



# LIVRET D'ACCUEIL



Clinique SMR Les Terrasses – 18 Rue du Docteur Constant Colbert - 64250 CAMBO LES BAINS

Tel : 05 59 93 70 00 Fax : 05 59 93 70 99

Courriel : [contact@clinique-terrasses.fr](mailto:contact@clinique-terrasses.fr) Site web : [clinique-terrasses.fr](http://clinique-terrasses.fr)

# BIENVENUE

## ONGI ETORRI

L'ensemble des professionnels de l'établissement et moi-même, vous remercions de nous accorder votre confiance et sommes heureux de vous accueillir.

Nous vous souhaitons la bienvenue dans notre établissement.

La sécurité et la qualité de votre prise en charge sont nos priorités.  
Je peux vous assurer que tous s'efforceront de rendre votre séjour le plus agréable possible afin de vous permettre de retrouver une meilleure santé.

Vous trouverez dans ce livret d'accueil des informations qui vous permettront, ainsi qu'à vos proches, de préparer et d'accompagner votre séjour parmi nous. Cependant, n'hésitez pas à nous interroger pour tout complément d'information.

Pour nous aider à toujours améliorer l'accueil, la qualité des soins et les conditions de séjour, veuillez nous faire part de vos appréciations, critiques et suggestions en complétant notre questionnaire de satisfaction à la fin de votre séjour.

Nous vous souhaitons un prompt rétablissement.

Très cordialement,

**Peggy GLESS**  
**Directrice**

# Sommaire

<b>Présentation et plan de l'établissement</b>	<b>3</b>
<b>Des équipes à votre service</b>	<b>4</b>
<b>Horaires de l'accueil</b>	<b>5</b>
<b>Votre admission :</b>	
<b>Les démarches administratives</b>	<b>6</b>
<b>Identitovigilance</b>	<b>7</b>
<b>Vos frais d'hospitalisation</b>	<b>8</b>
<b>Vos soins</b>	<b>9</b>
<b>Votre séjour : informations pratiques</b>	<b>13</b>
<b>Quelques de règles pour le bien vivre ensemble</b>	<b>17</b>
<b>Vos droits</b>	<b>18</b>
<b>Amélioration continue de la qualité et gestion des risques</b>	<b>28</b>
<b>Votre sortie</b>	<b>30</b>



# PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT

La Clinique SMR LES TERRASSES, l'un des plus anciens établissements de CAMBO, a été créée en 1919 par le Docteur **Constant COLBERT**, ancien Maire de CAMBO, dans les locaux de l'Hôtel Saint-Martin.

A l'origine, la Clinique SMR LES TERRASSES était un sanatorium de 103 lits destiné à la lutte contre la tuberculose, véritable fléau social à l'époque puis Centre de Pneumologie pendant de longues années.

Aujourd'hui, l'établissement compte 65 lits de soins médicaux et de réadaptation (spécialités pneumologie et polyvalent). Il occupe un parc de 4 hectares et est constitué de 2 pavillons qui accueillent les patients :

- **Les TERRASSES** qui donne son nom à l'ensemble,
- **Le CHALET**,

et un pavillon regroupant l'administration.

L'établissement est dirigé par Mme GLESS Peggy.

La Clinique SMR LES TERRASSES a été **certifié par la HAS en Juin 2025**.



## PLAN DE L'ÉTABLISSEMENT

### PAVILLON LE CHALET

#### Rez-de-chaussée :

- Chambres : 1 à 8

#### 1<sup>er</sup> Etage :

- Chambres : 9 à 17

### PAVILLON

### LES TERRASSES

#### Rez-de-chaussée :

- Accueil et admissions
- Chambres : 37 à 43
- Salle d'activités physiques adaptées
- Véranda climatisée
- Bureaux des médecins
- Bureaux de la directrice, cadre de santé, responsable qualité, diététiciennes, psychologue, assistante sociale
- Pharmacie
- Salle de réunions
- Cuisine

#### 1<sup>er</sup> étage :

- Chambres : 1 à 19
- Salle de kinésithérapie et de spirométrie

#### 2<sup>ème</sup> étage :

- Chambres : 20 à 36

### LE

### GARAGE

#### Bureaux :

- du responsable Maintenance
- de la responsable administrative et financière
- de la secrétaire TIM (PMSI)

# DES ÉQUIPES À VOTRE SERVICE

Les équipes sont à votre disposition et vous accompagnent tout au long de votre séjour pour répondre à l'ensemble de vos besoins.

**L'équipe médicale** est composée de trois médecins (spécialiste et généraliste) pouvant intervenir 24h/24 :

Ils ont en charge votre projet médical, votre traitement et la coordination des soins pendant votre séjour dans le strict respect du secret professionnel.

Ils assurent les relations avec votre médecin-traitant et d'autres médecins correspondants.

L'équipe médicale assure une présence journalière sur place la semaine.

Un système d'astreinte est organisé pour les nuits, les week-ends et les jours fériés.

Le médecin reçoit les proches des patients sur rendez-vous.

**L'équipe pharmacie** se compose :

- D'un Pharmacien qui gère la pharmacie à usage interne,
- et d'une préparatrice en pharmacie ;

Ils assurent la délivrance de votre traitement médicamenteux et sont à votre disposition pour répondre à vos questions le concernant.

**L'équipe soignante et paramédicale** se compose :

- D'un cadre de santé,
- D'infirmiers-ères diplômé(e)s d'Etat qui sont responsables de l'exécution des soins prescrits par le médecin et veillent à votre hygiène et à votre confort,
- D'aides-soignants-es diplômé(e)s qui participent aux soins d'hygiène et de confort sous la responsabilité des infirmier(e)s,
- D'une assistante Sociale, présente le lundi, le jeudi et le vendredi,
- De deux diététiciennes, présentes le mardi et le jeudi,
- D'une psychologue, présente le mardi et le vendredi ;

**L'équipe de rééducation / réadaptation** est composée :

- De Masseurs-Kinésithérapeutes diplômés d'Etat qui mettent en œuvre les actes de rééducation pour faciliter la reprise de votre autonomie fonctionnelle,
- D'un Professeur d'activités physiques adaptées (APA) ;

Les soins de kinésithérapie et d'éducation physique adaptée sont dispensés sur prescription médicale. Les séances sont assurées du lundi au vendredi et le samedi matin suivant votre projet de soins. Elles se déroulent soit en chambre soit en salle.

**L'équipe administrative**. Elle se compose de :

- Directeur
- Responsable Administrative et financière
- Secrétaire des Admissions
- Secrétaire technicien de l'information médicale (TIM)
- Accueil – Secrétariat Médical
- Responsable Qualité et Gestion des Risques

**L'équipe hôtelière**, gérée par la cadre de santé, se compose :

- D'agents de service hospitalier,
- De plongeurs (cuisine),
- De cuisiniers
- D'une lingère,

**L'équipe de maintenance** se compose :

- D'un responsable de maintenance qui gère et organise les travaux à l'aide de deux agents de maintenance



### ***Comment reconnaître le personnel des Terrasses ?***

Les tenues de travail sont différentes selon la fonction :

- Médecins : Blouse blanche,
- Infirmier(e)s : Tunique blanche et rose,
- Aides Soignant(e)s : Tunique blanche et verte,
- Kinésithérapeutes – Professeur d'APA : tunique blanche
- Agents de Services Hospitaliers : Tunique blanche et violette.

De plus, chaque membre du personnel porte un badge qui identifie son nom et/ou son prénom et sa fonction dans l'établissement. Pour votre confort, plusieurs membres de notre personnel parlent, en plus du français, le basque, ainsi que notamment l'anglais, l'espagnol, le portugais, et le roumain.

## **HORAIRES DE L'ACCUEIL**

Nos secrétaires médicales sont à votre disposition à l'accueil ou par téléphone :

- **Du lundi au vendredi de 09h00 à 12h00 et 13h00 à 18h00**

Vous pourrez joindre l'accueil directement depuis votre chambre en tapant le **9**

En dehors de ces horaires et les jours fériés, en cas d'urgence, vos proches pourront joindre par téléphone l'équipe soignante



# VOTRE ADMISSION

## Les démarches administratives :

La Clinique SMR LES TERRASSES est un établissement conventionné avec les différentes caisses d'assurance maladie et organismes de mutuelles.

**Pour être admis à la Clinique SMR LES TERRASSES**, il est nécessaire d'obtenir de votre organisme d'Assurance Maladie une prise en charge de vos frais de séjour. Pour cela :

➤ Si vous venez de votre domicile :

- faire établir par votre médecin généraliste ou spécialiste un certificat médical précisant la nécessité d'un séjour à la Clinique SMR LES TERRASSES.
- adresser ce certificat à votre organisme d'Assurance Maladie (Sécurité sociale, MSA, SNCF...)
- dès réception de la prise en charge nous fixerons ensemble une date d'entrée.

