



Clinique Uhaju

Soins Médicaux et de Réadaptation



LIVRET D'ACCUEIL

HÔPITAL DE JOUR

SOMMAIRE



Clinique Uhaju

Soins Médicaux et de Réadaptation

■ PRÉSENTATION DE LA CLINIQUE	4
■ LES ÉQUIPES	6
■ VOTRE ADMISSION EN HÔPITAL DE JOUR	8
■ LA PRISE EN CHARGE FINANCIÈRE DE VOTRE HOSPITALISATION	10
■ INFORMATIONS PRATIQUES	11
■ RÈGLEMENT INTÉRIEUR	12
■ CHARTES	14
■ DROITS & INFORMATIONS LÉGALES	16
■ PERSONNE DE CONFIANCE / PERSONNE À PRÉVENIR	18
■ NOTRE DÉMARCHE QUALITÉ	19
■ MON ESPACE SANTÉ	20
■ LOCALISATION	21
■ ANNUAIRE	22
■ ENSEMBLE, ÉVITONS LES INFECTIONS	26
■ VACCINATION : ÊTES-VOUS À JOUR ?	27
■ PRÉCAUTIONS D'HYGIÈNE	27

PRÉSENTATION DE LA CLINIQUE



La Clinique Uhaju, située à Mamoudzou sur Grande Terre, accueille quotidiennement jusqu'à 30 patients en hospitalisation de jour, offrant des soins de rééducation spécialisés pour les affections de l'appareil locomoteur et du système nerveux.

3 TYPES DE PRISES EN CHARGE

Affections du système nerveux

- atteintes cérébrales (traumatismes crâniens, post-accidents vasculaires cérébraux)
- atteintes médullaires (paraplégies, tétraplégies)
- affections neurologiques diverses

Affections de l'appareil locomoteur

- traumatologie des membres et du rachis
- arthroplasties
- post-chirurgie de réparation
- ligamentoplastie
- lombalgies/douleurs chroniques
- amputations

Affections polyvalentes

- Maladies d'Alzheimer ou apparentées
- Maladies neurodégénératives
- Affections du système ostéo-articulaires sans implant (arthroses, polyarthrites rhumatoïdes...)
- Affections du rachis (en dehors des blessés médullaires)
- Arthropathies non infectieuses
- Diabète et Obésité en prise en charge globale
- Troubles de la marche sans étiologie

Il dispose d'un **plateau technique composé d'outils** de référence adaptés à la maladie et aux besoins de chacun.

RÉÉDUCATION FONCTIONNELLE

RÉÉDUCATION

À travers la rééducation, nous aidons le patient à recouvrir le maximum de ses capacités physiques, cognitives et psychologiques.

RÉADAPTATION

En cas de séquelles, nous aidons le patient à s'adapter à ses handicaps et à les surmonter au quotidien.

RÉINSERTION

Au-delà des soins médicaux et après stabilisation de son état de santé, nous avons pour objectif final d'optimiser son autonomie dans son environnement.

Matériel de rééducation complet



Salle de sport





Des équipes pluridisciplinaires accompagnent, suivent et stimulent le patient tout au long de son parcours de soins.

Le projet thérapeutique se construit à partir de bilans/diagnostics et de prescriptions médicales, et il est régulièrement actualisé.

MÉDECIN DE RÉÉDUCATION

Le médecin de rééducation est le coordinateur de la prise en charge rééducative.

Le médecin traitant du patient continue d'être le référent pour le suivi médical (ordonnances de traitement notamment).

INFIRMIER

L'infirmier dispense des soins infirmiers, accompagne le patient tout au long de son parcours de soins et réalise des actions de prévention, d'éducation à la santé ou de formation. Il gère les produits et le matériel nécessaires à la réalisation des soins.

AIDE-SOIGNANT

L'aide-soignant dispense des soins en collaboration avec l'infirmier. Il contribue au bien-être des patients par un accompagnement dans les gestes de la vie quotidienne, dans un objectif spécifique de rééducation et de réadaptation.

INTERPRÈTE

L'interprète facilite les échanges oraux entre le patient et l'équipe de soins. Il traduit les dires des uns et des autres en toute neutralité et dans le respect. Il respecte le secret professionnel et fait preuve d'une totale confidentialité concernant toutes les informations qu'il transmet.

SECRÉTAIRE

Le secrétaire accueille les patients, assure les formalités administratives des dossiers et se charge de prendre les appels téléphoniques et les rendez-vous.

KINÉSITHÉRAPEUTE

Le kinésithérapeute réalise des actes de kinésithérapie, à visée thérapeutique ou préventive dans le but d'optimiser la rééducation et la réadaptation du patient.

ERGOTHÉRAPEUTE

L'ergothérapeute réalise des actes de rééducation et réadaptation afin de préserver et développer l'indépendance et l'autonomie du patient dans son environnement quotidien et social. Si nécessaire, il réalise des visites à domicile en vue de préconiser des aménagements de celui-ci.

ENSEIGNANT APA

(Activité Physique Adaptée)

L'enseignant APA est le responsable de la conception et la conduite de programmes d'activité physique adaptée. Il fait le lien avec des organismes extérieurs pour la réinsertion sportive.

RESPONSABLE DU PLATEAU TECHNIQUE

Le référent du plateau technique garantit l'efficacité et la qualité des soins de rééducation, en coordonnant les moyens humains, financiers et logistiques, en lien avec le projet d'établissement.

AGENT D'ENTRETIEN

L'agent d'entretien assure l'hygiène quotidienne de la clinique et de l'environnement du patient en collaboration avec les équipes soignantes.

LES INTERVENANTS EXTÉRIEURS

Ces professionnels extérieurs interviennent au sein de la clinique sur prescription médicale. A l'issue de son hospitalisation, le patient dispose de la liberté de consulter le prestataire de son choix.

ODO-ORTHÉSISTES

Le podo-orthésiste est un spécialiste de l'appareillage du pied. Sur prescription médicale, il conçoit des chaussures, des semelles et des orthèses sur-mesure.

