Livret d'accueil
Clinique Notre Dame de la Merci

CERTIFICATION HAS Référentiel 2021 **Date de certification : 09/04/2025**

DOCUMENTS OBLIGATOIRES POUR VOTRE SEJOUR

- ❑ Le document d'admission,
- ❑ Le formulaire de désignation de la personne de confiance et de la personne à prévenir,
- ❑ Le consentement éclairé du chirurgien,
- ❑ Le consentement éclairé de l'anesthésiste,
- ❑ Pour les mineurs ou majeur protégé : l'autorisation d'opérer remplie par les deux parents, livret de famille, une copie d'une pièce d'identité des deux parents *(Munissez-vous de l'ensemble des documents permettant d'attester de votre autorité parentale (par exemple : jugement conférent l'autorité parentale exclusive).*
- ❑ Copie de votre carte d'identité ou passeport ou carte de séjour (copie détruite dès votre sortie) et votre carte vitale à jour.
- ❑ Bilans médicaux (résultats de laboratoire, courrier de votre médecin, radiographie…),
- ❑ Carnet de santé pour les mineurs,
- ❑ Carte de groupe sanguin,
- ❑ Vos médicaments dans leur conditionnement d'origine ainsi que l'ordonnance,
- ❑ Matériel médical (attelle, panty, bas de contention…).

INFORMATIONS UTILES

EN CAS DE PROBLEME

En cas de complications, (saignements, douleur, température, …) vous avez la possibilité de contacter :

* Le secrétariat de votre chirurgien
* La Clinique au **04.98.11.00.00**
* Le **SAMU 15 si urgence vitale ou le 112**

RECOMMANDATIONS

Concernant votre sortie, il est indispensable de suivre les recommandations opératoires de votre praticien afin d'éviter toutes complications éventuelles.

APPEL DU LENDEMAIN

Un(e) infirmier(e) de l'unité vous contactera par téléphone le lendemain de votre sortie afin de s'assurer de votre état de santé suite à votre intervention. Pensez à répondre.

CLINIQUE SANS TABAC

Il est interdit de fumer dans la Clinique. La cigarette électronique est également interdite.

DENREES ALIMENTAIRES BOISSONS ALCOOLISEES ET PRODUITS ILLICITES

Les visiteurs ne doivent pas remettre aux patients des denrées ou boissons (même non alcoolisées).

L'introduction de boissons alcoolisées et de produits illicites est interdite dans l'établissement.

SECURITE INCENDIE

Les consignes d'évacuation des locaux sont affichées dans les services et dans tous les lieux communs.

En toute situation, il est important de garder votre calme et suivre les indications du personnel.

SERVICE RELIGIEUX

Le respect de la liberté de conscience est absolu.

Cependant, les ministres d'autres cultes sont admis avec plaisir.

Une chapelle est à votre disposition pour les services religieux ou vos méditations et recueillements.

La liste des différents cultes de la région est affichée à l'accueil.

DEGRADATIONS DE MATERIEL

Les patients doivent respecter les locaux et le matériel mis à leur disposition. Toute dégradation pourra faire l'objet de poursuites.

OBJETS DE VALEUR

Les chambres du service d'hospitalisation ne possédant pas de coffre-fort, l'établissement décline toute responsabilité en cas de vol.

En service ambulatoire, un casier fermé à clé est à votre disposition.

NUISANCES SONORES

Le silence constitue l'un des éléments de votre confort et de votre rétablissement. Il vous est demandé, ainsi qu'à vos visiteurs, de le respecter.

VIDEO SURVEILLANCE

Pour assurer votre sécurité et celle de ses agents, l'établissement est placé sous vidéosurveillance. *Pour tout renseignement, s'adresser à la Direction auprès de laquelle vous pouvez également exercer votre droit d'accès, conformément à la loi n° 78-17, du 6 janvier 1978, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifiée par la loi du 6 août 2004.*

VISITES

Les visites sont autorisées de 13h à 20h.