Si vous devez utiliser un mode de transport par VSL ou ambulance, veuillez demander à votre médecin d'établir un bon de transport aller – retour pour la Clinique SMR Les TERRASSES que vous adresserez pour accord à votre organisme d'Assurance Maladie.

Faire également établir une demande d'entente préalable si le trajet Domicile / Terrasses dépasse 150 km.

➤ Si vous venez directement d'un hôpital ou d'une clinique : munissez-vous d'un certificat d'hospitalisation. Nous demanderons la prise en charge à votre caisse.

## ***Les entrées se font à 14 h 00***

**A votre arrivée, nous avons besoin de :**

- votre carte d'assuré social,
- votre carte de mutuelle ou attestation CMU en cours de validité,
- une pièce d'identité en cours de validité (carte d'identité ou passeport),
- vos derniers examens (radiologiques, biologiques, etc.)
- vos ordonnances en cours
- tout document utile à votre prise en charge.

Si vous venez de votre domicile, pensez à amener une lettre de votre médecin ou votre dossier médical.

Pensez également à apporter votre traitement médicamenteux pour trois jours. Cette mesure vise à diminuer le risque de rupture de continuité du traitement. Vos traitements personnels vous seront remis à la fin de l'hospitalisation.

Pour les patients sous tutelle, le tuteur doit signer un document autorisant l'admission, les soins ou toute intervention nécessaire lors du séjour de la personne.

## L'identitovigilance :



**Tous les renseignements concernant votre identité sont confidentiels et ne peuvent être divulgués.**

À votre entrée, vous êtes identifié(e) par **Identité Nationale de Santé (INS)**. Il s'agit de votre identité sanitaire de référence. Son utilisation est obligatoire pour tous les professionnels de santé depuis le 1er janvier 2021 pour référencer vos données de santé. Cela nous permet d'échanger plus facilement les informations de santé vous concernant avec les autres professionnels qui vous accompagnent (médecin traitant ou spécialiste par exemple).

Votre INS provient du Répertoire National d'Identification des Personnes Physiques (RNIPP) et est composée de votre nom et prénom(s) de naissance, date de naissance, sexe, code INSEE du lieu de naissance et d'un matricule.



Ces renseignements sont récupérés via le **téléservice INSi** (base de données recueillant toutes les identités nationales de santé) puis validées avec votre **pièce d'identité** (carte d'identité ou passeport). Votre identité sera alors une « **identité qualifiée** ».

Si vous n'avez pas une pièce d'identité sur vous au moment de votre admission, votre identité sera enregistrée comme « identité provisoire ». Le personnel de l'accueil vous demandera (ou à votre entourage) de fournir le plus rapidement possible une preuve de votre identité.



Avec votre accord, un **bracelet d'identification est apposé sur votre poignet** dès votre entrée. Si votre identité est qualifiée après votre admission un nouveau bracelet vous sera apposé (si changement des étiquettes). Vous avez le droit de refuser le port du bracelet et, dans ce cas, une confirmation écrite de ce refus vous sera demandée et intégrée dans votre dossier. La prise d'une **photographie** vous sera alors proposée pour sécuriser votre prise en charge (identitovigilance).

**À tout moment de votre séjour**, les professionnels doivent pouvoir s'assurer de votre identité pour garantir votre sécurité. Les procédures sont très rigoureuses ; elles ont pour but de ne pas vous confondre avec quelqu'un d'autre. Elles permettent de sécuriser les soins, la distribution des médicaments, les repas, les actes qui vous sont proposés, etc.

- Ne soyez pas étonné(e) si l'on vous demande, à plusieurs reprises, de vous identifier en déclarant votre nom, prénom et date de naissance. Un même professionnel peut être amené à vous questionner ou vérifier votre bracelet à plusieurs reprises dans une même journée (première rencontre, actes précis, distribution des médicaments, ...)
- Il se peut que pour une raison ou une autre vous ne soyez pas en mesure de vous exprimer, dans ce cas les professionnels vérifieront votre bracelet.



## Vos frais d'hospitalisation

Votre carte vitale et votre carte de mutuelle facilitent le remboursement des soins. Elles vous seront demandées dès votre admission.

Une facture d'hospitalisation comporte plusieurs éléments : les frais de séjour, le forfait journalier hospitalier et les frais annexes.

### Les frais de séjour :

Les frais de séjour sont calculés en fonction de la durée de votre hospitalisation sur la base d'un tarif journalier. Celui-ci comprend la totalité du coût des prestations (hébergement, soins, etc...). Il ne comprend pas les frais divers (chambre particulière, télévision, téléphone, frais d'accompagnement...)

➤ Soit les frais de séjour sont pris en charge à 80 %, le ticket modérateur de 20 % est à votre charge ou à celle de votre mutuelle pendant les 30 premiers jours de votre hospitalisation,

➤ Soit les frais de séjour sont pris en charge à 100 %, c'est le cas :

- \* si vous bénéficiez d'une exonération du ticket modérateur pour longue maladie,
- \* si vous bénéficiez des régimes 530 ou 120,
- \* si vous êtes hospitalisé depuis plus de 30 jours,
- \* si vous avez bénéficié d'une intervention chirurgicale égale ou supérieure à K 50.

### Le forfait journalier hospitalier :

Le forfait journalier constitue votre contribution minimale réglementaire aux dépenses hôtelières.

Il est fixé actuellement à **23 €** par jour (fixé par le Ministère de la Santé au 1<sup>er</sup> mars 2026)

Même si vous êtes à 100 % il sera à votre charge ou de votre Mutuelle. Vous en serez exonéré si votre hospitalisation fait suite :

- à un accident de travail,
- à une maladie professionnelle,
- ou si vous bénéficiez de l'Article 115 du code des pensions d'invalidité ou victime de guerre.

### Les frais annexes

- Chambre particulière
- Accès multimédia (TV, internet, jeux, presse, etc.)
- Frais accompagnant

Ils sont à votre charge ou à celle de votre mutuelle (selon couverture)

**Pour tout renseignement concernant vos frais de séjour, adressez-vous au service administratif des Terrasses.**

# VOS SOINS



## Prise en charge médicale

Dès votre arrivée vous bénéficierez du bilan médical d'entrée.

Lors de cet échange le médecin vous examinera mais c'est aussi un moment privilégié d'échange pour mieux vous connaître. Il vous posera des questions sur vos antécédents mais aussi sur vos habitudes de vie, votre traitement, etc. N'hésitez pas à lui communiquer toutes les informations qui vous semblent importantes et à lui poser toutes les questions que vous avez. C'est le moment aussi pour le médecin de vous présenter votre projet thérapeutique et recueillir votre accord.

Après le bilan d'entrée, vos soins seront coordonnés par l'un des trois médecins du centre. Il viendra régulièrement vous rencontrer dans votre chambre.

Si vous souhaitez le rencontrer en dehors des visites médicales, veuillez le communiquer aux soignants.

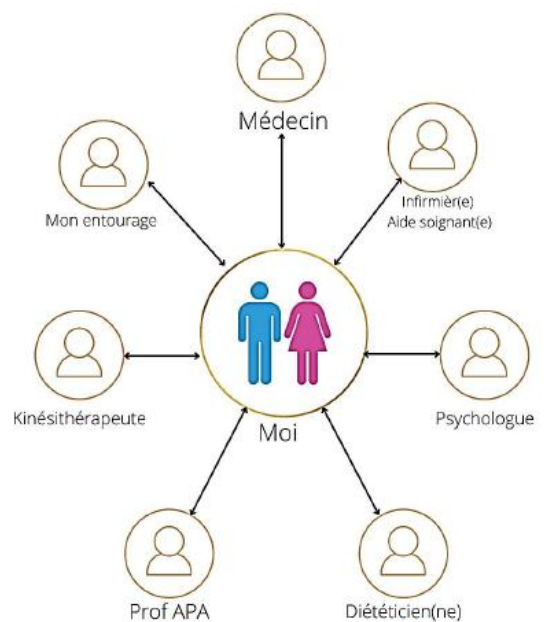
Vos proches ont la possibilité de rencontrer le médecin en prenant rendez-vous auprès du secrétariat médical (accueil).

## Votre projet thérapeutique

A l'issue du bilan médical d'entrée le médecin vous présentera votre projet thérapeutique personnalisé. Une fois votre accord donné il fera les prescriptions pour que les différents professionnels de santé vous prennent en charge.

Le projet est ensuite alimenté par tous les professionnels qui interviennent dans votre prise en charge puis est évalué régulièrement avec vous et entre les professionnels eux-mêmes lors de réunions pluridisciplinaires.

Votre adhésion à ce projet et votre participation à sa mise en œuvre sont indispensables. Vous en êtes le principal acteur.