PROTHÉSISTES - ORTHÉSISTES

Le prothésiste-orthésiste est un spécialiste de l'appareillage médical. Sur prescription médicale, il réalise sur-mesure des prothèses (appareils destinés à remplacer ou consolider un membre) et des orthèses (dispositifs destinés à soutenir un membre).

LES PRESTATAIRES DE DISPOSITIFS ET MATÉRIELS MÉDICAUX

Ils fournissent des dispositifs médicaux et des aides techniques aux personnes malades ou présentant un handicap, et vivant à leur domicile. Des essais de matériel peuvent être faits à la clinique.



VOTRE ADMISSION EN HÔPITAL DE JOUR



DEMANDE DE PRISE EN CHARGE OU CONSULTATION



Pour toute demande de prise en charge ou de consultation, une demande doit être transmise par votre médecin traitant ou spécialiste. Cette demande est validée en commission d'admission par une équipe pluridisciplinaire (Médecin MPR, IDE, Responsable plateau technique).

VOTRE ADMISSION



Votre date et heure d'entrée en hôpital de jour vous seront communiquées par téléphone au minimum **48 heures à l'avance**. Lors de votre arrivée, nous vous invitons à vous présenter à l'accueil de l'hôpital de jour pour les formalités d'admission.

Veillez vous assurer que l'ensemble des documents cités ci-contre ont bien été transmis.

Le jour de votre entrée, vous serez reçu par l'aide soignant qui vous remettra votre planning de la journée ainsi que votre contrat de soins.

VOTRE TENUE VESTIMENTAIRE



Une tenue vestimentaire adaptée à la rééducation est souhaitée :

- Baskets
- Tenue de sport
- Maillot de bain si besoin
- Serviette si besoin
- Bouteille d'eau

DOCUMENTS À FOURNIR À VOTRE ENTRÉE



- Pièce d'identité
- Carte vitale et son attestation
- Carte ou attestation de mutuelle

- Attestation d'ALD (Affection Longue Durée)
- Justificatif d'adresse de moins de 3 mois
- Si besoin : certificat initial d'arrêt de travail, document d'accident de travail ou de maladie professionnelle
- Radiographies, IRM, scanner
- Comptes-rendus médicaux

Ces documents sont indispensables pour vous informer au plus tôt du niveau de prise en charge par la sécurité sociale et votre mutuelle.

PHOTO D'IDENTIFICATION ET IDENTITOVIGILANCE



Nous vous proposons, dans le cadre de la procédure d'identitovigilance (système de surveillance et de prévention des risques d'erreur d'identification du patient), d'insérer votre photo à votre dossier médical. Ne soyez pas étonné d'être régulièrement interrogé sur votre identité, cela fait partie de la vigilance demandée aux professionnels au cours de votre hospitalisation.

Un bracelet d'identification vous sera remis quotidiennement, sur lequel figure vos nom, prénom, date de naissance et sexe.

N'utilisez pas les papiers d'identité ou de sécurité sociale d'une autre personne. Vous mettez votre vie en danger. Nous vous rappelons que l'usurpation d'identité est un délit puni par la loi (article 434-23 du Code Pénal).

VOTRE PLANNING



L'HDJ repose sur des séances organisées en demi-journée ou en journée complète, plusieurs fois par semaine. En fin de semaine, l'aide-soignant vous remettra votre planning de prise en charge pour la semaine suivante. Nous nous attachons à ce qu'il y ait le moins de modifications possibles dans les plannings et les thérapeutes vous prenant en charge. Vous vous engagez à respecter le planning proposé et participer à toutes les séances y figurant.

VOTRE PROJET DE SOINS



Personnalisé, il est défini à l'entrée en accord avec vous, et est amené à évoluer au cours de la prise en charge. Des réunions pluridisciplinaires périodiques permettent de l'adapter.

LES PRESCRIPTIONS MÉDICALES



En fonction du projet de soins, votre médecin rééducateur référent prescrira les interventions de rééducation / réadaptation pertinentes. Celles-ci seront régulièrement évaluées pour s'adapter au mieux à vos besoins. Le suivi médical des pathologies annexes reste assuré par votre médecin traitant pendant votre séjour en HDJ.

VOTRE SORTIE



La fin de votre prise en charge est fixée en accord avec votre médecin référent. S'il y a lieu, il vous remettra les prescriptions nécessaires pour poursuivre la rééducation en libéral. Dans ce cas, les thérapeutes vous fourniront un courrier à transmettre à vos nouveaux thérapeutes afin de faciliter votre suivi de prise en charge. Sauf opposition de votre part, les comptes-rendus et courriers relatifs à votre hospitalisation sont envoyés à votre médecin traitant et automatiquement transférés vers votre « Espace santé ».

Un questionnaire de satisfaction vous est remis à votre sortie.



Votre séjour à l'hôpital génère des frais (à titre indicatif, prix de journée moyen : 307.58 € pour la prise en charge d'une pathologie neurologique et 233.94 € pour la prise en charge d'une pathologie orthopédique), dont tout ou une partie peut rester à votre charge.

VOUS N'ÊTES PAS ASSURÉ SOCIAL



PRIX DE JOURNÉE
(à votre charge)

VOUS ÊTES ASSURÉ SOCIAL



ou



TICKET MODÉRATEUR
À votre charge ou à la charge de votre mutuelle

LES ABSENCES



Toute absence en séance de rééducation doit être justifiée et validée auprès de l'infirmier.

LES TRANSPORTS



Ils sont assurés par vos propres moyens, dans la mesure du possible. Toutefois, s'il le juge nécessaire, votre médecin rééducateur référent peut prescrire un mode de transport. Pour votre transport (taxi, VSL [Véhicule Sanitaire Léger], ambulance), vous avez le choix de la société.

VOS EFFETS PERSONNELS



Afin de sécuriser vos effets personnels, des casiers sont disponibles en HDJ.

LES RENDEZ-VOUS EXTÉRIEURS



Dans la mesure du possible, les RDV extérieurs doivent être pris en dehors de vos horaires de prise en charge en HDJ. Merci d'en informer votre infirmière. Pour tout RDV pris à l'initiative d'un médecin extérieur à la clinique, aucun bon de transport ne sera émis par l'HDJ.