VOS DROITS

PERSONNE DE CONFIANCE

La loi donne le droit à toute personne majeure prise en charge dans un établissement ou un service social ou médico-social de désigner une personne de confiance qui, si elle le souhaite, l'accompagnera dans ses démarches afin de l'aider dans ses décisions.

Vous pouvez la désigner par écrit sur le document d'admission, cette désignation est révocable à tout moment.

Vous pouvez désigner comme personne de confiance toute personne majeure de votre entourage en qui vous avez confiance, par exemple un membre de votre famille, un proche, votre médecin traitant.

Il est important d'échanger avec la personne que vous souhaitez désigner avant de remplir le formulaire de désignation et de lui faire part de vos souhaits par rapport à son rôle.

DIRECTIVES ANTICIPEES

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite, appelée « directives anticipées », afin de préciser ses souhaits quant à sa fin de vie, prévoyant ainsi l'hypothèse où elle ne serait pas, à ce moment-là, en capacité d'exprimer sa volonté.

Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical.

Vos directives anticipées peuvent être conservées par nos soins dans votre dossier médical.

Si vous désirez en rédiger vous pouvez vous rendre sur le site : https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R44952

EVENEMENT INDESIRABLE LIE AUX SOINS

Si vous pensez avoir été victime d'un évènement indésirable lié aux soins, parlez-en avant tout à l'équipe soignante qui vous prend en charge. Il sera analysé en équipe et si nécessaire déclaré à l'ARS (Agence Régionale de Santé).

BIENTRAITANCE/MALTRAITANCE

La Clinique est très vigilante dans l'attitude de son personnel et nous vous invitons à signaler tout comportement de la part du personnel qui irait à l'encontre de ces notions, soit au travers du questionnaire satisfaction qui vous est remis à votre entrée, soit en rédigeant une réclamation à la Direction (voir ci-dessous).

PLAINTES ET RECLAMATIONS

Vous pouvez rédiger une plainte ou réclamation, par courrier, à l'attention de : Madame La Directrice – Clinique Notre Dame de la Merci – 215 Avenue du Mal Lyautey – 83700 SAINT-RAPHAEL

Ou par courriel sur le site internet de la Clinique www.clinique-ndm.com puis cliquez sur l'onglet « Contact ».

PERSONNE A PREVENIR

C'est la personne à prévenir en cas de besoin. Elle sera avertie lors de tout changement administratif ou organisationnel relatif à la prise en charge (ex : hospitalisation, décès, sortie, transfert, …). Il peut y avoir plusieurs personnes à prévenir. Cette personne à prévenir peut-être distincte de la personne de confiance.

ACCES A VOTRE DOSSIER MEDICAL

Vous avez le droit d'accéder à l'ensemble des informations concernant votre santé.

La demande d'accès au dossier médical d'un patient doit être écrite et adressée à la Direction de la Clinique.

La consultation sur place des données est gratuite. Toutefois, si vous souhaitez en obtenir la copie, les frais d'envoi seront à votre charge.

Si les informations auxquelles vous souhaitez accéder datent de plus de 5 ans, un délai de 2 mois sera nécessaire.

Durée d'archivage :

- 20 ans après le dernier contact,
- 10 après le décès (hors recours).

MESURES DE PROTECTION

Nous vous demandons de bien vouloir signaler au moment de la consultation chirurgicale, anesthésique et au moment de la pré admission ces mesures particulières de protection des personnes.

Nous vous demandons également de vous munir des documents de justification (jugement de tutelle…).

INFORMATION DU PATIENT EN CAS DE DOMMAGE LIE AUX SOINS

Lorsqu'un patient est victime d'un dommage imputable à une activité de prévention, de diagnostic ou de soins, le Code de la Santé Publique impose qu'il soit informé, dans les 15 jours :

- Des circonstances et causes de survenue du dommage,
- De l'étendue réelle du dommage,
- Des dommages potentiels,
- De la marche à suivre pour exprimer son mécontentement ou former une réclamation.