## Prise en charge soignante

Le jour de votre arrivée, l'infirmier-ère complétera avec votre aide le recueil de données. Il s'agit de recueillir les informations importantes qui guideront le début de votre prise en charge.

Comme avec le médecin, il s'agit d'un moment privilégié pour faire votre connaissance. N'hésitez donc pas à lui donner toutes les informations qui vous semblent importantes ainsi qu'à lui poser toutes vos questions.

L'équipe soignante (infirmiers-ères et aides-soignants-es), élaborera ensuite votre projet de soins qui alimente votre projet thérapeutique et qui sera réévalué au fil de vos progrès.



## Rééducation

Selon la prescription médicale, un kinésithérapeute et le professeur d'activités physiques adaptées (APA) viendront pour faire un bilan initial et établir le projet de rééducation avec vous. N'hésitez pas à leur communiquer les objectifs que vous souhaiteriez atteindre (montée d'escaliers ou accès à une baignoire par exemple).

Vous pourrez bénéficier de séances individuelles et de séances collectives qui se dérouleront le matin et /ou l'après-midi.

Les activités de kinésithérapie et d'activités physiques adaptées sont complémentaires.

Les séances sont obligatoires et nous comptons sur votre ponctualité lors de ces séances.



## Autres intervenants

En fonction de vos besoins, d'autres professionnels de santé peuvent intervenir dans votre prise en charge.

- Diététicienne : le médecin pourra prescrire son intervention (dénutrition, régime, etc.)
- Psychologue : son intervention vous sera proposée par le médecin si vous en avez le besoin. Elle peut également rencontrer vos proches en cas de situation difficile.
- Assistante sociale : outre l'écoute, les conseils, voire l'aide éventuelle qu'elle pourrait vous apporter dans la reconnaissance de vos droits, elle s'inquiètera de vos conditions de vie actuelle et envisagera avec vous les moyens existants pouvant améliorer votre retour à domicile.

## Charte de bientraitance

La bientraitance est une priorité absolue pour l'établissement et les professionnels qui y exercent leur métier. Des sensibilisations régulières ont lieu afin de ne pas perdre de vue notre objectif principal qui est celui de vous accompagner avec bienveillance.



## CHARTRE DE BIENTRAITANCE

- B**ientraiter c'est accompagner, respecter et s'adapter
- I**nformer de façon personnalisée pour éclairer les choix de la personne soignée
- E**couter, observer et avoir de l'empathie
- N**otifier tout acte, suspicion ou risque de maltraitance
- T**raiter la douleur aiguë ou chronique, physique ou morale
- R**especter la dignité, volonté, intimité et confidentialité de la personne soignée
- A**ider la personne soignée à être autonome : faire avec et non à sa place
- I**dentifier les besoins du patient et lui apporter une réponse adaptée
- T**enir compte des différences de culture, de religion, de valeurs, etc.
- A**pporter du soutien aux proches et favoriser les liens avec l'entourage
- N**oter les remarques de la personne soignée et se remettre en question
- C**onsolider la qualité et la sécurité des soins
- E**tre bientraitant avec soi-même pour pouvoir être bientraitant avec les autres



## Ré autonomisation



Si bien nos professionnels de santé assurent les soins médicaux que votre état peut nécessiter, ils ont pour mission principale de vous accompagner dans votre récupération fonctionnelle en vue de votre retour dans votre lieu de vie.

Pour que vous gagniez en autonomie pour les activités de la vie quotidienne (toilette, habillage, alimentation, etc.), tous les intervenants qui participent dans votre prise en charge (médecin, infirmier·ère, aides-soignants, kinés, etc.) travaillent en collaboration pour vous proposer les stratégies, voire le matériel adapté.

**Cependant vous restez l'acteur·trice principal·e de votre ré autonomisation.** Il ne s'agit pas de « faire à votre place » mais bien de « faire avec vous ».

## Dépendance iatrogène

Ce concept désigne la perte d'autonomie dans les activités base de la vie quotidienne liée à une hospitalisation que l'on peut observer chez certains patients, notamment les personnes âgées.

Cette perte d'autonomie peut être due à plusieurs facteurs intriqués : en partie à votre état général avant l'hospitalisation, à la pathologie qui a nécessité que vous soyez hospitalisé(e) mais aussi aux soins que nous vous apportons.

C'est pour cette raison que nos équipes luttent contre les causes principales de la dépendance iatrogène liée à l'hospitalisation en adaptant les soins à vos besoins.



## Éducation thérapeutique

Un programme d'éducation pourra vous être proposé au cours de votre séjour si vous souffrez une affection respiratoire.

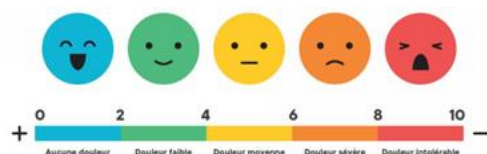
Votre accord préalable est nécessaire à la participation à ce programme qui sera adapté à vos besoins.

Par ailleurs, et en dehors du programme thérapeutique, des rencontres d'éducation à la santé sont régulièrement proposées au sein de l'établissement sur diverses thématiques : douleur, tabac, médicaments, etc. Vous ainsi que vos proches y êtes les bienvenus.

## Prise en charge de la douleur

L'accompagnement et la prise en charge de la douleur physique et morale sont une priorité pour notre établissement. Toute l'équipe y est sensibilisée et certains ont été particulièrement formés à cette prise en charge.

Des traitements médicamenteux et non médicamenteux pourront vous être proposés. Afin d'ajuster au mieux la prise en charge au type et à l'intensité de votre douleur, les professionnels vous questionneront régulièrement.





## **Vo**tre traitement médicamenteux :

Conformément à la législation en vigueur et afin d'éviter les risques d'une automédication, il vous sera demandé de nous remettre votre traitement médicamenteux personnel dès votre arrivée. Il vous sera restitué avant votre sortie.

**Pour votre sécurité ne prenez pas de médicaments non administrés par nos soins. Le médecin doit absolument connaître l'ensemble des médicaments que vous prenez.**

**Si on ne vous dispense pas un médicament que vous prenez habituellement signalez-le rapidement à l'infirmier-ère ou au médecin.**

L'établissement privilégie la prescription des médicaments génériques. Par ailleurs, tous les médicaments n'étant pas référencé dans l'établissement, votre traitement pourra être substitué par le pharmacien en accord avec le médecin. Vous avez le droit de refuser la substitution mais, dans ce cas, vous serez amené(e) à régler les traitements que vous aurez demandé.

Le médecin, la pharmacienne et les infirmiers-ères sont à votre disposition pour toute question concernant votre traitement médicamenteux.



## **Les bilans biologiques**

Durant votre séjour, le médecin pourra prescrire un bilan biologique. S'une manière générale il s'agit d'un bilan exploratoire permettant de doser certains éléments dans le sang, les selles, l'urine, les sécrétions bronchiques, etc. L'objectif du bilan prescrit vous sera expliqué par votre médecin (diagnostic d'une pathologie, mise en place et/ou évaluation de l'efficacité d'un traitement, etc.)

Nos infirmiers-ères sont habilité(e)s à prélever les échantillons nécessaires au bilan.

Pour l'analyse nous collaborons avec le laboratoire INOVIE AXBIO. Le transfert de vos données (identité et résultats biologiques) est informatisé et complètement sécurisé.

Les résultats vous seront expliqués par votre médecin et seront intégrés dans votre « Espace Santé » (MES).



## **Consultations externes :**

Lors de votre séjour, des consultations peuvent être programmées.

Seules celles demandées par le médecin de la Clinique SMR LES TERRASSES seront prises en charge par l'établissement. Dans le cas contraire vous devrez vous munir de votre carte vitale et mutuelle et régler les éventuels frais à charge.

Vous devrez régler les consultations ne faisant pas partie de votre motif d'hospitalisation à la Clinique SMR Les Terrasses (pédicurie, soins dentaires ...).



## **Refus de soin**

Vous avez le droit de refuser à tout instant tout acte, soin, examen qui pourrait vous être proposé après avoir reçu les informations nécessaires à votre choix (rapport bénéfice-risque). Cette décision est révocable à tout moment.

Cependant, s'il s'agit d'un acte, soin ou examen indispensable à votre prise en charge, le refus pourrait entraîner une réévaluation de l'intérêt de votre prise en charge au sein de l'établissement.

# VOTRE SÉJOUR : INFORMATIONS PRATIQUES



## Votre chambre :

La Clinique SMR Les Terrasses vous propose :

- Des chambres particulières : si vous souhaitez une chambre particulière, vérifiez que votre mutuelle couvre bien cette dépense sinon vous aurez à en acquitter le montant à votre sortie. Son attribution se fera selon les disponibilités du service.
- Des chambres à deux lits

Nous vous demanderons, lors de votre arrivée, de confirmer votre choix par écrit.