LES HORAIRES



Lundi au vendredi de 7h30 à 15h30.
Samedi, dimanche, fériés : fermé.
En dehors des horaires d'ouverture et/ou en cas d'urgence, contactez votre médecin traitant ou le centre 15.



La Clinique UHAJU est un établissement libre et ouvert, offrant des soins de rééducation fonctionnelle spécifiques et adaptés aux besoins de chaque patient qui a fait le choix d'être hospitalisé. Lors de votre admission, un contrat thérapeutique est passé entre vous et votre médecin, ayant pour objectif de fixer un cadre thérapeutique clairement défini et de vous impliquer dans une démarche de soins qui doit être libre, consentie et volontaire, et dont l'interaction avec les soignants est indispensable pour l'évolution des soins. Pour cela, la clinique met à votre disposition des locaux et matériels en bon état et régulièrement entretenus, qu'il convient de respecter. Dans tout établissement, il est important de définir des règles qui sont pour tous, des repères de fonctionnement social basés sur le respect des autres et de soi-même. **Il convient donc à chacun de respecter certaines précautions d'usage.**

SÉCURITÉ



• Incendie :

l'établissement respecte toutes les dispositions réglementaires en matière de sécurité incendie. Il est important de prendre connaissance et de respecter les consignes de sécurité et plans d'évacuations affichés dans les locaux. L'usage d'appareils électriques munis de résistances ainsi que des bougies est interdit dans l'établissement.

• Alerte cyclonique :

en cas d'alerte, des dispositions sont prises pour assurer la continuité des soins. L'Hôpital De Jour est fermé en alerte rouge.

• Produits interdits :

il est formellement interdit d'introduire dans l'enceinte de l'établissement des boissons alcoolisées, des produits stupéfiants (cannabis...) et des denrées périssables.

En cas de suspicion de consommation de produits illicites, des tests de dépistage pourront être effectués sur prescription médicale. Compte-tenu de nos objectifs thérapeutiques et des patients que nous sommes amenés à traiter, nous demandons aux amis, aux familles et aux patients surtout, de prendre conscience que toute introduction de produits non autorisés (alcool et autres toxiques...) et destinés à être consommés, pourra faire l'objet d'une rupture de contrat thérapeutique.

• Tabac/cigarette électronique :

il est strictement interdit de fumer ou devapoter dans l'enceinte du bâtiment, dans les locaux communs, ainsi que dans les zones non-fumeurs identifiées. L'usage du tabac ou de la cigarette électronique est toléré à l'extérieur et à distance des locaux.

RÈGLES GÉNÉRALES



Il est demandé aux patients de :

- Adopter une attitude et avoir des propos respectueux envers autrui, patients et soignants.
- Avoir une tenue décente pendant l'hospitalisation, dans le respect des autres et de soi-même.
- Faire un usage raisonné des téléphones portables qui doivent rester éteints pendant les activités et les rendez-vous avec les soignants.

Toute dégradation matérielle, de quelque nature que ce soit, intentionnelle ou non, pourra faire l'objet de poursuites afin d'obtenir réparation.

- Pour le respect des règles sanitaires, il est demandé de ne pas apporter de provisions alimentaires, ni de fleurs dans l'enceinte du bâtiment.
- Il est demandé aux patients, ainsi qu'à tout visiteur, de respecter les règles de propreté et d'hygiène dans les espaces collectifs et personnels.
- Les animaux ne sont pas acceptés au sein de la clinique.

NON RESPECT DU RÈGLEMENT INTÉRIEUR



Toute personne présente dans l'enceinte de l'établissement, à quelque titre que ce soit, doit respecter le règlement intérieur, ne pas troubler la prise en charge des patients, ni enfreindre les règles de fonctionnement, d'hygiène ou de sécurité.

Lorsque les dispositions du présent règlement ne sont pas respectées, la direction se réserve le droit de prendre toutes mesures

adéquates pour en assurer le respect. Ces mesures peuvent conduire à l'expulsion du visiteur ou à l'interdiction de pénétrer dans l'enceinte de l'établissement, ou à la remise en cause des engagements de la clinique vis-à-vis du contrevenant, dans le respect des dispositions légales et contractuelles.

Lorsqu'un patient dûment averti cause des désordres persistants, le directeur prend, avec l'accord du médecin, toutes les mesures appropriées pouvant aller jusqu'à la sortie de l'intéressé. La sortie d'un patient peut également être prononcée par mesure disciplinaire (non-respect du contrat thérapeutique ou du présent règlement) par le directeur ou son représentant, après avis du médecin rééducateur référent.

Il est par ailleurs rappelé que les faits de violence sur autrui sont susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires, conformément à l'article 222-7 du Code Pénal.

De même, l'incitation à l'encontre des mineurs de consommer des produits prohibés pourra faire l'objet de poursuites judiciaires.



CIRCULAIRE N°DHOS/E1/DGS/SD1C/SD4A/2006/90 DU 2 MARS 2006 RELATIVE AUX DROITS DES PERSONNES HOSPITALISÉES ET COMPORTANT UNE CHARTE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE

- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- Un **consentement spécifique est prévu**, notamment pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain, et pour les actes de dépistage.
- Une personne à qui il est proposé de participer à une recherche biomédicale est informée 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.

- 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.
- La personne hospitalisée est **traitée avec égards. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité**.
- Le **respect de la vie privée** est garanti à toute personne, ainsi que la **confidentialité** des informations personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.
- 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.
- La personne hospitalisée peut **exprimer des observations** sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge 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 demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

CHARTER ROMAIN JACOB

Article 1 - Exprimer les besoins

Conscients de la complexité des obstacles rencontrés par les personnes handicapées dans l'accès à la santé, et de l'impératif d'une connaissance partagée, les signataires assurent le recueil, et la transmission aux autorités publiques compétentes, des besoins identifiés à La Réunion. Ce recueil privilégie l'expression directe des personnes handicapées et peut être complété par d'autres sources telles que des enquêtes et des études régionales. Les signataires s'engagent à faciliter la connaissance par les personnes handicapées des dispositifs existants en leur faveur. Ils s'assurent à cet effet de l'information de leurs adhérents et professionnels.