Cette information doit être délivrée au cours d'un entretien réunissant au minimum le patient et le médecin responsable de la prise en charge. L'information délivrée au patient est tracée dans le dossier du patient par un compte rendu résumant les propos tenus lors de l'entretien.

INSTANCES ET COMITES

La Commission Des Usagers (CDU)

Une Commission Des Usagers est mise en place au sein de notre établissement, afin de veiller au respect de vos droits et de faciliter vos démarches. La CDU contribue également par ses avis et propositions à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge de l'établissement.

Elle est composée d'un représentant de l'établissement, de médecins, personnels infirmiers et de représentants des usagers. Elle peut être saisie à tout moment en cas de plaintes ou réclamations.

Pour toute plainte ou réclamation : adresser un courrier à la Direction en précisant les motifs de votre plainte ou réclamation. Il vous est possible de rencontrer les Représentants des Usagers ou un médiateur médical ou non médical.

Le Responsable chargé des relations avec les usagers est la Directrice Adjointe, une permanence est assurée du Lundi au Vendredi de 9 heures à 15 heures.

Liste des associations représentées au sein de l'établissement :

- **Association « APAJH** » représentée par Monsieur GIUDICE ;
- **Association « JALMALV** » représentée par Monsieur DEROUAL ;
- **Association « QUE CHOISIR** » représentée par Monsieur CHOULOT ;

(Leurs coordonnées peuvent vous être communiquées par l'intermédiaire de la Directrice Adjointe).

Le Comité de LUtte contre la Douleur (CLUD)

Nous nous engageons à prendre en charge votre douleur.
La douleur n'est pas une fatalité. Nous devons la prévenir, l'évaluer, la traiter ou la soulager en adaptant notre programme de prise en charge à chaque patient hospitalisé, pour une approche globale centrée sur les besoins de la personne.

Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN)

La lutte contre les infections nosocomiales est une priorité de l'établissement. Elle est coordonnée par l'Equipe Opérationnelle d'Hygiène sur la base d'un programme qui comporte les actions de prévention, de surveillance, de formation et d'évaluation.

Le COmité du MEdicament et des DIspositifs Médicaux Stériles (COMEDIMS)

Ce comité coordonne les actions en matière de bon usage des médicaments et des dispositifs médicaux stériles. Il favorise la mise en place d'une organisation permettant de garantir la sécurité de votre prise en charge médicamenteuse.

La Cellule d'IdentitoVigilance (CIV)

La cellule d'identitovigilance est en charge d'élaborer la politique d'identitovigilance afin de garantir la sécurité de votre identité tout au long de votre prise en charge.

La politique QUALITE GESTION DES RISQUES

La politique qualité de la Clinique est une composante essentielle de notre projet d'établissement.
Il s'agit, par cette démarche, d'associer tous les acteurs de la Clinique pour améliorer leurs pratiques, leurs modes d'organisation, la coordination entre les différents secteurs.
Les professionnels de la Clinique agissent tous avec les mêmes objectifs :
- La qualité et la sécurité de la prise en charge du patient,
- La qualité des relations et la sécurité des autres usagers de l'établissement (familles, visiteurs, professionnels).