Chaque chambre est équipée d'une salle d'eau (lavabo, WC et douche).

Une ligne téléphonique directe est à votre disposition pour recevoir des appels de l'extérieur. Le numéro est indiqué sur votre tablette multimédia.

La tablette multimédia propose un grand panel de services (options payantes) : télévision, internet, appels vidéo, jeux, livres, presse, etc.

Pour plus de renseignements adressez-vous à l'accueil.

Si vous souhaitez recevoir le journal ou un périodique vous pouvez en faire la demande à l'accueil (à votre charge).

Vous pouvez si besoin faire appel au personnel soignant présent 24h/24 grâce à la sonnette présente dans la chambre.

Par mesure de sécurité le branchement d'appareils électriques, en particulier culinaires (cafetière, bouilloire, microondes, etc.), est strictement interdit.

Seuls sont autorisés les chargeurs (téléphone portable, tablette, ordinateur portable, etc).



## Les valeurs

Tous vos biens personnels, vos objets de valeur tels que les bijoux, montres, argent liquide, lunettes, prothèses auditives, dentaires... restent sous votre responsabilité, conformément à l'article L1113-4 du code de la santé publique.

L'établissement décline toute responsabilité en cas de vol ou de disparition éventuels.

Nous vous encourageons à venir sans bijoux ni objets de valeurs.

Confiez-les préférentiellement à vos proches.

Un coffre ou un tiroir à clé est mis à votre disposition dans votre chambre.

Si vous le préférez, vous pouvez vous adresser à l'accueil afin de nous confier vos valeurs qui seront déposées dans notre coffre et disponibles du lundi au vendredi.



## Vos repas :

Ils sont servis en chambre :

- Le petit-déjeuner à partir de 8h00.
- Le repas de midi à partir de 12h00.
- Le goûter à partir de 15h00, si vous êtes présent en chambre.
- Le repas du soir à partir de 18h30.

Des menus équilibrés et de saison sont élaborés par nos diététiciennes et notre responsable cuisine.

Nous privilégions les circuits courts et collaborons avec des producteurs locaux.

La cuisine est faite quotidiennement sur place par nos professionnels de restauration. Les produits « bio » et la cuisine « fait maison » sont privilégiés autant que possible.

Les diététiciennes établissent, en collaboration avec votre médecin, un éventuel régime. Elles assurent une mission d'éducation et de prévention à la nutrition.

L'apport de nourriture et de boissons venant de l'extérieur pourrait être contre-indiqué. Il est donc soumis à l'autorisation du personnel de santé.

L'apport extérieur de produits alimentaires frais et d'alcool est interdit.



## Visites

**Les visites sont autorisées tous les jours, l'après-midi de 13h à 20h**, les matinées étant consacrées aux soins.

Les visites peuvent être limitées ou non autorisées par décision médicale.

Par mesure de précaution, la présence d'enfants de moins de 12 ans n'est pas autorisée dans les chambres. Vous pouvez les recevoir dans la véranda du pavillon Les TERRASSES ou dans le parc.

Vos visiteurs devront se retirer au moment des soins et éviter de faire du bruit dans les chambres et les couloirs.

En chambre double, nous vous demandons de limiter le nombre de visiteurs et la durée de leur visite, afin de satisfaire le besoin de repos et d'intimité du patient partageant votre chambre.

Nous vous rappelons qu'il est strictement interdit d'apporter des boissons alcoolisées ou des médicaments.

Vos visiteurs peuvent éventuellement prendre un repas avec vous ; un seul de vos visiteurs pourra en bénéficier. Pour ce faire, prévenez l'accueil la veille, moyennant l'achat d'un ticket.



## Accompagnants

La capacité d'accueil des accompagnants est limitée. Les accompagnants sont donc hébergés dans la mesure des disponibilités et uniquement dans les chambres individuelles.

Vous devez informer la secrétaire de votre désir d'avoir un accompagnant pendant votre séjour.

Les prestations (nuit, petit-déjeuner et repas) seront à votre charge et payables à l'accueil le samedi matin pour la semaine écoulée. Vous pouvez vous renseigner auprès de votre mutuelle pour savoir si votre contrat prévoit ce type de prestations.



## Animaux

Pour des raisons d'hygiène, les animaux ne sont pas admis dans l'établissement.

## Association d'usagers

Si vous souhaitez contacter une association ou recevoir la visite d'un bénévole, vous pouvez vous adresser à l'accueil ou contacter les associations directement (Ligue contre le cancer, Air 64...).

La personne bénévole :

- ne peut être présente auprès d'un malade qu'après avoir obtenu son accord.
- est tenue au secret de toutes les informations qui ont été portées à sa connaissance ou confiées par le patient ou ses proches.
- doit respecter le bon fonctionnement des services, avec obligation de discrétion.
- doit respecter les règles d'hygiène générales et particulières.

Vous avez la possibilité de rencontrer nos Représentants des Usagers : **Madame Nicole AMESTOY**, membre de la Ligue contre le Cancer et **Monsieur Philippe GUEDON**, membre de l'association des « Diabétiques de Gironde AFD 33 ».

Ils participent activement à l'amélioration de la qualité et la sécurité de votre prise en charge dans notre établissement.

A votre demande ils peuvent vous rencontrer afin de vous apporter toute information utile relevant de leur rôle. (en vous adressant à l'accueil ou via le mail [usagers@clinique-terrasses.fr](mailto:usagers@clinique-terrasses.fr)).



## Autorisation de sortie

Si votre état de santé le permet et après avis de votre médecin, une autorisation de sortie pour un repas ou une journée peut vous être accordée.

Pour les permissions de sortie, il est **impératif** de s'adresser à son Médecin référent dans l'établissement, au moins 24h à l'avance (le vendredi pour le WE).



## Culte

Le personnel de la Clinique SMR Les Terrasses respecte vos convictions religieuses.

Si vous souhaitez contacter un ministre d'un culte vous pouvez vous adresser à l'accueil ou consulter l'onglet « documents utiles » de notre site Internet.



## Linge

Vous devez vous munir de votre linge personnel, de vos serviettes de toilette et de table. Pensez également à amener des tenues et chaussures adaptées pour les séances de rééducation.

Pour l'entretien du linge, vous pouvez bénéficier, à titre payant, des services d'un pressing et d'une laverie de ville. Nous en assurons le transport le lundi. Pour cela, il vous faut amener votre linge et le montant de la prestation demandée à l'accueil. Si vous ne pouvez pas vous déplacer, les aides-soignantes vous aideront. Le linge vous sera restitué le jeudi.



## Courrier

Le courrier peut être retiré auprès de la secrétaire à l'accueil (de 10h30 à 18h00). Pour expédier votre courrier, une boîte à lettres est disponible dans le hall d'accueil. La levée est effectuée à 8h30 du lundi au vendredi.



### Banque :

L'établissement ne dispose pas d'un point banque. Si vous le souhaitez un agent de l'établissement pourra vous accompagner, sur demande à l'accueil, dans une des banques présentes au centre-ville de Cambo les Bains.



### Courses

Un prestataire extérieur assure un service de courses (hors achats de produits alimentaires). Pour plus de renseignements renseignez-vous à l'accueil.



### Boissons :

Une machine à café et un distributeur de boissons fraîches et de friandises sont à votre disposition dans la véranda climatisée du pavillon LES TERRASSES.



### Animations

Les moments de détente et conviviaux sont également importants pour votre rééducation.

En collaboration avec d'autres établissements nous avons créé le centre d'animation de l'AIEC. Situé à proximité immédiate de l'établissement il vous propose de nombreuses activités, toutes gratuites, offertes par Les Terrasses.

- Tous les jours : bibliothèque, jeux, ateliers manuels, couture, peinture, poterie.
- Toutes les semaines : excursions, promenades, ...
- Tous les mois : conférences, spectacles, ...

En plus, toutes les semaines, des activités vous sont proposées au sein même de l'établissement.

Le programme est consultable à l'accueil.



### Coiffeuse - Esthéticienne- Pédicure

Des coiffeurs, socio-esthéticiens, esthéticiens et pédicures peuvent intervenir dans l'établissement sur demande de votre part. Ces services sont à votre charge.

Pour plus d'informations, adressez-vous à l'accueil.



### Fleurs

Seules les fleurs coupées sont autorisées dans les chambres. Par mesure d'hygiène il est recommandé de changer l'eau tous les jours.



### Parking

Le code de la route est applicable pour le stationnement et la circulation à l'intérieur de l'ensemble de l'établissement.

La cour au niveau de l'accueil est réservée aux voitures de passage.

Des places pour handicapés sont disponibles. Il est interdit de stationner sur ces emplacements réservés. Le parking n'étant pas gardé nous vous recommandons de ne laisser aucun objet de valeur dans votre véhicule. L'établissement décline toute responsabilité en cas de vol ou de dégradation des véhicules.