Article 2 - Organiser l'accès aux soins et à la prévention

Les signataires, représentant les professionnels de santé, sociaux et médico-sociaux, contribuent à l'accessibilité à la santé des personnes handicapées en veillant à l'adaptation de leurs investissements et équipements, à la qualité de l'accompagnement et de la communication dans les soins, à la formation des personnels, et à la coordination de leurs interventions. Une vigilance particulière est portée à la prévention et la promotion de la santé, et à l'éducation thérapeutique, afin de permettre aux personnes handicapées d'être actrices de leur santé. Les signataires veillent à mobiliser des supports d'information adaptés, tenant compte des déficiences des personnes handicapées.

Article 3 - Valoriser l'accompagnement

Les signataires reconnaissent le rôle essentiel des aidants, des familles, des proches, dans l'accompagnement quotidien des personnes handicapées et dans leur accès à la santé. Ils veillent à les associer, dans le respect des droits des patients, à la prise en charge médicale et soignante des personnes handicapées. Les signataires reconnaissent le rôle des associations représentant les personnes handicapées pour l'amélioration continue de la qualité des parcours de santé. Ils s'engagent à faciliter leur expression et leur participation.

Article 4 - Faciliter et développer l'accès aux soins ambulatoires

Les signataires s'engagent à favoriser l'accessibilité des soins ambulatoires aux personnes handicapées. Ils soutiennent ainsi l'organisation des rendez-vous et consultations, et l'identification, en lien avec les organisations professionnelles libérales, des professionnels de santé dont la pratique favorise l'accessibilité aux soins pour les personnes handicapées. Ils s'accordent sur la complémentarité nécessaire, par discipline et par zone géographique, entre l'offre de soins ambulatoire et le recours aux plateaux techniques et aux professionnels hospitaliers. Ils informent les personnes handicapées, et leur entourage, de ces organisations.

Article 5 - Prévenir et adapter l'hospitalisation

Les signataires facilitent, quand elle est nécessaire, l'hospitalisation des personnes handicapées au travers notamment de la mobilisation de moyens spécifiques comme l'aménagement des chambres, l'adaptation de l'organisation des rendez-vous, consultations et examens, et la limitation des déplacements et des temps d'attente. L'accueil, la coordination et le suivi du parcours de la personne handicapée, durant son hospitalisation, doit faire l'objet de protocoles. Les signataires de la Charte s'engagent à faire appel, autant que de besoin, à l'hospitalisation à domicile, afin de prévenir, ou de raccourcir, l'hospitalisation en établissement. Dans le cadre d'une hospitalisation, les offreurs de soins s'engagent à communiquer régulièrement avec les accompagnants professionnels, les aidants, les professionnels de santé impliqués dans la prise en charge et le médecin traitant, dans le respect des droits du patient.

Article 6 - Améliorer le recours aux urgences

Les établissements hospitaliers s'engagent à faciliter l'accueil et la prise en charge des personnes handicapées dans les services d'urgence, somatiques et psychiatriques, notamment par l'accès direct et la définition de critères de priorité de prise en charge. Les établissements hospitaliers associent, dans le respect des droits des patients, les accompagnants des personnes handicapées afin de favoriser la communication et l'adaptation des soins. Ils organisent des formations et sensibilisations à destination des professionnels de l'urgence.

Article 7 - Intégrer la santé au parcours de vie des personnes handicapées

Les signataires, et notamment ceux représentatifs des établissements et services sociaux et médico-sociaux, s'assurent, dans leurs accompagnements quotidiens, individuels et collectifs, de la prise en compte de la santé comme un élément constitutif de l'autonomie et de la citoyenneté des personnes handicapées. Ils participent à l'accès à la prévention et aux dépistages, aux actions de promotion de la santé, et à l'accompagnement vers les soins. Ils forment leurs personnels, soignants ou non-soignants, à la prise en compte de la santé comme dimension incontournable de l'accompagnement des personnes handicapées.

Article 8 - Faciliter le recours aux Technologies de l'Information et de la Communication

Les signataires s'engagent à faciliter le recours aux nouvelles technologies afin de développer des programmes régionaux de télémédecine pour l'accès aux soins des personnes handicapées. La mise en place d'un dossier partagé du patient et de l'usager, outil au service de la coordination et du parcours de la personne handicapée, est prioritaire.

Article 9 - Construire une culture professionnelle commune

Les signataires de la Charte s'engagent à systématiser les actions communes de formation et de sensibilisation au handicap auprès de leurs professionnels et adhérents. Ils organisent notamment des sessions d'accueil mutuel et croisé des professionnels au sein des établissements et services sociaux, médico-sociaux, et des établissements de santé.

Article 10 - Mettre en œuvre et évaluer la présente charte

Les signataires s'accordent sur la nécessité de construire, au regard de chacun des objectifs de la présente charte, des outils partagés et concrets, fondés sur la reconnaissance réciproque des compétences, des aptitudes, mais également des contraintes de chacun, et favorisant la fluidité des parcours de santé. Ils se réunissent annuellement, au travers d'un comité de la Charte, pour partager l'évaluation de leurs actions. Ils communiquent leurs travaux et conclusions aux autorités publiques compétentes et à la Conférence de Santé et de l'Autonomie de La Réunion. Ils favorisent l'adhésion à la présente charte des acteurs de santé et des représentants des personnes handicapées.

CONFIDENTIALITÉ



L'ensemble du personnel est soumis au secret professionnel. En le signalant à votre médecin référent, vous pouvez demander que votre présence dans l'établissement ne soit pas divulguée à des tiers extérieurs.

Aucune information vous concernant ne sera donnée par téléphone, sauf demande explicite de votre part.

CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ DU PATIENT



L'ensemble des informations concernant votre santé et les soins réalisés vous est délivré au cours de l'entretien d'admission avec votre médecin. **Votre participation aux soins et votre consentement sont fondamentaux.**

Vous prenez, après avoir dialogué avec le médecin du service, les décisions concernant votre état de santé.

