaire de la cadre de service.

LES MÉDICAMENTS

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

LES REPAS

Ils sont distribués par l'équipe du GIE Lenval.
Le menu de la semaine est affiché dans le service, face aux ascenseurs.
Toutefois, il est possible d'effectuer des modifications selon vos préférences (en fonction des modalités de fonctionnement du service).

Les menus sont élaborés avec une diététicienne. Des préparations spécifiques et adaptées à votre état de santé peuvent ainsi vous être proposées.

Votre famille peut prendre les repas sur place en prévenant le personnel et moyennant un supplément hôtelier.

Si vous souhaitez en savoir plus sur les prestations hôtelières proposées, nous vous invitons à consulter notre grille tarifaire (intégrée à ce livret).

Horaires des repas :
- Petit-déjeuner : 7h30
- Déjeuner : 11h45
- Dîner : 18h20



LES POINTS DE RESTAURATION

Le corner de restauration

Un corner de restauration, situé dans le hall de l'hôpital Lenval, vous accueillera du lundi au vendredi de 7h30 à 18h00 ainsi que les samedis et dimanches de 10h00 à 14h00.
Vous pourrez y consommer un large choix de viennoiseries, de sandwichs et de salades préparés sur place ainsi que des propositions de snacking (quiches, tartes, croque-monsieur).
Des boissons chaudes et froides ainsi qu'un éventail de confiseries et de pâtisseries vous seront proposées tout au long de la journée.



Les distributeurs

En cas de fermeture du corner de restauration ou simplement en cas de petite faim, vous pourrez vous diriger vers les distributeurs de boissons et snacks. Ceux-ci se situent à gauche de l'accueil juste après l'entrée (côté avenue de la Californie).

Kantys Polyclinique Santa Maria Maternité KANTYS

LES VISITES

Hors contexte sanitaire particulier, elles sont autorisées tous les jours en service de chirurgie :
> De 15h00 à 19h00

Elles sont limitées à 2 personnes par visite. Nous recommandons également de limiter la durée de celles-ci afin de ne pas vous fatiguer.

Pour garantir le respect de votre dignité, les visites ne sont pas autorisées lors des soins. Un voyant blanc signalant la présence du personnel infirmier sera alors allumé au-dessus de la chambre.

En maternité, elles sont autorisées de 15h à 19h , uniquement pour le coparent et la fratrie.



VOTRE SORTIE

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

AVANT VOTRE DÉPART

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

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

L'infirmière du service vous remettra vos documents médicaux.

Si vous décidez de quitter l'établissement contre avis médical, il vous sera demandé de signer une décharge.



LE JOUR DE VOTRE SORTIE

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

Une fois vos biens rassemblés, rendez-vous au bureau des admissions 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
> Les honoraires

Vous récupérerez vos cautions éventuelles et recevrez vos certificats d'hospitalisation.

CRÉNEAUX HORAIRES D'ADMISSION ET DE SORTIE

Les préadmissions

Pour les services de chirurgie, elles se font de 07h00 à 18h00.

En maternité, elles peuvent se faire sur site de 13h00 à 16h15. Elles peuvent aussi être réalisées en ligne à tout moment (cf QR code).

Les admissions

Elles sont prises en charge par notre bureau des entrées et des sorties.
Elles se font du lundi au vendredi de 07h00 à 18h00 et le samedi de 08h00 à 12h30.

Les sorties

Il vous est demandé de libérer votre chambre au plus tard à 10H00.
En cas d'impossibilité d'organiser votre sortie dans ces horaires, vous pourrez vous présenter au bureau des entrées et des sorties jusqu'à 18h00.
Toutefois, la chambre vous sera facturée pour la journée.

Les formalités de sortie en semaine doivent être réalisées le matin entre 08h30 et 11h00.
Si votre sortie est prévue le dimanche, les démarches doivent être réalisées le samedi avant 12h30.