# QUELQUES RÈGLES POUR LE BIEN VIVRE ENSEMBLE

Quelques règles de vie simples et peu contraignantes sont nécessaires à la vie en communauté, en particulier dans un établissement de soins. Elles visent à la bonne entente entre tous pour un séjour le plus agréable possible.

Afin de faciliter l'organisation des soins, il est recommandé de suivre les instructions suivantes :

## Discrétion



Le silence constitue l'un des éléments du confort et du rétablissement des malades. Il convient d'user avec discrétion des appareils de radio et de télévision, d'éviter les conversations trop bruyantes et d'atténuer les lumières.

## Respect du personnel



Le personnel de la Clinique SMR Les Terrasses qui met à votre service ses compétences professionnelles a le droit au respect et à la courtoisie.

## Respect des horaires



Vous êtes tenu de respecter les horaires des soins, des séances de rééducation, des repas.

## Interdiction de fumer



Pour votre santé et la sécurité de tous, il est strictement interdit de fumer ou vapoter dans l'ensemble de l'établissement en dehors de la zone prévue à cet effet à l'entrée du parc (décret n° 2006-1386 du 15 novembre 2006).

Une tabacologue, le Docteur **ANDREI** est à votre écoute et peut vous recevoir sur rendez-vous.

La Clinique SMR Les Terrasses adhère au réseau **HÔPITAL SANS TABAC**.

**Gare à  
l'Association  
Cigarette –  
Oxygène**



## Sécurité incendie



L'établissement est équipé d'un système de détection incendie.

Le personnel est régulièrement formé aux consignes à suivre en cas d'incendie.

Si vous constatez un incendie, avertissez immédiatement l'accueil en composant le 9 ou un membre du personnel.

Ensuite, il est important de rester calme et de suivre les indications du personnel.

En dehors des situations d'urgence, il est interdit d'emprunter les escaliers de secours.

## Hygiène



Nous mettons à votre disposition des locaux propres et entretenus. Aidez-nous à les garder ainsi. Des poubelles sont mises à votre disposition dans les chambres et à l'extérieur.

## Mains désinfectées = risques évités



Vous êtes notre partenaire de lutte contre les infections. Le lavage des mains est la première barrière de protection contre les risques de transmission infectieux.

Pour cela des solutions hydro-alcooliques sont à votre disposition dans les chambres et les lieux communs.



## Usagers, vos droits

### Charte de la personne hospitalisée

#### Principes généraux

circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée



1 Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est **accessible à tous**, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.



2 Les établissements de santé garantissent **la qualité de l'accueil, des traitements et des soins**. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.



3 **L'information** donnée au patient doit être **accessible et loyale**. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.



4 Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec **le consentement libre et éclairé du patient**. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.



5 **Un consentement spécifique** est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.



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



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



8 **La personne hospitalisée est traitée avec égards**. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.



9 Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que **la confidentialité des informations** personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.



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



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

# Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance

*Lorsqu'il sera admis et acquis que toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance est respectée et reconnue dans sa dignité, sa liberté, ses droits et ses choix, cette charte sera appliquée dans son esprit.*

## 1. Choix de vie

Toute personne âgée devenue handicapée ou dépendante est libre d'exercer ses choix dans la vie quotidienne et de déterminer son mode de vie.

## 2. Cadre de vie

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir choisir un lieu de vie - domicile personnel ou collectif - adapté à ses attentes et à ses besoins.

## 3. Vie sociale et culturelle

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance conserve la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie en société.

## 4. Présence et rôle des proches

Le maintien des relations familiales, des réseaux amicaux et sociaux est indispensable à la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance.

## 5. Patrimoine et revenus

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

## 6. Valorisation de l'activité

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit être encouragée à conserver des activités.

## 7. Liberté d'expression et liberté de conscience

Toute personne doit pouvoir participer aux activités associatives ou politiques ainsi qu'aux activités religieuses et philosophiques de son choix.

## 8. Préservation de l'autonomie

La prévention des handicaps et de la dépendance est une nécessité pour la personne qui vieillit.

## 9. Accès aux soins et à la compensation des handicaps

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit avoir accès aux conseils, aux compétences et aux soins qui lui sont utiles.

## 10. Qualification des intervenants

Les soins et les aides de compensation des handicaps que requièrent les personnes malades chroniques doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant, à domicile comme en institution.

## 11. Respect de la fin de vie

Soins, assistance et accompagnement doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

## 12. La recherche : une priorité et un devoir

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement, les maladies handicapantes liées à l'âge et les handicaps est une priorité. C'est aussi un devoir.

## 13. Exercice des droits et protection juridique de la personne vulnérable

Toute personne en situation de vulnérabilité doit voir protégés ses biens et sa personne.

## 14. L'information

L'information est le meilleur moyen de lutter contre l'exclusion.

## CHARTE ROMAIN JACOB





## Personne de confiance et personne à prévenir

Vous pouvez librement choisir une **personne de confiance** dans votre entourage (un proche, votre médecin traitant, etc.).

La personne de confiance est informée et donne son accord pour assumer ses missions qui sont les suivantes :

- Vous accompagner pour vos entretiens avec les professionnels de santé à votre demande
- Vous aider à formuler vos souhaits concernant votre prise en charge
- Transmettre vos souhaits si vous ne pouvez pas vous exprimer. La personne de confiance que vous avez désignée peut-être dépositaire de vos directives anticipées même si nous vous invitons, si vous les avez rédigées, à en faire part à votre médecin.

En revanche, la personne de confiance n'aura pas accès à vos données de santé ou à votre dossier médical sans accord spécifique de votre part.

Cependant, la désignation d'une personne de confiance ne s'impose pas au médecin qui peut toujours demander à s'entretenir seul avec son patient.

La personne de confiance n'a pas de pouvoir de décision mais juste de conseil et d'information à l'égard du patient.

Cette désignation est faite par écrit lors de la réalisation du dossier administratif. Elle est révocable à tout moment.

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 ou administratif (transfert vers un autre établissement de santé, fin du séjour et sortie de l'établissement...).

La personne à prévenir n'a pas accès aux informations médicales vous concernant et ne participe pas aux décisions médicales.

Dans tous les cas, la loi prévoit que votre famille soit avertie si votre état de santé se dégrade, sauf opposition de votre part.

- ✚ Si le rôle de la personne de confiance et de la personne à prévenir sont bien distincts, rien n'interdit au patient de désigner la même personne pour les deux cas.
- ✚ Vous ne pouvez désigner qu'une seule personne de confiance mais vous pouvez désigner plusieurs personnes à prévenir.
- ✚ Vous pouvez changer de personne de confiance et de personnes à prévenir à n'importe quel moment de votre séjour.



## Anonymat

Si vous souhaitez que votre présence dans l'établissement ne soit pas divulguée, signalez-le à l'accueil et à l'équipe soignante de votre service. Le nécessaire sera fait pour garantir votre tranquillité.



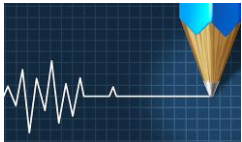
## **Droit à l'information**

Vous avez le droit d'être informé sur votre état de santé, sur les différents examens, traitements ou actions qui vous sont proposés, leur utilité, leur urgence éventuelle, leurs conséquences. Cela concerne également les risques fréquents ou graves associés qu'ils peuvent éventuellement comporter ainsi que les autres solutions possibles et les conséquences prévisibles en cas de refus. Si des risques nouveaux étaient identifiés, vous en seriez informé ainsi que votre médecin traitant.

Tout acte médical et tout traitement seront pratiqués avec votre consentement libre et éclairé et ce consentement peut être retiré à tout moment. Si vos décisions mettent votre vie en danger, le médecin se doit de vous informer des risques encourus.

Si à l'issue des entretiens proposés vous avez toujours des questions n'hésitez pas à solliciter nos professionnels.

En cas d'urgence vitale, les décisions seront prises par le médecin en prenant compte de vos directives anticipées si elles existent ou vos échanges durant votre séjour.



## **Directives anticipées**

(Articles L.1111-4, L. 1111-11 à L.1111-13 et R.1111-17 à R.1111-20, R.1112-2, R.4127-37 du Code de la Santé Publique)

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.

Ces directives expriment vos souhaits relatifs à la 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'actes médicaux.

Le médecin doit les respecter sauf dans deux cas : urgence vitale ou si elles apparaissent manifestement inappropriées ou non conformes à la situation médicale. Dans cas le médecin prend l'avis de l'équipe de soins, d'un autre médecin et de la personne de confiance. A titre consultatif il peut demander l'avis de vos proches.

Au moment de la rédaction de vos directives, vous devez être en état d'exprimer votre volonté libre et éclairée et écrire vous-même vos directives. Elles doivent être datées, signées et vous devez préciser vos noms, prénoms, date et lieu de naissance.