INFORMATIQUE ET LIBERTÉS



Conformément aux dispositions de la loi informatique et libertés, nous vous informons que **vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des informations vous concernant.**

L'établissement dispose de logiciels destinés au traitement automatisé de données nominatives, dont l'objectif est de **faciliter la gestion des fichiers patients et de réaliser des travaux statistiques, ceci dans le strict respect du secret médical.** Sauf opposition de votre part, certains renseignements vous concernant, recueillis au cours de votre hospitalisation ou consultation, pourront faire l'objet d'un enregistrement informatique nominatif, réservé à l'usage exclusif de l'établissement (agrément de la Commission Nationale Informatique et Libertés).

ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL



Vous avez la possibilité de **demande l'accès à votre dossier médical.** Cela concerne l'ensemble des documents composant le dossier patient, à l'exception de notes personnelles et des informations recueillies auprès ou concernant des tiers. **Votre dossier est archivé pour une durée de vingt ans.** Vous pouvez accéder à votre dossier médical en procédant de la manière suivante :

- Adresser votre demande par écrit :

**Clinique UHAJU
392 rue Cocherel
Les Hauts Vallons
97 600 Mamoudzou**

- Objet à mettre sur l'enveloppe : Demande Dossier Médical
- Nom, prénom, coordonnées et qualité du demandeur
- Joindre une copie de votre carte nationale d'identité ou passeport
- Préciser les modalités de communication que vous aurez choisies :
 - consultation sur place (dans ce cas, un accompagnement médical facultatif vous sera proposé)
 - envoi des documents à votre adresse.

Frais de reprographie et d'envoi : conformément aux dispositions législatives et réglementaires, les frais de reprographie et d'envoi en recommandé avec accusé de réception vous seront facturés.

Délais d'envoi : les délais d'envoi prévus par la loi sont de huit jours, à compter du moment où votre demande est complète, pour les dossiers de moins de cinq ans, et de deux mois pour les dossiers constitués depuis plus de cinq ans.

COMMISSION DES USAGERS (CDU)



Cette commission **facilite les démarches** des patients et de leurs proches, et veille à ce que ces derniers puissent, le cas échéant, **exprimer leurs plaintes.**

Son objet est :

- de veiller au respect des droits des usagers ;
 - de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches ;
 - de contribuer à l'amélioration de la qualité de la prise en charge des personnes malades.
- Les professionnels de l'HDJ sont vos interlocuteurs privilégiés et restent les premières personnes à votre écoute pour vous informer.

DIRECTIVES ANTICIPÉES



Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait **hors d'état d'exprimer sa volonté.** Elles indiquent vos souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt des traitements. Si vous souhaitez quelles soient prises en compte, confiez-les au médecin ou signalez-lui leurs existences. Ce sujet sera abordé avec l'équipe médicale et soignante dès votre admission.

LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS



**En attente de nomination
par l'ARS Mayotte**

PLAINTES ET RÉCLAMATIONS



Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à **envoyer un courrier à l'adresse suivante :**

**Clinique UHAJU
392 rue Cocherel
Les Hauts Vallons
97 600 Mamoudzou**

Objet à mettre sur l'enveloppe : **Plaintes / Réclamations.**
Ou à contacter les représentants des usagers (lorsqu'ils sont nommés par l'ARS).

PERSONNE DE CONFIANCE



Tout patient majeur peut désigner une personne de confiance qui peut être un parent, un proche ou le médecin traitant.

La désignation de la personne de confiance se fait par écrit via le formulaire dédié à cet effet. **Elle est valable tout au long de l'hospitalisation.**

Une seule personne de confiance peut être désignée. Le changement de la personne de confiance peut se faire par écrit et à tout moment au cours de votre hospitalisation. Les dispositions relatives à la désignation de la personne de confiance ne s'appliquent pas lorsqu'une mesure de tutelle est ordonnée (Cf art. L. 111-6 du code de santé publique).

SON RÔLE

La personne de confiance ne se substitue pas à vous. Si, du fait de votre état, vous êtes incapable d'exprimer votre volonté ou de recevoir des informations concernant votre état, l'équipe médicale consultera en premier la personne de confiance. L'avis de la personne de confiance doit refléter votre volonté et non la sienne. C'est pourquoi, il est important de désigner une personne qui sera capable d'indiquer vos souhaits le moment venu.

La personne de confiance peut vous accompagner, si vous le souhaitez, dans vos démarches et lors de vos entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions.

Il n'est pas obligatoire de désigner une personne de confiance mais cela est recommandé, notamment lorsque l'équipe médicale est amenée à prendre des décisions importantes concernant votre état de santé : choix d'une prise en charge particulière, limitations ou arrêts des traitements curatifs,

application des directives anticipées...

Si vous avez rédigé des directives anticipées, il est recommandé de les lui remettre. Les directives anticipées indiquent vos souhaits, en fin de vie, sur les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement, dans le cas où vous ne seriez plus en mesure d'exprimer votre volonté. Vous devez les formuler par écrit et vous pouvez les révoquer à tout moment. Vous pouvez aussi les indiquer à la personne de confiance. Elle les transmettra au médecin qui vous suit si vous les lui avez confiées, ou bien elle indiquera où vous les avez rangées ou qui les détient.

La personne de confiance n'a pas accès à votre dossier médical.

PERSONNE À PRÉVENIR



Tout patient peut désigner une ou des personnes à prévenir au cours de son hospitalisation.

Cette désignation se fait par oral lors de votre admission ou pendant votre hospitalisation.

Vous pouvez, au cours de votre hospitalisation ou à la fin de celle-ci, demander à changer de personne à prévenir.

SON RÔLE

La personne à prévenir est contactée par l'équipe médicale et soignante en cas d'événement(s) particulier(s) au cours de votre séjour d'ordre organisationnel, logistique ou administratif (transfert vers un autre établissement de santé, fin du séjour et sortie de l'établissement...). Elle n'a pas accès aux informations médicales vous concernant et ne participe pas aux décisions médicales.

La personne à prévenir n'a pas accès à votre dossier médical.

NOTRE DYNAMIQUE D'AMÉLIORATION



L'amélioration de la qualité des soins et du séjour du patient est **notre souci constant**. Tous les professionnels sont engagés dans la **démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins**.