NOUVEAUX TARIFS APPLICABLES AU 01/09/2026

SUPPLÉMENT CHAMBRE PARTICULIÈRE	TARIF TTC
Chambre particulière en maternité Salle de douche / WC / Télévision / Lit d'appoint	Vue rue : 105 € Vue mer : 160 €
Chambre parentale en maternité Salle de douche / WC / Télévision / Deux lits	Vue rue : 150 € Vue mer : 180 €
Chambre particulière en chirurgie : Salle de douche / WC / Télévision	Vue rue : 105 € Vue mer : 150 €
Chambre particulière en chirurgie ambulatoire : Cabinet de toilette / WC / Télévision	60 €
Séjour et soins en chirurgie esthétique (hospitalisation complète) Salle de douche / WC / Télévision	360 €
Séjour et soins en chirurgie esthétique (ambulatoire) Cabinet de toilette / WC / Télévision	260 €

Le forfait journalier hôtelier, facturé chaque jour calendaire d'hospitalisation, y compris le jour de sortie, est de 32 €.
Le montant de la participation assuré forfaitaire est de 24 € (hors séjour en chirurgie esthétique).

SUPPLÉMENTS HÔTELIERS	TARIF TTC
Repas classique accompagnant	15 €
Petit-déjeuner accompagnant	6 €
Sodas / Jus de fruit	2 €
Eau minérale	1,50 €
Lit accompagnant avec petit déjeuner (en médecin / chirurgie)	20 € par jour
Autres exigences hors suppléments	Sur devis

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

Chirurgie digestive

Dr DEBS Georges	
Dr DESANTIS Mariangela	04 93 17 49 06
Dr HACQUIN François	04 93 87 18 05
Dr MAUBERT Alexandre	04 92 15 45 55

Chirurgie urologique

Dr BODOKH Yohan	04 93 82 28 36
Dr COLOMB Jean-Baptiste	04 93 87 73 50
Dr JEGLINSCHI Stefan	04 93 62 38 89
Dr TABOURIN Thomas	04 93 82 28 36

Chirurgie esthétique

Dr ASSOULINE Alex	04 93 96 02 03
Dr BENATAR Marc	04 22 53 72 83
Dr BOURGEON Yveline	04 93 88 20 20
Dr HACQUIN François	04 93 87 18 05
Dr KLIFA-CHOISY Marie	04 92 09 97 19
Dr MODSCHIEDLER Thomas	04 89 97 29 04
Dr PARRY Fabien	04 93 88 54 96
Dr ROUANET Frédéric	04 92 26 70 30

Chirurgie maxillo-faciale

Dr CARLOT Brice	04 92 47 23 87

Anesthésie - Réanimation

Dr CHAVE Stéphane	04 92 12 44 80
Dr DI BARI Annalisa	04 92 03 77 77
Dr HOBEIKA Merwan	09 53 47 57 64
Dr SAAIFAN Alain	04 92 03 02 45
Dr VILLAUME Luc	04 92 12 44 80

Sénologie

Dr BASTIANI Caroline	04 92 03 02 60
Dr BORENS Bruno	04 92 03 02 60

Chirurgie gynécologique

Dr ABRAR Diba	04 93 82 37 75
Dr ALVES Karine	04 93 87 22 29
Dr ARIAS Tatiana	04 93 88 20 20
Dr BARBARINO Paolo	04 93 82 25 15
Dr FAUX Amandine	04 93 87 22 29
Dr FRIGENZA Mélanie	04 93 56 90 20
Dr HACQUIN François	04 93 87 18 05
Dr HILMI Magali	04 92 00 00 81
Dr MELOT Cédric	04 92 14 50 50
Dr MEYER Carole	04 93 96 37 80
Dr OHANA Michael	04 93 86 06 28
Dr OMAR MOUSSA Sikiyah	04 93 79 68 55
Dr PATURAUD Camille	04 92 03 02 02
Dr POPOVIC Igor	04 93 79 68 55
Dr POUJOIS Julie	04 93 87 22 29
Dr RAZZOUK Kaïs	04 93 87 22 29
Dr SIMON Pauline	04 93 79 68 55
Dr TASSY Sylvain	04 93 37 47 30
Dr TESSIER Vincent	04 93 79 68 55
Dr TRAN Xavier	04 93 88 08 08
Dr VELEMIR Luka	04 93 79 68 55
Dr ZAGROUN Patrick	04 97 07 00 48