Si vous ne pouvez pas écrire et signer vous-même vos directives, vous pouvez faire appel à deux témoins dont votre personne de confiance (si vous en avez désigné une) qui attesteront que le document exprime bien votre volonté libre et éclairée.

Leur durée de validité est illimitée. Cependant elles peuvent être annulées ou modifiées totalement ou partiellement à tout moment.

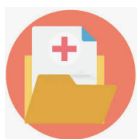
Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, veuillez en signifier leur existence au médecin qui vous prendra en charge au sein de la Clinique SMR Terrasses.



## **Don d'organes**

Tous les établissements de santé, qu'ils soient autorisés ou non, participent à l'activité de prélèvement d'organes et de tissus en s'intégrant dans des réseaux de prélèvement (article L1233-1 du code de la santé publique). Il faut savoir qu'un prélèvement d'organe sur

une personne dont la mort a été dûment constatée peut-être pratiqué sur une personne majeure dès lors qu'elle n'a pas fait connaître, de son vivant, son refus d'un tel prélèvement. Si vous êtes opposé(e) au don d'organes, il vous est recommandé de vous inscrire sur le Registre National des Refus.



### Accès à votre dossier médical

(Articles L.1110 – 4, L.1111-7, R.1111-1 à R.1111-16, R.1112-1 à R.1112-9 du Code de la Santé Publique)

Un dossier médical informatisé est constitué au sein de l'établissement et il comporte toutes les informations de santé vous concernant. Il est couvert par le secret médical et par des droits d'accès définis.

Sauf avis contraire de votre part, les professionnels de l'établissement sont susceptibles de tenir informés ses correspondants extérieurs amenés à participer dans votre prise en charge des éléments nécessaires à sa continuité.

En dehors d'une mesure judiciaire, tout patient ou toute personne habilitée souhaitant accéder aux informations relatives à la santé d'une personne hospitalisée au sein de la Clinique SMR LES TERRASSES doit en faire la **demande par courrier écrit à la direction**.

Seules sont communicables, sauf avis contraire écrit du patient, les informations formalisées dans l'article R1112-2 du code de la santé publique.

Vous devrez adresser un courrier sur papier libre :

- en précisant si vous souhaitez tout ou partie du dossier ainsi que les raisons de votre demande,
- en accompagnant votre demande de documents justifiant votre identité et votre qualité,
- en précisant si vous souhaitez consulter le dossier sur place ou qu'il vous soit envoyé.

Les informations sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de 48 h après votre demande mais elles doivent vous être communiquées au plus tard dans les 8 jours. Si toutefois les informations datent de plus de 5 ans, ce délai est porté à deux mois.

Si vous choisissez de consulter le dossier sur place, cette consultation est gratuite. Si vous souhaitez bénéficier d'un accompagnement médical lors de la consultation de votre dossier n'hésitez pas à le signifier à la secrétaire lors de la prise du rendez-vous.

Si vous souhaitez obtenir copie de tout ou partie des éléments de votre dossier, les frais liés au coût de reproduction et d'envoi sont à votre charge.

Conformément à l'article R1112-7 du code de la santé publique, la durée de droit commun de conservation d'un dossier médical est de 20 ans.

La décision d'éliminer les dossiers ne peut être prise que par le Directeur de l'établissement après avis du médecin DIM (Département de l'Information Médicale).



### Mon espace Santé (MES)

Mon espace santé est un espace numérique personnel et sécurisé dédié à la santé, proposé par l'Assurance Maladie et le ministère de la Santé.

Il permet de gérer vos données de santé. Il vous permet de stocker vos informations médicales et les partager avec les professionnels de santé qui vous soignent en respectant votre consentement.

Vous y retrouvez le contenu de votre dossier médical partagé (DMP). Le service comprend aussi une messagerie sécurisée pour échanger en toute confidentialité avec les professionnels de santé.



Les données qui alimentent MES proviennent de 3 sources :

- Vous-mêmes, pour ajouter tous les documents ou informations que vous jugez utiles ;
- Les professionnels de santé, qui peuvent y déposer les documents en lien avec les soins et examens réalisés ;
- Votre caisse d'assurance maladie, qui y dépose automatiquement votre historique de soins.

**A ce titre, sauf si vous vous y opposez, la Clinique SMR Les Terrasses alimentera votre Espace Santé avec la lettre de liaison et les ordonnances de sortie.**

**Il vous sera par ailleurs demandé lors de votre entrée si vous acceptez que les professionnels habilités puissent consulter votre dossier « Mon Espace Santé ».**

Toutes ces données sont stockées sur des serveurs hébergés en France et répondant aux plus hautes normes de sécurité techniques. Mon espace santé répond également aux règles édictées par le RGPD.

Une plaquette d'information sur MES est à votre disposition à la Véranda.



### Messagerie Sécurisée de Santé

MSSanté Vos données médicales informatisées peuvent être échangées avec d'autres professionnels de santé afin d'optimiser votre prise en charge. La transmission de ces données de santé à caractère personnel se fait par le biais d'une messagerie sécurisée garantissant leur confidentialité conformément aux exigences de secret professionnel de l'article L. 1110-4 du Code de la santé publique.

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.

Par défaut la lettre de liaison de fin d'hospitalisation sera adressée à tous les médecins figurant dans votre dossier (médecin traitant, adresseur, spécialiste). Si vous ne souhaitez pas que l'un ou plusieurs de vos médecins référents soient destinataires de ce courrier vous devez le signifier aux secrétaires médicales de l'accueil.



### Le traitement de vos données personnelles

La Clinique SMR Les Terrasses est particulièrement attaché au respect de votre vie privée et la confidentialité de vos données à caractère personnel.

Nous mettons tout en œuvre pour respecter les modalités définies dans le Règlement Général de la Protection des Données (RGPD) qui renforce les dispositions de la Loi Informatique et Liberté du 6 janvier 1978.

L'ensemble des traitements est réalisé sous la responsabilité de l'établissement qui agit en tant que responsable de traitement des données.

La collecte de l'ensemble de vos données personnelles a pour but principal de permettre votre prise en charge administrative et médicale au sein de l'établissement.

Ce traitement est justifié par la relation contractuelle ou précontractuelle existante entre vous et notre société, ainsi que votre consentement et votre intérêt légitime. Les destinataires de vos

données sont les services administratif et médical de l'établissement, ainsi que les acteurs de santé tiers associés à votre séjour (par exemple les caisses de sécurité sociale, mutuelle, laboratoire médical, etc.)

Nous vous informons également avoir accès, sauf opposition de votre part, à votre Dossier Pharmaceutique (DP).

Sauf refus de votre part, certaines données totalement anonymisées relatives à votre séjour pourront ultérieurement être utilisées dans le cadre de recherches rétrospectives, à des fins statistiques et d'études.

Nous vous informons prendre toutes précautions utiles, mesures organisationnelles et techniques appropriées pour préserver la sécurité, l'intégrité et la confidentialité de vos données à caractère personnel et notamment, empêcher qu'elles soient déformées, endommagées ou que des tiers non autorisés y aient accès.

Nous conservons vos données à caractère personnel dans l'Union Européenne.

Les données ne sont conservées que pour les durées nécessaires à leur traitement, à concurrence des obligations réglementaires et des prescriptions des autorités de contrôle.

Vous disposez, par rapport à vos données personnelles, d'un certain nombre de droits :

1. le droit d'être informé au moment où nous collectons les données auprès de vous et d'être informé également si des données vous concernant nous sont transmises indirectement ;
2. le droit d'accéder aux données personnelles vous concernant et d'en obtenir copie si vous le souhaitez ;
3. le droit de demander la correction des données qui vous paraîtraient erronées
4. sous certaines conditions, le droit d'obtenir l'effacement de tout ou partie des données vous concernant dans la mesure où cette opération ne fait pas obstacle à une obligation légale ou à l'intérêt légitime du Responsable du traitement ;
5. sous certaines conditions le droit de limitation du traitement c'est-à-dire l'arrêt provisoire ou définitif de celui-ci dans la mesure où cette opération ne fait pas obstacle à une obligation légale ou à l'intérêt légitime du Responsable du traitement ;
6. sous certaines conditions le droit à la portabilité des données : le fait de vous voir remis, lorsque cela est techniquement possible, les données que vous nous avez confiées ;
7. le droit de vous opposer à ce que les données vous concernant soient utilisées pour des actions de prospection ;
8. le droit de ne pas faire l'objet d'une décision fondée sur le seul traitement automatisé de vos données.

Pour l'exercice de vos droits vous pouvez vous adresser au DPO (Délégué à la Protection des Données) par mail à l'adresse suivante : [dpo@clinique-terrasses.fr](mailto:dpo@clinique-terrasses.fr).