LA PROMOTION DE LA BIEN-TRAITANCE



Nous intégrons les **attentes** et les **besoins** du patient au cœur de nos pratiques.

Toutes nos équipes sont sensibilisées et impliquées dans le respect des bonnes pratiques.

CERTIFICATION HAS



La Certification HAS (Haute Autorité de Santé) est un dispositif d'évaluation externe, indépendant et obligatoire, du niveau de qualité et de sécurité des soins dans les établissements de santé, publics et privés en France.

Comme tous les établissements de santé, la Clinique UHAJU s'engage aussi dans cette démarche de certification.

LA PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR



Nous mettons en œuvre tous les **moyens à notre disposition pour soulager votre douleur**, même si nous ne pouvons en garantir l'absence totale. Vous êtes également acteur dans la prise en charge de votre douleur : **vous seul pouvez l'évaluer.**

LA PRÉVENTION DES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS



La prévention et la surveillance des infections sont essentielles. Toutes nos équipes veillent au respect des règles d'hygiène hospitalière et sont formées aux bonnes pratiques.

Dans le but d'une amélioration continue de la qualité des soins, **un programme de prévention et de surveillance des infections associées aux soins est défini et mis en œuvre**. Les professionnels sont formés au respect des règles d'hygiène hospitalière.

VOTRE SATISFACTION ET VOTRE EXPÉRIENCE



Aidez-nous à progresser ! Votre satisfaction est un **objectif prioritaire** pour notre établissement. Pour améliorer la qualité de nos prestations, **nous vous invitons à répondre au questionnaire de satisfaction** qui vous sera remis à votre sortie. La clinique vous remercie d'avance pour votre aimable participation.

Mis à disposition par l'Assurance Maladie, Mon Espace Santé est un service numérique personnel et sécurisé qui permet à chaque usager de conserver ses données de santé et d'échanger avec les professionnels de santé de manière fluide et confidentielle.

Depuis 2022, vous disposez d'un profil Mon espace santé (sauf opposition de votre part).

Mon espace santé, c'est le nouveau carnet de santé numérique

Avec Mon espace santé, vous avez accès à :

- **un dossier médical** contenant votre profil médical (maladies, traitements, allergies, antécédents, etc...) et vos documents de santé (compte rendu d'examen, d'hospitalisation, ordonnances ...).

- **une messagerie de santé** permettant d'échanger des informations et des documents de manière sécurisée et confidentielle avec les professionnels de santé.

Mon espace santé est alimentée par les professionnels de santé qui vous suivent (établissements de santé, structures sociales et médico-sociales, votre médecin traitant...) qui peuvent y déposer les documents en lien avec les soins et examens réalisés.

Vous avez également la possibilité de renseigner votre profil médical et ajouter tous les documents ou informations que vous estimez utiles son suivi ; l'Assurance Maladie qui verse automatiquement l'historique des soins remboursés

Ainsi, le compte rendu d'hospitalisation et les ordonnances de sortie produits lors de votre hospitalisation à la Clinique UHAJU seront automatiquement envoyés vers votre Espace Santé (sauf refus de votre part).

Le médecin et la secrétaire médicale de la Clinique pourront accéder à votre dossier médical de Mon espace santé afin d'accéder aux informations utiles à la prévention, la continuité et la coordination de vos soins, sans que votre

consentement ne soit requis. Vous avez la possibilité de vous y opposer en exprimant votre refus auprès de l'équipe médicale.

Vous pouvez utiliser ce service pour échanger simplement avec les professionnels de santé, des documents et des informations de façon sécurisée. L'objectif est de vous aider à mieux gérer votre suivi médical en étant davantage acteurs de votre santé.

RGPD

Le Règlement Général sur la Protection des Données [RGPD] impose à la Clinique, un devoir d'information sur le recueil et l'utilisation de vos données personnelles.

Le RGPD attend que la Clinique prenne les mesures nécessaires pour garantir une utilisation respectueuse et assurer la protection de ces données.

Les professionnels de santé qui vous prennent en charge recueillent les informations nécessaires pour assurer la bonne coordination, la sécurité et la traçabilité des soins.

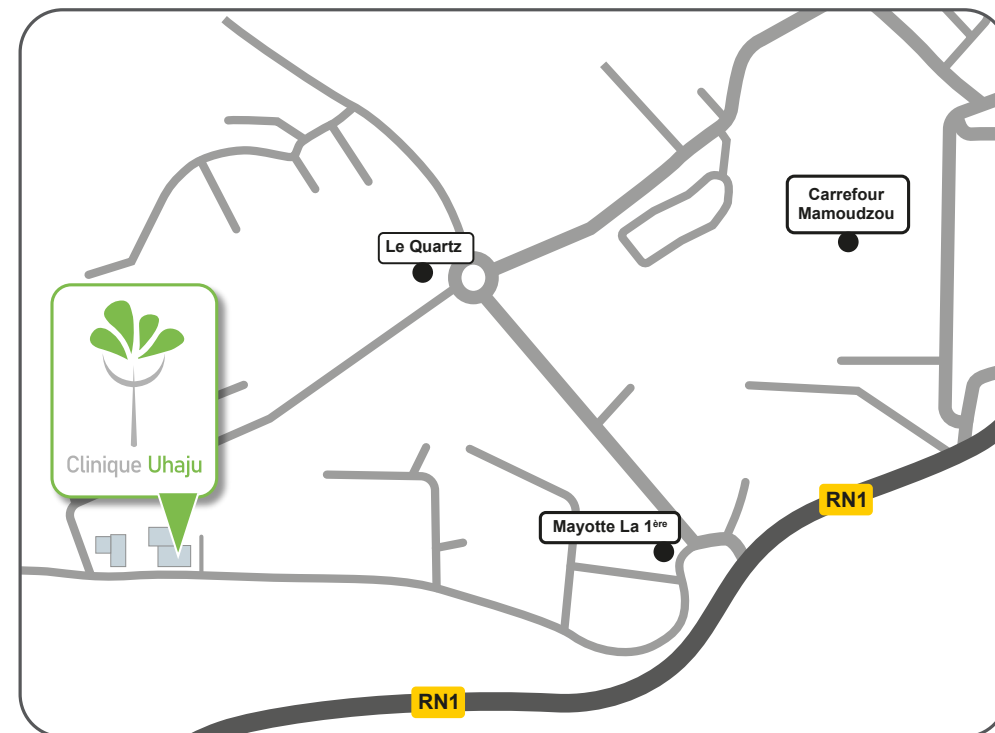
Les informations concernant votre suivi médical sont strictement protégées par le secret professionnel et ne sont partagées qu'au sein de l'équipe soignante.

