

# CLINIQUE DE CHAILLES

## LIVRET D'ACCUEIL

*Bienvenue,*

*La Chesnaie est une clinique psychiatrique conventionnée fonctionnant sur le principe de la Psychothérapie Institutionnelle. Elle accueille en milieu ouvert une centaine d'hommes et de femmes de tous âges, venant du Loir-et-Cher et de la Région Centre, aussi bien que des centres urbains de l'ensemble du territoire ou d'autres pays francophones. Elle reçoit également en hospitalisation de jour ou de nuit des patients habitant Blois et ses environs. L'institution prend en charge des patients souffrant de troubles mentaux aigus ou chroniques nécessitant des soins intensifs, et de longue durée le cas échéant.*

*Les traitements biologiques et physiques classiques sont associés à un travail psychothérapique, individuel ou en groupe, dans un environnement stimulant (vie associative, contrats d'activité, ateliers de production et d'expression).*

*Les soins sont assurés par une équipe de moniteurs ayant à la fois une pratique de soignants et des expériences professionnelles variées et complémentaires. Six médecins sont attachés à l'établissement.*

*Le présent Livret d'accueil contient des informations importantes sur les conditions de votre séjour et sur le fonctionnement de la Clinique. Il vous est remis également un petit livret intitulé « Passeport pour la Chesnaie » qui contient des informations pratiques sur les lieux, les horaires, les ateliers et activités, les emplois du temps, ainsi qu'un petit dictionnaire de la Chesnaie.*

*Je vous invite à lire attentivement ces deux documents. Pour toute précision ou complément d'information dont vous auriez besoin, n'hésitez pas à nous interroger.*

**Docteur Jean-Louis Place**  
**Médecin Directeur**

# SOMMAIRE

<b>RENSEIGNEMENTS ADMINISTRATIFS .....</b>	<b>3</b>
<b>VOTRE ACCUEIL .....</b>	<b>4</b>
<b>VOTRE PRISE EN CHARGE SUR LE PLAN MEDICAL ET PARAMEDICAL.....</b>	<b>5</b>
<input type="checkbox"/> Liste des intervenants médicaux en exercice .....	5
<input type="checkbox"/> Accès aux soins extérieurs.....	5
<input type="checkbox"/> Lutte contre la douleur (CLUD) .....	6
<input type="checkbox"/> Comité de lutte contre les infections nosocomiales (CLIN) .....	6
<b>FRAIS DE SEJOUR ET HONORAIRES.....</b>	<b>7</b>
<input type="checkbox"/> Les dépenses à votre charge .....	7
<input type="checkbox"/> Facturation.....	7
<b>RENSEIGNEMENTS PRATIQUES.....</b>	<b>8</b>
<input type="checkbox"/> Votre trousseau .....	8
<input type="checkbox"/> Votre argent.....	8
<input type="checkbox"/> Vos objets personnels .....	8
<input type="checkbox"/> Quelques règles de vie .....	9
<input type="checkbox"/> Les visites .....	9
<input type="checkbox"/> Les médicaments .....	9
<input type="checkbox"/> Les repas .....	10
<input type="checkbox"/> Informations religieuses.....	10
<input type="checkbox"/> Le Service social .....	10
<b>VOTRE SORTIE.....</b>	<b>11</b>
<input type="checkbox"/> Vos sorties personnelles .....	11
<input type="checkbox"/> Vos sorties de courte durée, sorties d'essai .....	11
<input type="checkbox"/> Votre départ de la Clinique.....	11
<b>DROITS ET INFORMATIONS DU PATIENT.....</b>	<b>12</b>
<input type="checkbox"/> Droit d'accès aux informations contenues dans votre dossier .....	12
<input type="checkbox"/> Directives anticipées.....	12
<input type="checkbox"/> Conservation des dossiers médicaux.....	12
<input type="checkbox"/> Informatique et libertés .....	12
<input type="checkbox"/> Recours à un médiateur en cas de non respect de vos droits (loi 2002-2) .....	13
<input type="checkbox"/> Commission des Usagers (CDU) .....	13
<input type="checkbox"/> Vos remarques et suggestions.....	13
<input type="checkbox"/> Examen des plaintes et réclamations : Code de la santé publique .....	13
<input type="checkbox"/> La Bienveillance .....	14
<b>INDICATEURS DE QUALITÉ ET DE SÉCURITÉ DES SOINS.....</b>	<b>15</b>
<input type="checkbox"/> Tableau de bord des infections nosocomiales.....	15
<input type="checkbox"/> Informations diverses.....	15
<input type="checkbox"/> Charte du patient hospitalisé.....	15-16
<input type="checkbox"/> Plan d'accès à la clinique .....	17
<b>ANNEXES.....</b>	<b>18</b>
<input type="checkbox"/> Formulaire directives anticipées.....	19-22
<input type="checkbox"/> Questionnaire de satisfaction.....	23-24