Chirurgie vasculaire

Dr BRIZZI Sophie	04 93 55 14 11

Laboratoire d'anatomo-cyto-pathologie

MEDIPATH	04 92 00 48 96

Laboratoire de biologie médicale

Laboratoire BARLA	04 97 19 19 00

Gynécologie - Obstétrique

Dr ARIAS Tatiana	04 93 88 08 08
Dr BARBARINO Paolo	04 93 82 25 15
Dr BONHOMME Jean-Paul	04 93 92 45 45
Dr BUCCAFURRI Tatiana	04 92 26 71 81
Dr CORNEANU Lavinia	04 92 00 00 81
Dr ERNOULT Pascale	04 92 26 71 81
Dr GALEAZZI Alexandra	04 22 53 26 29
Dr HILMI Magali	04 92 00 00 81
Dr MAX Bernard	04 93 56 44 44
Dr MELOT Cédric	04 92 14 50 50
Dr MEYER Carole	04 93 96 37 80
Dr OHANA Michael	04 93 86 06 28
Dr OMAR MOUSSA Sikiyah	04 93 79 68 55
Dr PATURAUD Camille	04 93 98 21 30
Dr POPOVIC Igor	04 93 79 68 55
Dr ROSSI Marc	04 93 88 55 95
Dr SIMON Pauline	04 93 79 68 55
Dr TESSIER Vincent	04 93 79 68 55
Dr TRAN Xavier	04 93 88 08 08
Dr VELEMIR Luka	04 93 79 68 55

Pédiatrie

Dr DAVY MONTEIL Mathilde	04 92 14 33 71
Dr DESALDELEER Cécile	04 22 13 03 42
Dr DUPONT Didier	04 22 13 03 42
Dr FEHAM Nacim	04 13 35 45 50
Dr GOLKAR Ali	04 92 03 08 50
Dr KHAIDA José	04 93 87 86 45
Dr LUCI Anne Lise	04 93 89 54 98
Dr MERCANTI Isabelle	04 93 89 54 98
Dr NGUYEN Kim	04 93 89 54 98
Dr PIERRE Anne-Florence	
Dr ROBBA Michael	04 93 83 23 13
Dr TRAN PHU My	04 92 04 02 74
Dr VELIN Patrick	04 92 03 09 50

LES NUMÉROS UTILES

RENSEIGNEMENTS 24H/24	**04 92 03 02 45**
AMBULATOIRES ET CONSULTATIONS EXTERNES De 7h30 à 19H00 du lundi au vendredi	**04 92 03 09 29**
INSTITUT DU SEIN KANTYS (Pôle Santa Maria) De 8h00 à 13h00 et de 14h00 à 19h00 les lundis, mardis, jeudis et vendredis De 8h00 à 13h00 le mercredi	**04 92 26 74 40**

LES REPRÉSENTANTS DE LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

Virginie COLL
Présidente

Bernadette ESCRIBANO
Vice-Présidente

Dr. Stéphane CHAVE
Médecin médiateur titulaire
Dr Camille PATURAUD
Médecin médiateur suppléant &
Président de la Conférence Médicale d'Etablissement (CME)

Nathalie LACOMBE
Médiateur non médical
Tatiana MAKAYEVA
Médiateur non médical suppléant

Lauranne RAYNAUT-FINA
Sophie URBANO-CIRET
Représentantes des usagers titulaires

Murielle BARACHON
Bernadette ESCRIBANO
Représentantes des usagers suppléantes

CONTACT
cdu@polyclinique-santamaria.com

PLAN ET ACCÈS

La polyclinique Santa Maria se situe à :
- 4,5 km de l'aéroport de Nice Côte d'Azur
- 3,5 km de la gare SNCF «Thiers»
- 20 m de la ligne du Tramway, arrêt «Lenval hôpital»

La bretelle d'autoroute la plus proche est Nice OUEST.

Les lignes 12+, 3 et 2 du réseau « ligne d'azur » sont situées à proximité de la clinique.

Des parkings payants de la ville de Nice sont disponibles dans les environs de la clinique :
- Parking Indigo Nice Lenval : à 25m de la clinique Parking Indigo
- Nice Magnan : à 300m de la clinique
- Parking les Bosquets (Carras) : correspondance tram Ligne 2

L'établissement n'est pas responsable des dommages éventuels occasionnés aux véhicules. Privilégiez les transports en commun si possible.

Polyclinique Santa Maria
57, avenue de la Californie - 06200 Nice

Tél. +33 (0)4 92 03 02 45 - Fax. +33 (0)4 92 03 09 16
contact@polyclinique-santamaria.com
www.polyclinique-santamaria.fr



Polyclinique Santa Maria Maternité KANTYS

BILAN DE LA COMMISSION DES USAGERS (CDU) ANNÉE 2024





SATISFACTION DES USAGERS

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

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

Pour les services d'hospitalisation	
THÈMES	**% DE PATIENTS SATISFAITS 2024**
Accueil	87,7%
Soins infirmiers	88,6%
Hôtellerie	88,2%
Restauration	72,4%
Sortie	88%
Taux de retour des questionnaires	12,8%

Pour le service ambulatoire	
THÈMES	**% DE PATIENTS SATISFAITS 2024**
Prise en charge des patients en ambulatoire	92,8%

ACCÈS AU DOSSIER PATIENT

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

La polyclinique Santa Maria a enregistré 145 demandes de dossiers médicaux sur l'année 2024.