Vous pouvez aussi le joindre par voie postale à l'adresse suivante : DPO – 18, rue Constant Colbert 64250 Cambo-les-Bains. Vous pouvez également contacter le responsable de traitement à [directeur@clinique-terrasses.fr](mailto:directeur@clinique-terrasses.fr)

Ils traiteront votre demande dans un délai d'un mois à compter de la date de votre demande.

Vous disposez également du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL). Naturellement, nous sommes à votre disposition en cas de difficulté quelconque afin de trouver une solution amiable.

Vous pouvez consulter notre **politique de confidentialité** directement sur notre site Internet ou bien en faire la demande au DPO.



## Commission des Usagers (CDU)

La Clinique SMR Les Terrasses affirme son attachement au respect des droits des usagers tels qu'ils sont définis par les textes des établissements privés à but lucratif.

L'établissement s'engage à mettre en œuvre sa mission dans une approche éthique de l'accompagnement et « du prendre soin ».

En application de la loi de modernisation du système de santé du 26 janvier 2016 et du décret n° 2016-726 du 1er juin 2016, la CDU, anciennement CRUQPC, est remaniée. L'organisation et le fonctionnement sont décrits dans le présent règlement intérieur.

La Commission des usagers veille au respect des droits des usagers et contribue à l'amélioration de la prise en charge et à la qualité des soins des patients et de leurs proches. Elle favorise la médiation et, en fonction de l'expression des usagers et des informations qu'elle reçoit, elle veille à ce que les usagers puissent, le cas échéant, exprimer leurs griefs auprès des responsables de l'établissement. La commission s'assure que l'utilisateur reçoit les explications apportées par l'établissement et qu'il est informé de la suite donnée à sa demande.

La commission des usagers participe à l'élaboration de la politique menée dans l'établissement en ce qui concerne l'accueil, la prise en charge, l'information et les droits des usagers. Elle est associée à l'organisation du parcours de soins ainsi qu'à la politique de qualité et de sécurité. Elle fait des propositions sur ces sujets et est informée des suites qui leurs sont données.

La commission est composée à minima du directeur d'établissement, de médiateurs médicaux et non-médicaux et de représentants des usagers.

Conformément à l'article L. 1112-3 et l'article L. 1112-79 à L 1112- 94 du code de la santé publique, la CDU est composée des membres de droit suivants (avec voix délibérante) :

1. Peggy GLESS, en qualité de Président de la CDU et représentant légal de l'établissement ;
2. Dr. ANDREI, médecin médiateur, médecin exerçant dans l'établissement  
Dr. COLBERT, médecin médiateur suppléant, médecin exerçant dans l'établissement  
Tous deux désignés par Peggy GLESS, Directeur de l'établissement, dans les conditions prévues à l'article R.1112-82 et après avis de la Conférence médicale d'établissement.
3. Caroline COTABARREN, médiateur non médical, responsable administratif et financier de l'établissement.  
Myriam LANGE, médiateur non médical, responsable Qualité et Gestion des risques,  
Toutes deux désignées par Peggy GLESS, Directeur de l'établissement, dans les conditions prévues à l'article R.1112-82.
4. Nicole AMESTOY, représentant des usagers, proposé par l'association de la « ligue contre le cancer » agréée en application de l'article L1114-1 du code de la santé publique,  
Philippe GUEDON, représentant des usagers, proposé par l'association des « Diabétiques de Gironde AFD 33 », agréée en application de l'article L1114-1 du code de la santé publique,  
Tous deux désignés par le directeur général de l'agence régionale de santé dans les conditions prévues à l'article R.1112-83. Ils sont joignables via le mail [usagers@clinique-terrasses.fr](mailto:usagers@clinique-terrasses.fr) ou auprès de l'accueil.
5. Auxquels se rajoutent des professionnels invités (cadre de santé...)



## **Boîte à idées**

Une boîte à idées est à votre disposition au niveau de la véranda afin de faire part de vos suggestions en cours de séjour. N'hésitez pas à nous transmettre vos avis !



## **Instruction des plaintes ou réclamations**

(Articles R.1112-91 à R.1112-94 du Code de la Santé Publique)

Une inquiétude peut naître d'une information mal interprétée ou mal donnée. Tout le personnel médical, paramédical, administratif de l'établissement répond à vos questions, chacun dans le domaine qui relève de sa compétence. S'il ne vous est pas donné entière satisfaction, nous vous invitons à vous adresser directement au cadre de santé. Vous pouvez aussi demander à rencontrer le Directeur de l'établissement.

En cas d'impossibilité de faire valoir oralement vos griefs ou si les explications qui vous sont données ne vous satisfont pas, vous conservez la faculté d'adresser une plainte ou une réclamation écrite au Directeur de l'Etablissement, représentant légal de l'établissement. Vous pouvez également, à cette occasion, voir votre plainte ou réclamation consignée par écrit aux fins d'être adressée au responsable de l'établissement. Vous recevrez alors sans délai une copie du document ainsi réalisé.

Le directeur veillera à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite conformément à la loi. Il y répondra dans les meilleurs délais et pourra procéder à la saisie du médiateur. Vous avez également la possibilité de saisir le ou les médiateurs médicaux et non-médicaux dans les suites de la plainte ou réclamation par écrit à l'établissement.

Vous serez reçu par le médiateur dans les 8 jours suivant la saisine ou, dans la mesure du possible, avant le terme de votre hospitalisation si votre plainte ou réclamation est formulée alors que vous êtes encore hospitalisé. A leur demande ou si le médiateur l'estime utile, vos proches pourront rencontrer le médiateur. Dans les 8 jours, le médiateur rédigera un compte-rendu qu'il adressera au président de la CDU.

Le président de la CDU vous transmettra sans délai, ainsi qu'aux autres membres de la CDU, le compte-rendu rédigé par le médiateur. Au vu de ce compte-rendu et après vous avoir rencontré, si elle le juge utile, la CDU formulera selon le cas :

- des recommandations en vue d'apporter une solution à votre litige,
- des recommandations tendant à ce que vous soyez informé des voies de conciliation ou de recours dont vous disposez,
- un avis motivé en faveur du classement de votre dossier.

Dans le délai de 8 jours suivant la réunion de la CDU, le Directeur de l'établissement répondra par écrit à votre plainte ou réclamation et y joindra l'avis de la CDU. Le courrier sera transmis aux membres de la CDU.



## **Signalement d'évènements indésirables**

Le signalement des évènements indésirables est un acte citoyen qui bénéficie à tous.

En tant que patient vous pouvez participer à l'amélioration de la qualité et la sécurité des produits de santé, des produits de la vie courante ou des actes de soins.

Votre rôle est complémentaire à celui des professionnels de santé. Grâce à vos signalements les autorités sanitaires peuvent : identifier de nouveaux risques et mieux connaître ceux qui sont déjà identifiés ; mettre en œuvre des mesures pour prévenir ou limiter ces risques sanitaires. Pour plus d'information, vous pouvez vous rendre sur le portail de signalement du ministère de la Santé et de la Prévention : <https://signalement.social-sante.gouv.fr/>

# L'AMÉLIORATION CONTINUE DE LA QUALITÉ ET LA GESTION DES RISQUES

Notre engagement est de faire de la qualité et de la sécurité des soins un axe prioritaire de notre politique du management de la qualité et des risques.

Nos objectifs sont centrés sur le cœur de nos métiers :

- Promouvoir des soins en toute sécurité auprès des patients et une prestation de qualité
- Favoriser les bonnes pratiques, de réduire les risques pour nos patients et des professionnels de l'établissement
- S'inscrire dans les processus d'évaluation de la Haute Autorité de Santé.

Différents processus d'évaluation, internes et externes, permettent de s'assurer de l'atteinte des objectifs fixés dans notre politique qualité et gestion des risques, centrée sur le patient et les professionnels.



## Les instances

Plusieurs instances pilotent la mise en œuvre de l'amélioration continue de la qualité et la prévention des risques.

Composées de professionnels compétents, elles organisent et coordonnent notre programme d'actions et veillent à la formation continue de nos professionnels.

### ❖ CME (Conférence Médicale d'Etablissement)

La CME est une instance décisionnelle composée des médecins de l'établissement ; elle participe au projet de l'établissement, à l'évaluation des pratiques de soins et au pilotage des instances de l'établissement.

### ❖ COPIL Qualité (Comité de pilotage Qualité Gestion des Risques et Vigilances)

Cette instance est pluri disciplinaire : médecins, personnels soignants, administratifs, logistiques, hôteliers. Elle est responsable de l'organisation de la démarche Qualité et Sécurité des Soins de l'établissement. Elle assure la coordination de la qualité et de la gestion globalisée des risques.

### ❖ Commission Hygiène et Equipe Opérationnelle d'Hygiène

Le risque infectieux est une préoccupation constante de l'ensemble des professionnels des Terrasses.