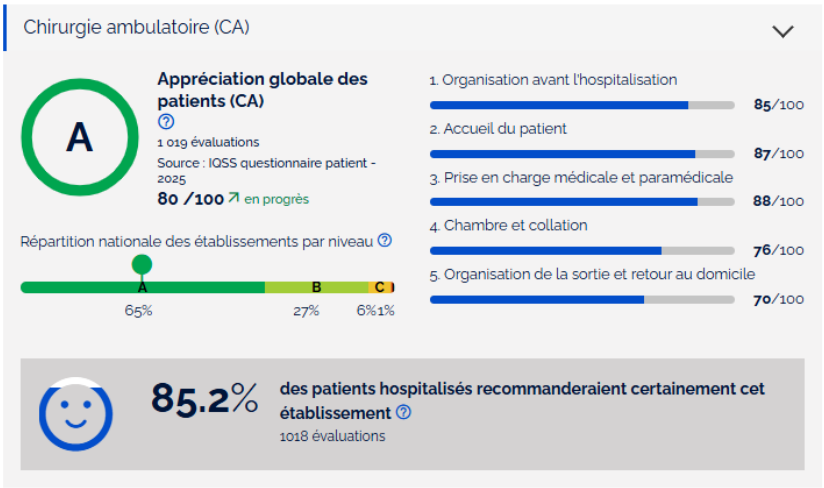
Il existe un comité des événements indésirables en charge de l'analyse et du suivi de tous les dysfonctionnements survenus.
Couronnant les efforts de l'ensemble du personnel de l'Etablissement, la Haute Autorité de Santé (HAS) a **certifié la Clinique en Avril 2025.**

Le Comité de Sécurité Transfusionnelle et d'Hémovigilance (CSTH)

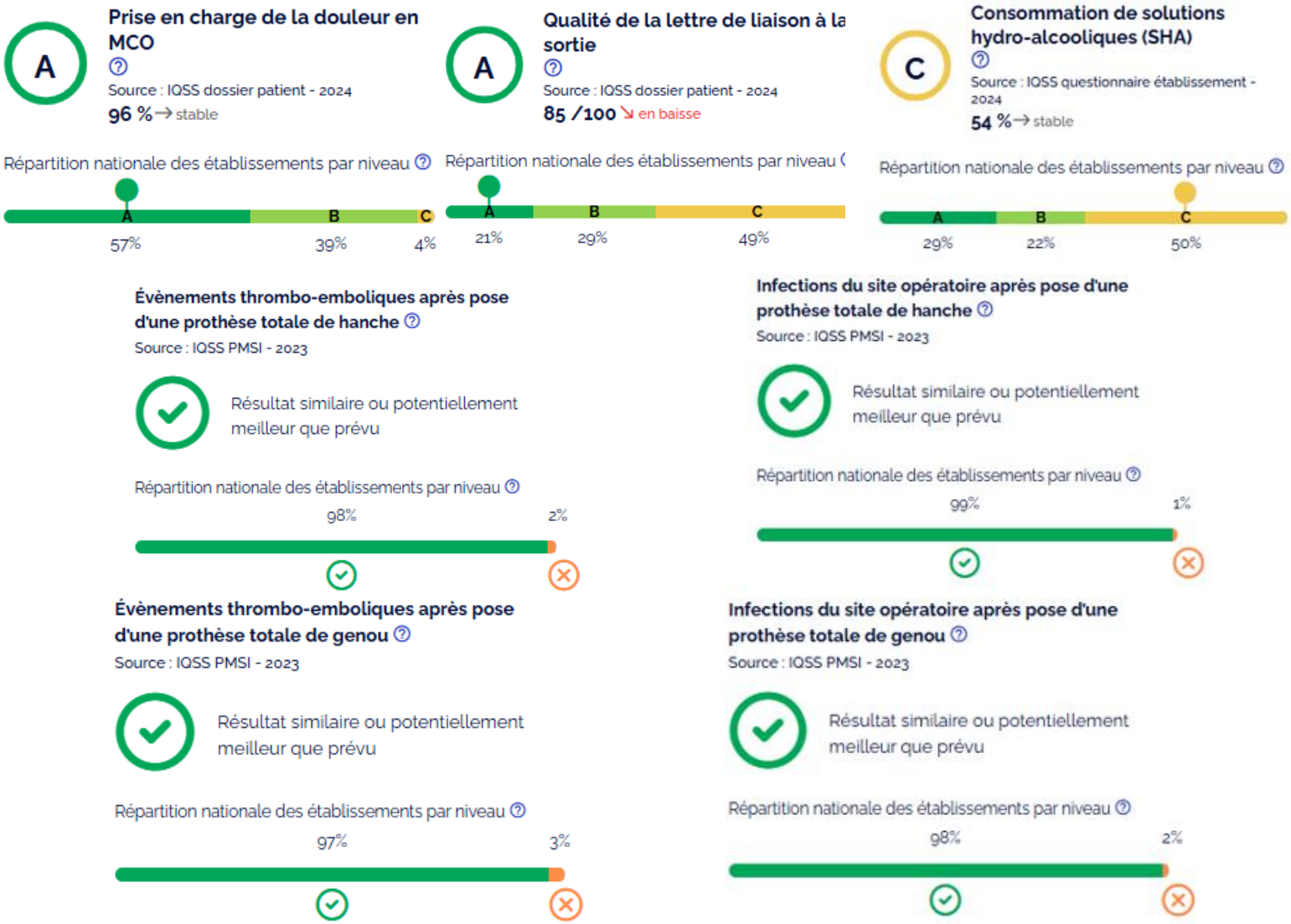
Le CSTH est une instance fondamentale dans un établissement de santé qui transfuse régulièrement des produits sanguins et labiles.
Ce comité décide des règles qui sont observées et mises en œuvre pour une bonne sécurité transfusionnelle.
Il contribue, par ses études et ses propositions, à l'amélioration de la sécurité des patients transfusés.