Les principes éthiques et déontologiques garantissent que seules les informations nécessaires à la continuité de vos soins et à votre accompagnement seront échangées avec les professionnels de santé externes que vous avez choisis.

Vos données de santé personnelles sont protégées et hébergées sur des serveurs informatiques sécurisés et agréés. Elles sont conservées conformément aux durées fixées par la réglementation (20 ans pour votre dossier médical).

Vous avez le droit d'accéder et compléter / rectifier toutes les données de santé vous concernant.

Pour ce faire, adressez une demande écrite en joignant une photocopie de votre carte d'identité par courrier adressé à la Clinique UHAJU – 392 rue Cocherel Les Hauts Vallons – 97 600 Mamoudzou



0262 42 72 96



392 rue Cocherel - Les Hauts Vallons – 97600 Mamoudzou



contact@clinique-uhaju.fr



Ouverture du lundi au vendredi (hors jours fériés) de 7h30 à 15h30.

CAISSES CENTRALES D'ACTIVITÉS SOCIALES (CCAS)

CCAS - Dzaoudzi

Rue de l'Hôtel de Ville
97615 - Dzaoudzi
Tél : 02 69 60 11 75

CCAS - Bandraboua

238 Rue de l'Hotel de Ville
97650 - Bandraboua
Tél : 02 69 62 54 18

CCAS - Chiconi

Rue de l'hôtel de ville
97670 - Chiconi
Tél : 02 69 60 77 53

CCAS - Chirongui

Rue de l'hôtel de ville
97620 - Chirongui
Tél : 02 69 62 18 03

CCAS - Kani-Kéli

1 Rue de la Mairie
97625 - Kani-Kéli
Tél : 05 90 20 01 76

CCAS - Acoua

Rue Mze Landza
97630 - Acoua
Tél : 02 69 62 18 81

CCAS - Bandrele

Rue de Mjini-Bandrélé
97660 - Bandrele
Tél : 02 69 80 76 90

CCAS - Bouéni

Boulevard de la Fraternité
97620 - Bouéni
Tél : 02 69 60 77 53

CCAS - Dembeni

Boulevard de la Mairie
97660 - Dembeni
Tél : 02 69 62 15 71

CCAS - Koungou

1 Rue de la Plage
97600 - Koungou
Tél : 06 39 01 42 66

CCAS - Mamoudzou

Boulevard Halidi Selemani
97600 - Mamoudzou
Tél : 02 69 66 50 10

CCAS - Mtsamboro

Avenue de la Mairie
97630 - Mtsamboro
Tél : 05 90 20 01 76

CCAS - Ouangani

Rue Zakia Madi
97670 - Ouangani
Tél : 02 69 62 15 30

CCAS - Pamandzi

Rue de la Mairie
97615 - Pamandzi
Tél : 02 69 61 63 67

CCAS - Sada

27 Rue de la Mairie Annexe
97640 - Sada
Tél : 02 69 62 08 08

CCAS - Tsingoni

Rue de la maison blanche
97680 - Tsingoni
Tél : 02 69 62 17 91

MAISONS DÉPARTEMENTALES DES PERSONNES HANDICAPÉES (MDPH)

MDPH - Mamoudzou

8 rue Mariazé
97600 - Mamoudzou
Tél : 02 69 62 96 20

UNION DÉPARTEMENTALE DES ASSOCIATIONS FAMILIALES (UDAF)

UDAF - Mamoudzou

31 rue de la Cité de Doujani 2
Appartement 7 - M'tsapéré
97600 - Mamoudzou
Tél : 02 69 61 99 14

ASSOCIATIONS & PARTENAIRES (LISTE NON EXHAUSTIVE)

Département de Mayotte

Hôtel du Département
112, BD Halidi Sélémani
BP 101
97645 - Mamoudzou Cedex
Tél : 02 69 66 10 00

ARS Mayotte

Centre Kinga
90 route Nationale 1
Kawéni - PB 410
97600 - Mamoudzou
Tél : 02 69 61 12 25

Pharmacie Yaoussalama

ZAC du Soleil levant
1 Bâtiment Mwezi
Les Hauts Vallons
97600 - Mamoudzou
Tél : 02 69 23 21 06

Centre Hospitalier de Mayotte

Rue de l'hôpital
BP 04
97600 - Mamoudzou
Tél : 02 69 61 80 00

Laboratoire Les Hauts Vallons

4 rue d'Amboise
97600 - Mamoudzou
Tél : 09 85 60 25 56

Association MLEZI MAORE

3 rue Leclerc - Cavani
97600 - Mamoudzou
Tél : 02 69 61 64 00

Centre d'Imagerie Médicale de Mayotte

Résidence Jardin Créole
97600 - Mamoudzou
Tél : 02 69 63 64 62

GIE IRM de Mayotte

Rue de l'Hôpital
97600 - Mamoudzou
Tél : 02 69 63 64 62

ÉQUIPEMENTS ET MATÉRIELS MÉDICAUX (LISTE NON EXHAUSTIVE)

Symbiose Médical Mayotte

Résidence Isis
Lotissement Les Hauts Vallons
97600 - Mamoudzou
Tél : 02 69 60 50 50