BILAN DES ACTIONS DU CLIAS DE L'ANNÉE 2024

THÈMES	ACTION	PLANIFICATION
Management du risque infectieux	Suivi des indicateurs Formation en hygiène Participation aux réseaux locaux et régionaux	Réalisé Réalisé Réalisé
Surveillance ISO et BMR	Participation au réseau de surveillance des ISO et BMR	Réalisé
Prévention des infections associées aux soins	Enquête de prévalence interne Evaluation des pratiques sur les actes à haut risque infectieux Evaluation de la préparation de l'opéré	Réalisé Réalisé Réalisé
Bonne pratique d'antibiothérapie et prévention de l'émergence des résistances bactériennes	Audit de prescription sur l'antibioprophylaxie Audit sur les bonnes pratiques de prescription des carbapénèmes (CAQES) Audit sur la prescription des antibiotiques > 7 jours (CAQES) Actualisation des protocoles d'antibiothérapie sur le nouveau logiciel Suivi de la consommation des antibiotiques	Reporté sur 2025 Réalisé Réalisé Réalisé Réalisé
Hygiène des mains	Participation à la journée nationale d'hygiène des mains Formation à l'hygiène des mains Evaluation des pratiques d'hygiène des mains	Réalisé Réalisé Réalisé
Risques infectieux liés à l'environnement	Audit circuit des déchets Audit hygiène des locaux Suivi des prélèvements eau/air	Réalisé Réalisé Réalisé

PLAN D'ACTIONS DU CLIAS DE L'ANNÉE 2025

THÈMES	ACTION	PLANIFICATION
Management du risque infectueux	Suivi des indicateurs Formation en hygiène Participation aux réseaux locaux et régionaux Participation aux réseaux de surveillance Participation au congrès de la SFHH	2025 2025 2025 2025 2025
Prévention des infections associées aux soins	Enquête de prévalence interne Evaluation des pratiques sur les actes à haut risque infectieux Evaluation de la préparation de l'opéré Evaluation de la gestion des excrétas	2025 2025 2025 2025
Bonne pratique d'antibiothérapie et prévention de l'émergence des résistances bactériennes	Audit de prescription sur l'antibioprophylaxie Audit de pertinence de prescription d'ATB aux urgences Audit sur les bonnes pratiques de prescription des carbapénèmes Audit sur la prescription des antibiotiques > 7 jours Suivi de la consommation des antibiotiques	2025 2025 2025 2025 2025
Hygiène des mains	Participation à la journée nationale d'hygiène des mains Formation à l'hygiène des mains Evaluation des pratiques d'hygiène des mains IQSS Hygiène des mains	2025 2025 2025 2025
Risques infectieux liés à l'environnement	Audit circuit des déchets Audit hygiène des locaux Suivi des prélèvements eau/air Actualisation et uniformisation des procédures de bionettoyage	2025 2025 2025 2025

CERTIFICATION DE LA HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

Polyclinique Santa Maria
Kantys

**En juin 2023, la Haute Autorité de Santé (HAS)
a certifié la polyclinique Santa Maria
avec mention
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.

HAS
HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ
Haute Qualité des soins
Établissement certifié avec mention

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

HISTORIQUE DES CERTIFICATIONS :

Certification V1 : visite en juillet 2002, certification sans recommandation ni réserve, prononcée en décembre 2002.
Certification V2 : visite en octobre 2007, certification sans recommandation ni réserve, prononcée en janvier 2008.
Certification V2010 : visite en octobre 2010, certification sans recommandation ni réserve, prononcée en mars 2011.
Certification V2014 : visite en avril 2015, certification en A (équivalent d'une certification « sans recommandation ni réserve »), prononcée en avril 2016.
Certification V2020 : visite en mai-juin 2022, certification avec mention "Haute qualité des soins", prononcée en septembre 2022.

HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

Résultats qualité et sécurité des soins

CLINIQUE SAINT GEORGE

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 : 06/04/2023

SATISFACTION ET EXPÉRIENCE DES PATIENTS

Médecine, chirurgie, obstétrique (MCO)

Appréciation globale des patients (MCO) → 73 /100 C

1. Accueil	71 /100
2. Prise en charge in rmiers/aides-soignants	80 /100
3. Prise en charge par les médecins / chirurgiens / sages-femmes	81 /100
4. Chambre	75 /100
5. Repas	57 /100
6. Sortie	63 /100

Chirurgie ambulatoire (CA)

Appréciation globale des patients (CA) ↗ 76 /100 B

1. Avant l'hospitalisation	79 /100
2. Accueil le jour de l'hospitalisation	81 /100
3. Prise en charge	85 /100
4. Chambre et repas / collation	74 /100
5. Sortie et retour à domicile	68 /100

PRISE EN CHARGE CLINIQUE

MCO

Prise en charge de la douleur ↗ 100 % A

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

Résultat similaire ou potentiellement meilleur que prévu

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

Résultat similaire ou potentiellement meilleur que prévu

CHIRURGIE AMBULATOIRE

Evaluation à l'admission de l'éligibilité à l'intervention	98 /100	A
Anticipation de la prise en charge de la douleur	8 /100	C
Evaluation du patient pour la sortie de la structure	98 /100	A
Contact entre la structure et le patient entre J+1 et J+3	100 /100	A

COORDINATION DES PRISES EN CHARGE

MCO

Qualité de la lettre de liaison à la sortie	→ 98 /100	A

CA

Qualité de la lettre de liaison à la sortie	↘ 94 /100	A

PRÉVENTION DES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS

Consommation de solutions hydro-alcooliques (SHA)	→ 109 %	A
Infections du site opératoire après pose d'une prothèse totale de genou Résultat similaire ou potentiellement meilleur que prévu		
Infections du site opératoire après pose d'une prothèse totale de hanche Résultat similaire ou potentiellement meilleur que prévu		
Bonnes pratiques de précautions complémentaires contact	↗ 97 %	A

Etablissement sur le site has-sante.fr :

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 :

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 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.

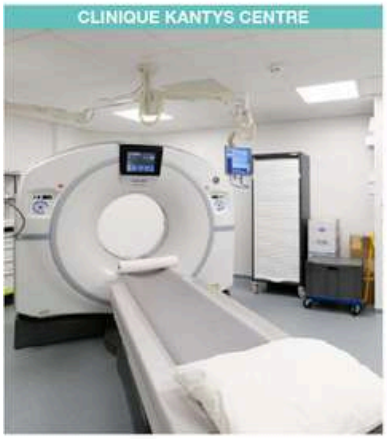
› **La personne de confiance**
Chaque patient majeur a la possibilité de désigner via un formulaire fournit par le service des admissions une personne de confiance pendant la durée de l'hospitalisation.
Cette désignation est révocable à tout moment. La personne de confiance peut être désignée en dehors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



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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

Gestion des données personnelles

Le groupe Kantys veille au respect des principes gouvernant la protection des données à caractère personnel et aux droits des personnes concernées. Les données collectées auprès des patients à l'occasion de leur prise en charge dans l'un de nos établissements font l'objet de traitements conformément aux dispositions de la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 et au Règlement européen 679/2016 du 27 avril 2016. Ces informations sont également soumises au secret professionnel.

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

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

Les données collectées à l'occasion des soins sont susceptibles d'être réutilisées à des fins de recherche, d'étude ou d'évaluation dans le cadre de traitements mis en œuvre sur la base du Système National des Données de Santé et dans les conditions de l'article L. 1461-3 du Code de la santé publique. Le système national des données de santé est géré par la Caisse Nationale d'Assurance Maladie.

Il ne contient aucune donnée d'identité, ni le numéro de sécurité de sorte que l'identification directe ou indirecte des personnes concernées y est impossible.

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

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

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

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

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

Nous remercions les patients de respecter les consignes et les procédures que le personnel soignant leur communiquera. Le Groupe recommande à chaque patient, en cas d'interrogations, d'en parler avec son praticien. Il existe des procédures d'hygiène et de nettoyage des matériels médicaux et des locaux. Des audits de ces procédures sont régulièrement effectués dans le cadre d'une politique d'amélioration continue de la qualité.
Ces activités sont définies par une politique générale déterminée par Le Comité de Lutte contre les Infections 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) et un(e) infirmier(e) hygièniste travaillent 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.