INDICATEURS DE QUALITE ET SECURITE DES SOINS EN AMBULATOIRE

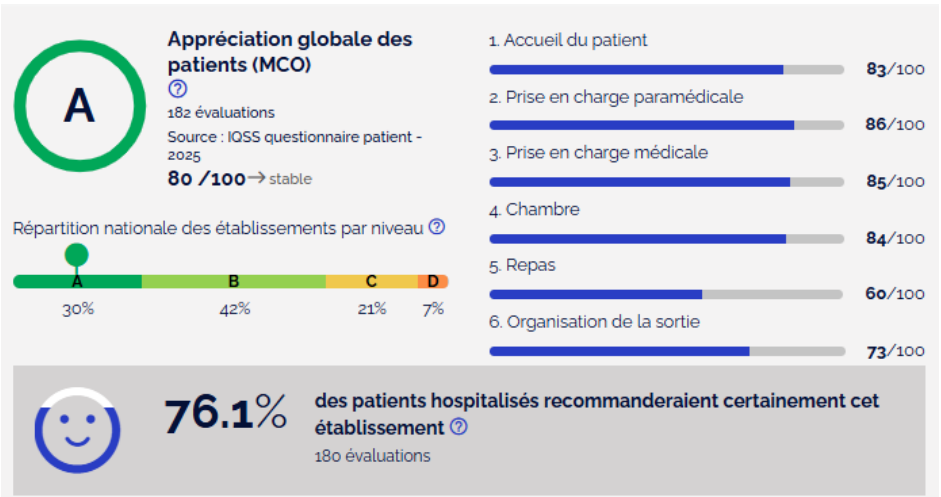
SATISFACTION DES PATIENTS E-SATIS CHIRURGIE AMBULATOIRE CA (2025)



INDICATEURS DE QUALITE ET SECURITE DES SOINS EN HOSPITALISATION (+ 48 Heures)



SATISFACTION DES PATIENTS E-SATIS MEDECINE CHIRURGIE OBSTETRIQUE MCO (2025)



L'ensemble de ces indicateurs sont consultables sur le site :
https://www.has-sante.fr/jcms/2997_FicheEtablissement/fr/clinique-notre-dame-de-la-merci

INFORMATION RGPD, DOSSIER MEDICAL PARTAGE, INS & MSS

REGLEMENT GENERAL SUR LA PROTECTION DES DONNEES (RGPD)

La Clinique Notre Dame de la Merci est soucieuse du respect de vos droits et vous informe des modalités relatives au Règlement Général sur la Protection des Données

Recueil des données et finalités :

Toutes les données collectées dans le cadre de la préparation de votre hospitalisation ou de votre séjour au sein de la Clinique Notre Dame de la Merci sont informatisées dans nos systèmes d'information (données administratives, de santé et données médicales) ou sont conservées sous format papier. Ces données sont exclusivement recueillies pour votre santé et votre sécurité conformément au Code de Santé Public.

