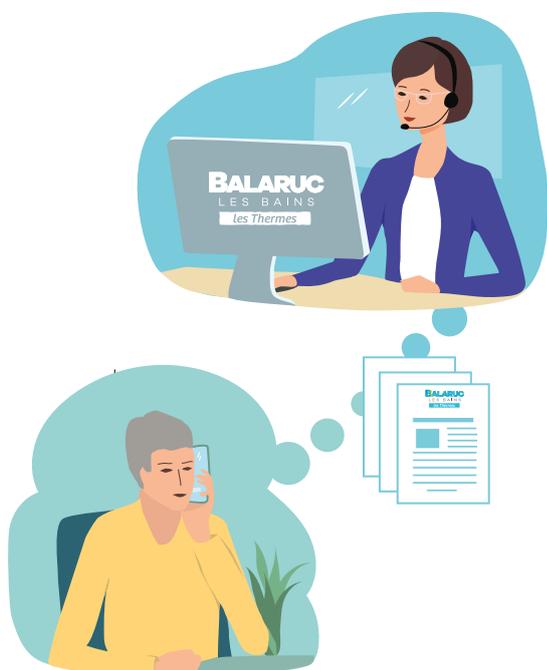


Le parcours du curiste pour une cure en confiance



1. Préparation du séjour

Chaque curiste est rappelé par un agent des thermes afin de :

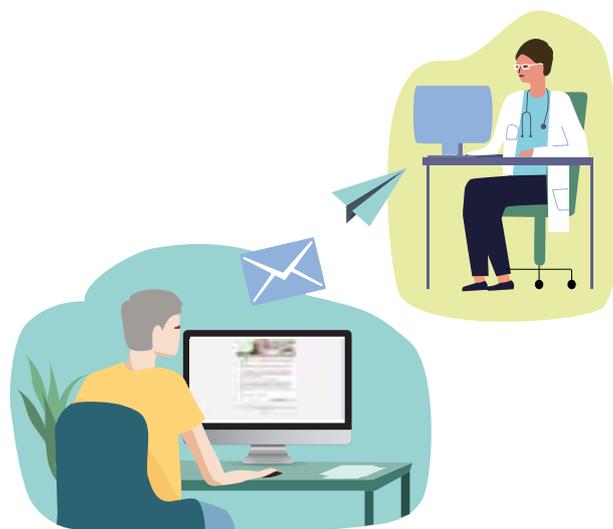
- confirmer sa présence en cure ou réorienter son séjour selon sa décision. Il est important de compléter les informations du patient afin d'assurer un suivi adapté.
- l'encourager à finaliser son dossier avant de venir à Balaruc (envoi par e-mail des documents administratifs)
- le rassurer et retrouver le lien avec son établissement thermal, notamment sur tout ce que celui-ci met en place (charte sanitaire présentée sur le site internet).

2. À J-14 avant sa cure

- Le curiste reçoit un message qui l'invite à compléter un formulaire d'auto évaluation santé en ligne.

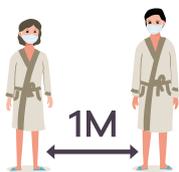
Le médecin thermal reçoit le formulaire rempli par le patient et s'il le juge utile rentre en contact avec lui pour convenir, lors d'une téléconsultation, du maintien de la cure. (Seul le médecin choisi par le patient prendra connaissance des réponses).

Cette démarche est un pré requis du référentiel thermal proposé par le CNETH, la DGS et la CNAM



3. Le curiste arrive à Balaruc

- Il se rend chez son médecin pour sa 1^{ère} consultation.
- Afin d'accélérer notre processus de planification interne et limiter la présence et l'attente du curiste dans l'établissement, le médecin peut désormais **prescrire en ligne avec les thermes depuis son cabinet**, les soins nécessaires à son patient.
- Notre service relation client reçoit la prescription de cure directement et procède à la planification des soins dans le respect des prescriptions et commentaires du médecin thermal. Le patient vient aux thermes avec la prescription imprimée
- Le curiste vient ensuite récupérer son bracelet de cure et son planning. Il peut, à sa demande, en disposer par mail.



4. À l'établissement thermal

- Le curiste et les thermes, s'engagent chacun avec responsabilité, dans le respect de mesures barrières et l'adaptation des pratiques et parcours pour le bien de tous.

À découvrir : notre charte sanitaire en cohérence avec le référentiel thermal validé par le CNETH, la DGS, la CNAM.

- Un ensemble de recommandations sont encouragées : venir en soin plus tôt, rapporter son sac et un nombre limité d'effets personnels, une bouteille d'eau personnelle... (charte sanitaire)

- La distanciation est préconisée, le port du masque encouragé dans les espaces communs ou les couloirs.

Pour les curistes n'en disposant pas, des masques sont à la vente à notre banque d'accueil.

5. La cure au quotidien

- Dans chaque espace ou parcours, un déploiement de signalétique permet au curiste de se déplacer en soin, avec les informations nécessaires, pour une bonne compréhension de son environnement.
- Agents, responsables de soin, infirmiers sont à l'écoute de chacun.
- Nos services hygiène, notre blanchisserie et notre laboratoire garantissent par leur action terrain, l'adaptation des protocoles ou le renforcement (déjà drastique) de nos prélèvements la qualité sanitaire de l'établissement.

Cet engagement se traduit par nos certifications Aquacert et iso 9001 qui certifient notre démarche d'amélioration continue.

- Nos soins : dans l'ensemble, les soins se déroulent tels qu'habituellement. Nous devons néanmoins encore renforcer nos protocoles d'hygiène avec des désinfectants spécialement sélectionnés pour leur action virucide sur la Covid 19.

Le temps d'application et d'action est adapté pour intégrer ces mesures encore plus drastiques. De même, nos agents font preuve d'un accompagnement dans le soin avec encore plus d'écoute et d'information pour rassurer les curistes. Pour prendre le temps d'un soin en toute confiance.

Un soin efficace est un soin qui se déroule dans la détente, l'attention et la sécurité. Plus que jamais nous privilégions la relation humaine plutôt que l'automatisme.

- Pour cette raison l'établissement a fait le choix d'adapter la capacité d'accueil des espaces de soin, et également de réadapter des phases dans les soins pour augmenter le temps sanitaire et d'accompagnement humain. Ces dispositifs évolueront en fonction des recommandations des autorités dans ce contexte de crise sanitaire.



6. À la fin de la cure

- Le curiste remet son bracelet qui permet de valider sa présence en soin et qui sera désinfecté avant réutilisation.
- Depuis l'année 2019 nous avons initié la transmission des **attestations de cure par mail** afin que le curiste puisse finaliser sa demande de remboursement.



Le contexte actuel renforce cette démarche permettant un traitement rapide qui limite l'attente, les échanges de documents. L'établissement prend le temps, grâce à ses services spécialisés, d'apporter les **réponses et justificatifs adaptés à chaque situation**.



7. Au sein de la station de Balaruc

- Tout est mis en œuvre pour un séjour au sein d'une station au savoir faire thermal, dans la **sécurité de ses infrastructures et de ses services** (professionnels médicaux, station à taille humaine, environnement naturel)
- Les hébergeurs et les commerçants adhèrent, dans la continuité de l'établissement, au **respect de mesures barrières et protocoles sanitaire pour la sécurité de leur clientèle**
- L'Office de Tourisme renseigne et accompagne les curistes pour un séjour le plus agréable et protégé possible.
- Les services spécialisés de la ville œuvrent avec bon sens à la propreté et à la qualité des installations de la station.