SOS Oxygène Mayotte

Kawéni SMAC
Route Nationale 1
97600 - Mamoudzou
Tél : 06 39 28 51 62

Reha-Mat Mayotte

Zi NEL
Bâtiment ALNAT
97600 - Mamoudzou
Tél : 02 69 63 96 39

SEPRODUM Mayotte

14 rue Mariage
97600 - Mamoudzou
Tél : 02 69 64 66 46

Matériel Médical de Mayotte

Kawéni
19 rue Zamantale
97600 - Mamoudzou
Tél : 06 93 45 07 34

SOINS À DOMICILE

SSIAD - Bandraboua

30 rue du 15 Décembre 2008
97650 - Bandraboua
Tél : 02 69 61 62 60

SSIAD - Chirongui

Malamani
97650 - Chirongui
Tél : 02 69 61 62 60

SSIAD - Mamoudzou

Rue de Vahibe - Passamainty
97600 - Mamoudzou
Tél : 02 69 63 20 39

SSIAD - Oudjama

Rue de la Convalescence
Bara
97670 - Ouangani
Tél : 02 69 60 72 94

ASSOCIATIONS SPORTIVES (LISTE NON EXHAUSTIVE)

Rédiab Ylang 976

Impasse Saïd Hassani
M'nagnoch
Quartier Baboka
97600 - Mamoudzou
Tél : 02 69 61 04 00

1- QU'EST-CE QU'UN ÉVÉNEMENT SANITAIRE INDÉSIRABLE ?



- un événement non souhaité ou effet inhabituel affectant la santé
- un événement lié à la manipulation ou la consommation d'un produit, d'une substance ou survenu lors d'un acte de soins

2- QUELS SONT LES PRODUITS OU LES ACTES DE SOINS CONCERNÉS ?

PRODUITS À USAGE MÉDICAL



PRODUITS DE LA VIE COURANTE



ACTES DE SOIN RÉALISÉS PAR UN PROFESSIONNEL DE SANTÉ (À L'HÔPITAL, EN VILLE OU DANS UNE STRUCTURE MÉDICO-SOCIALE)



3- QUI SIGNE ?

PARTICULIERS



Vous pouvez signaler un événement sanitaire indésirable, pour vous-même ou l'un de vos proches. Un professionnel de santé, une association de patients ou d'usagers, peuvent vous accompagner.

PROFESSIONNELS DE SANTÉ



Vous devez signaler les événements sanitaires indésirables définis par la réglementation. Vous pouvez signaler tout autre événement sanitaire indésirable que vous constatez.

AUTRES PROFESSIONNELS*



Vous devez signaler les événements sanitaires indésirables définis par la réglementation. Vous pouvez signaler tout autre événement sanitaire indésirable porté à votre connaissance.

*dont industriels

MON SIGNALEMENT EN BREF



1- ÉVÉNEMENT SANITAIRE INDÉSIRABLE



Produit à usage médical



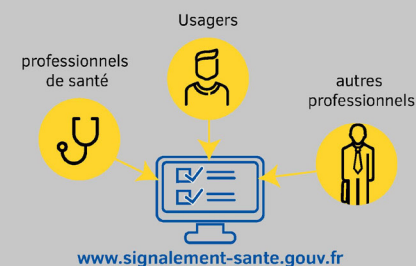
Acte de soins



Produit de la vie courante



2- SIGNALEMENT

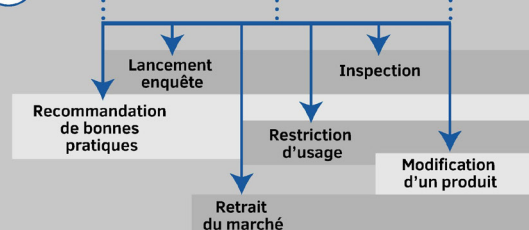


3- ENREGISTREMENT ET ANALYSE*

*Analyse par des experts



4- LES ACTIONS POSSIBLES



Information du public
et des professionnels

COMMENT

VOUS LAVER LES MAINS EFFICACEMENT ?



1
Se mouiller les mains

2
Prendre du savon

3
Se savonner les mains



4
Se frotter le bout des doigts, les deux faces des mains...



5
...Et frictionner le pouce de la main gauche par rotation de la main droite et inversement



6
Se rincer les mains



7
Se sécher soigneusement

QUAND

VOUS LAVER LES MAINS ?



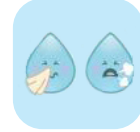
Après être allé aux toilettes



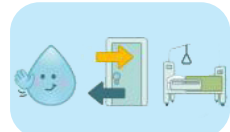
Avant et après avoir mangé



Si les mains sont sales



Après vous être mouché, ou après avoir éternué ou toussé



Pour participer à des activités communes

COMMENT VOUS FRICTIONNER

EFFICACEMENT LES MAINS AVEC LA SOLUTION HYDROALCOOLIQUE ?



1
Prendre une quantité suffisante de solution hydro-alcoolique



2
Paume contre paume



3
Paume de la main droite sur le dos de la main gauche et inversement



4
Paume contre paume avec les doigts entrelacés



5
Le dos des doigts en les tenant dans la paume de la main opposée avec un mouvement d'aller retour latéral



6
Le pouce de la main gauche par rotation dans la paume droite fermée et inversement



7
Le bout des doigts de la main droite par rotation contre la paume gauche et inversement



Toussez ou éternuez dans son coude



Utilisez un mouchoir à usage unique et jetez-le



Lavez-vous très régulièrement les mains au savon



Si vous êtes malade ou toussiez, portez un masque chirurgical jetable



Utilisez une solution hydro-alcoolique en entrant et en sortant de votre chambre ou dans une pièce commune



Douchez-vous quotidiennement

VACCINATION : ÊTES-VOUS À JOUR ?



Votre médecin et l'équipe soignante de l'établissement **se tiennent à votre disposition** pour toutes informations complémentaires



Clinique Uhaju

Soins Médicaux et de Réadaptation



0262 42 72 96



contact@clinique-uhaju.fr



392 rue Cocherel – Les Hauts Vallons
97 600 Mamoudzou



Dossier_occeuil_HDI_0623 - Imp. Maden : 0262 25 10 11 - Ne pas jeter sur la voie publique

FHP FÉDÉRATION DE
L'HOSPITALISATION
PRIVÉE

FHP
SMR
SYNDICAT DES SOINS MÉDICAUX
ET DE RÉADAPTATION

GRUPE
RUN  **SENS**