Destinataires des données :

Les données recueillies pourront être transmises à des tiers tels que :

- ✓ Praticiens et médecins sous convention ou contrat d'exercice avec la Clinique pour votre prise en charge médicale
- ✓ Laboratoires et Centres de radiologie pour des examens complémentaires et/ou obligatoires
- ✓ Organismes d'Assurance Maladie et complémentaires santé pour la prise en charge financière de votre séjour
- ✓ Autorités sanitaires pour la déclaration d'alertes de vigilance sanitaire
- ✓ Autres établissements de santé dans le cadre d'un éventuel transfert
- ✓ Services internes de soins auprès de nos salariés dûment habilités à consulter ces informations
- ✓ Services internes administratifs pour la gestion de votre dossier administratif ou l'évaluation de la qualité et de la sécurité des soins
- ✓ Autorités de contrôles et d'études (ARS, autorités judiciaires, DGS, DGOS, ANSM, ATIH ,…)

Délai de conservation des données :

Toutes les données collectées sont conservées pour une durée de 20 années.

Modalités d'accès données, de rectification ou de suppressions de vos données :

Vous avez la faculté (ou vos ayants droit selon les cas prévus par la Loi) d'accéder à vos données en vous adressant à un des responsables du traitement de vos données ci-dessous en vue de les consulter, de les rectifier voire de les supprimer pour un motif légitime (dans la limite des possibilités offertes par la Loi). La demande doit être faite par courrier à l'attention du Représentant légal de la Clinique Notre Dame de la Merci (voir coordonnées plus bas)

Portabilité des données :

Vous avez la faculté de demander la portabilité de vos données à un tiers de votre choix en adressant votre demande à un des responsables du traitement de vos données.

Coordonnées du Responsable du traitement de vos données :

- **Représentant légal : Directrice Générale**

Mme KUTHANASSERY Victoria (215 Avenue Maréchal Lyautey – 83700 Saint-Raphaël)

- **Délégué à la Protection des Données**

M. ALLAIX Jean Philippe (215 Avenue Maréchal Lyautey – 83700 Saint-Raphaël)

- **Responsable du traitement des données de santé**

M. JASPARD Benjamin (215 Avenue Maréchal Lyautey – 83700 Saint-Raphaël)

- **Responsable du traitement des données administratives**

Mme LE MEE Fabienne (215 Avenue Maréchal Lyautey – 83700 Saint-Raphaël)

Réclamation auprès de l'autorité de contrôle :

Vous avez la faculté de vous adresser à la CNIL afin d'y déposer une réclamation fondée soit en vous connectant sur le site www.cnil.fr

DOSSIER MEDICAL PARTAGE (DMP) / MON ESPACE SANTE

Depuis début 2022, un dossier médical partagé est créé automatiquement pour un patient lors de la création de son profil Mon espace santé. Ainsi, tous les bénéficiaires d'un régime d'assurance maladie français peuvent avoir un DMP s'ils ne se sont pas opposés à la création de leur profil Mon espace santé, qu'ils soient mineurs ou majeurs.

Définition

Mon espace santé (dossier médical partagé) est le service public numérique pour gérer vos données de santé.
Le dossier médical partagé (DMP) est un espace de stockage sécurisé de vos données de santé. Le DMP permet de stocker et de partager des documents de santé avec les professionnels de votre choix.

Quel contenu comprend mon espace santé ?