La Commission Hygiène définit un programme annuel d'actions pour la maîtrise du risque infectieux et les règles d'hygiène, dont l'application et l'efficacité font l'objet d'un suivi permanent.

Dans certains cas, des recommandations s'appliquent également aux familles. Elles leur seront signalées et expliquées par les professionnels de santé.

### ❖ **Commission de lutte contre la douleur**

Cette instance détermine un programme d'action de lutte contre la douleur au bénéfice des patients reçus dans l'établissement.

### ❖ **CLAN (Comité de Liaison en Alimentation et Nutrition)**

Le CLAN est une structure de réflexion et de proposition pour l'organisation de l'alimentation et de la nutrition des patients hospitalisés dans l'établissement.

### ❖ **AUTRES :**

- CSE (Comité Social et Economique)
- Commission Médicament, Dispositifs Médicaux Stériles et Gaz
- Cellule d'Identitovigilance
- Cellule de gestion du Système d'information
- Comité de Retour d'Expérience (CREX)
- Commission des usagers (CDU) – voir page 26
- Comité de direction (CODIR)



## **La certification**

La certification est une procédure d'évaluation réalisée par la Haute Autorité de Santé (HAS). Elle vise à assurer la sécurité des soins donnés aux patients, et à promouvoir une politique d'amélioration continue de la qualité au sein des établissements.

La Clinique SMR Les Terrasses a passé avec grand succès sa dernière certification obtenue en Juin 2025.

Les résultats ainsi que le rapport détaillé sont consultables sur le site de la HAS.



## **Les indicateurs**

Les indicateurs nationaux de qualité des soins et de lutte contre les infections nosocomiales sont des outils qui mesurent l'état de santé d'un patient, une pratique professionnelle ou la survenue d'un évènement indésirable afin d'évaluer de manière fiable la qualité des soins et la sécurité des patients.

Ils sont recueillis chaque année.

Les résultats de ces indicateurs sont affichés sur le panneau à l'entrée principale (bâtiment Les Terrasses) ou consultables depuis notre site Internet <https://clinique-terrasses.fr> et sur le site Qualiscope de la HAS.

# VOTRE SORTIE

L'organisation de votre sortie est un sujet abordé dès votre entrée dans l'établissement. En effet, l'organisation des aides pour votre retour à domicile ou bien les demandes en vue d'une admission en EHPAD, sont des démarches qui nécessitent une anticipation importante.

La sortie est une décision médicale. Plusieurs jours avant votre sortie, votre médecin fixera avec vous la date définitive et les modalités de votre départ.

**Les départs se font le matin, du lundi au vendredi. Nous vous demanderons de libérer votre chambre pour 9h30.**

## Préparation de la sortie

L'équipe vous aide, vous et vos proches, à organiser votre retour à domicile ou à vous orienter vers les structures les mieux adaptées aux éventuelles suites de votre hospitalisation. Elle assure aussi la transmission des informations auprès de vous, votre médecin traitant ainsi qu'à tout autre intervenant de votre prise en charge.

La veille de votre départ, au cours d'une dernière consultation, votre médecin référent au sein de l'établissement fera le point avec vous sur votre état de santé et votre séjour. A l'issue de cet entretien il préparera tous les documents nécessaires que vous pourrez récupérer le jour de votre sortie auprès de la secrétaire d'accueil :

- ❖ La lettre de liaison, qui reprend en synthèse tout votre séjour. Elle sera également adressée, sauf opposition de votre part, à votre médecin traitant et vos autres médecins référents ainsi qu'intégrée dans votre DMP ;
- ❖ Des ordonnances de sortie (médicaments, IDE, kiné, matériel médical, etc.). Elles vous seront également envoyées en format numérique via votre messagerie sécurisée accessible depuis Mon Espace Santé ;
- ❖ Une fiche de liaison infirmière et/ou kiné afin de faire le relais avec les professionnels qui poursuivront votre prise en charge ;
- ❖ Tous vos documents en notre possession (courriers d'hospitalisation, de consultation, vos résultats d'examen, etc.)



## Transport

Lors de votre sortie définitive, et si votre état de santé le nécessite, le médecin vous prescrira un transport médicalisé (VSL ou ambulance) pris en charge par l'Assurance Maladie. Le choix de la société de transport est laissé à votre discrétion. Merci de vous rapprocher de la secrétaire médicale afin de les contacter.

Dans le cas contraire, vous devrez prévoir votre moyen de transport (véhicule particulier, un proche, train, avion, etc.)



## *Le jour de la sortie*

- Pensez à récupérer les documents (lettre de liaison, ordonnances, ...) auprès de la secrétaire d'accueil
- S'il/elle ne l'a pas fait, pensez à demander à l'infirmier du service votre traitement personnel ;
- Vérifiez que vous n'avez rien oublié dans votre chambre ;
- Passez au secrétariat régler les frais de votre séjour restant à votre charge ;
- Remettez l'ensemble du matériel médical prêté au personnel du service.



## *Votre avis nous intéresse*

Afin d'améliorer constamment les conditions d'accueil et de séjour et de répondre au mieux à vos attentes, nous vous serions reconnaissant de bien vouloir compléter notre **questionnaire de satisfaction**.

Vous pouvez y répondre depuis votre tablette multimédia ou, si vous le préférez, nous pouvons vous le fournir en format papier.

Dans les deux cas nous vous assurons que les informations recueillies demeurent confidentielles.

Trimestriellement, les questionnaires sont analysés en CDU et donnent lieu à des actions d'amélioration.

Environ 2 semaines après votre sortie, et si vous nous avez fourni une adresse mail valide, vous serez sollicité par la Haute Autorité de Santé (HAS) dans le cadre d'un dispositif national de **mesure de la satisfaction et de l'expérience des patients, e-satis**. Nous vous invitons à compléter cette enquête qui est totalement anonyme et sécurisée. Merci de votre participation.

Les résultats annuels de l'enquête e-satis sont affichés à l'entrée du bâtiment principal Les Terrasses.

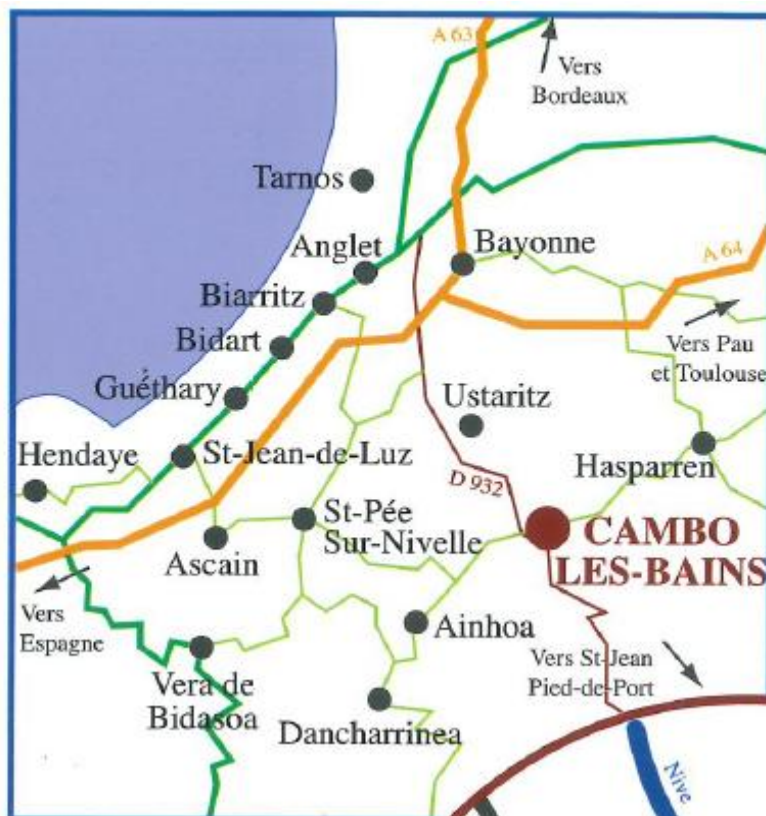
## *Sortie contre avis médical*

Si vous souhaitez quitter l'établissement contre l'avis du médecin, après information des risques encourus pour votre santé, il vous sera demandé de signer une attestation confirmant votre décision.

**BON SÉJOUR  
ET BON RÉTABLISSEMENT**



**EGONALDI ON ETA  
SENDATZE ON**



## MOYENS D'ACCÈS

### SNCF

Paris / Gare Montparnasse /  
Bayonne (TGV)  
Bordeaux / Bayonne  
Toulouse / Bayonne

### ROUTE

Autoroute (A 63) Sortie Bayonne-Sud  
et voie rapide Bayonne / Cambo (D 932).  
Services réguliers de cars Bayonne / Cambo.

### AVION

Paris / Biarritz (Aéroport à 20 km de Cambo)