★ Un profit médical que vous remplissez pour décrire votre situation de santé (traitements en cours, antécédents médicaux…).Ce profit est utile en cas de suivi d'un parcours de soins, lors de la prise en charge par un nouveau praticien ou en cas d'urgence
★ Les documents contenus dans votre DMP ajoutés par vous-même ou envoyés par un professionnel ou un établissement de santé
★ Vos données administratives (noms, numéro de sécurité sociale, historique de remboursement...)
★ Un catalogue de services dédiés à la santé
★ Une messagerie sécurisée de santé pour recevoir des messages et documents avec les professionnels et les établissements de santé. Le secret médical est respecté. Cette messagerie permet à l'Assurance maladie de vous donner des informations en lien avec la prévention.

Qui alimente le dossier médical partagé ?

Les professionnels et établissements de santé peuvent alimenter et consulter le DMP de leurs patients. Exemple : compte rendu des examens de biologie médicale, compte rendu opératoire/d'hospitalisation, Prescription de produits de santé…..

Qui peut accéder à mon espace santé ?

Vous-même et les professionnels auxquels vous avez autorisé l'accès et les membres de votre équipe de soins peuvent accéder à votre DMP.
En cas d'urgence, les professionnels de santé et le médecin régulateur du Samu centre 15 peuvent accéder à votre DMP, sauf opposition de votre part.

Vous pouvez définir les règles de confidentialité et d'accès à vos informations de santé.
Vous pouvez : Bloquer l'accès à des professionnels de santé, Masquer les documents de votre choix… **Toutes les autorisations d'accès que vous donnez sont modifiables à tout moment.**

Clôturer mon espace santé ?

Vous pouvez décider de clôturer votre *Mon espace santé* à tout moment.

Pour plus de d'informations : https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F36151 ou en cliquant sur le QR code

La Clinique déverse automatiquement la lettre de liaison, les ordonnances de sortie, les comptes rendus opératoire et d'hospitalisation dans votre DMP.

Pour tout refus, merci d'en avertir la Clinique lors de votre admission.

MESSAGERIE DE SANTE SECURISEE (MSS)

MSSanté est un espace de confiance au sein duquel les professionnels habilités à échanger des données de santé, en ville, à l'hôpital, ou dans les structures médico-sociales, peuvent s'échanger par mail des données de santé de manière dématérialisée en toute sécurité. MSSanté facilite les échanges interprofessionnels et accélère l'usage du numérique en santé.
Pour plus de renseignements : https://esante.gouv.fr/produits-services/mssante

IDENTITE NATIONALE DE SANTE (INS)

Vous disposez dorénavant d'une Identité Nationale de Santé (INS) qui vous est unique et qui est utilisé par tous les professionnels de santé qui assurent votre prise en charge.

Votre INS est composé de : votre matricule INS (numéro de sécurité sociale du patient dans la grande majorité des cas) et de 5 traits d'identité : nom de naissance, prénom(s) de naissance, date de naissance, sexe, code commune du lieu de naissance.

Cette identification permet aux professionnels d'échanger plus facilement des informations de santé vous concernant.
Il est dont important que les traits d'identité présents dans votre INS soient correctement enregistrés.

Des discordances peuvent exister, il vous appartient d'en demander la correction auprès de l'INSEE
Il existe deux possibilités pour demander la correction de votre INS :

★ En complétant le formulaire en ligne en scannant le QR Code
Une copie de l'acte de naissance est nécessaire pour la demande de correction

★ En adressant un courrier à l'adresse suivante : *Direction Régionale des Pays de la Loire ; Pôle RFD - Division État civil - relations clients 105, Rue des Français Libres ; BP 67401, 44274 Nantes Cedex 2*

Si l'erreur provient du titre d'identité, il est nécessaire de contacter leservice d'état civil de votre commune pour effectuer la rectification

Pour plus d'informations vous pouvez vous rendre sur le site internet de la Clinique à l'adresse : www.clinique-ndm.com ou en cliquant sur le Qr Code