# **RENSEIGNEMENTS ADMINISTRATIFS**

**Raison sociale** : Clinique de Chailles  
**Adresse** : La Chesnaie  
41 120 CHAILLES (Loir et Cher)  
**Téléphone** : 02 54 79 48 27  
**Télécopieur** : 02 54 79 40 57  
**E-mail** : [clinique@chesnaie.com](mailto:clinique@chesnaie.com)  
**Site Internet** : [www.chesnaie.com](http://www.chesnaie.com)

**Forme juridique** : Société anonyme au capital de 300 000 €  
**Président Directeur Général** : Dr Jean-Louis PLACE  
**N° Finess** : 410000293  
**RCS Blois** : B337 536 601 (86 B 111)  
**Nature des soins** : Psychothérapie Institutionnelle

**Capacité autorisée** : 101 lits, 30 places d'alternatives à l'hospitalisation  
**Statut conventionnel** : Texte réglementaire : Annexe XXIII du décret n° 56-284 du 9 mars 1956 réglementant les maisons de santé pour maladies nerveuses et mentales.

**Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens (2019-2023)** établi avec l'Agence Régionale de Santé de la région Centre

## ❖ **Equipe soignante**

4,5 psychiatres dont Dr Jean-Louis Place : Médecin directeur  
1 médecin généraliste salarié  
1 pharmacienne salariée gérante de la PUI  
Infirmiers : 41.80  
Aides-soignants et moniteurs : 20.69  
Personnel administratif et services généraux : 17.58

# **VOTRE ACCUEIL**

Vous avez obtenu l'accord des médecins de la clinique et une date d'admission vous a été proposée.

Dès votre arrivée, vous êtes accueilli(e) par un moniteur qui vous accompagnera dans les différents secteurs de la clinique. Il vous présentera aux soignants et aux patients et vous aidera à remplir les formalités nécessaires à votre accueil.

Lors de ces démarches, vous ou votre responsable légal, devez :

## ❖ **Pour ce qui concerne votre dossier administratif :**

Vous devrez remplir un questionnaire administratif accompagné des pièces suivantes :

- Pièce d'identité + 1 photo d'identité récente
- Attestation d'assuré social en cours de validité et carte vitale
- Carte de mutuelle ou attestation d'aide à la complémentaire santé solidaire (ACSS)
- Une attestation d'assurance/responsabilité civile
- Votre jugement de tutelle ou curatelle, s'il y a lieu
- Si vous êtes en arrêt de travail : les coordonnées de votre employeur et la date d'expiration de votre dernier arrêt de travail.
- Selon votre cas : copie de la notification d'attribution de pension (copie de la carte d'invalidité) ou d'A.A.H. ou de la notification de la prime d'activité ou notification MDPH.
- Verser une provision de 405 euros à la clinique (sauf pour les bénéficiaires de l'ACSS).
- Verser une provision de 50 euros à la caisse des dépôts de la Chesnaie, en couverture des dépenses personnelles (loisirs, téléphone...)
- S'engager à respecter les règlements de la clinique,

## ❖ **Pour ce qui concerne les données médicales**

- Autorisation d'intervention en cas d'urgence, dûment datée et signée
- Désignation d'une personne de confiance et éventuellement d'une personne à prévenir en cas de besoin
- Votre carte de groupe sanguin
- Vos prescriptions médicales en cours : médicament, régime, rééducation...
- Et tout autre justificatif médical important : vaccinations, carnet Leponex, allergies, contre-indications, cardiologie...

A l'occasion de votre admission, il vous est remis le présent livret d'accueil ainsi qu'un livret intitulé : « **Passeport pour la Chesnaie** » qui contient les renseignements pratiques sur votre séjour, et rappelle les règles essentielles de fonctionnement de la clinique qu'il y aura lieu de respecter.

# **VOTRE PRISE EN CHARGE SUR LE PLAN MEDICAL ET PARAMEDICAL**

Selon le lieu où se situe votre chambre (Régie, Château, Haute-Pièce, Mosel, Terrasses ou Patio) vous êtes pris(e) en charge toute la journée par une équipe de moniteurs auxquels vous devez vous adresser en priorité.

Pour connaître les horaires de présence des soignants, référez-vous à **la grille du jour** : ce document est présent dans chaque lieu de la clinique, il propose de nombreux renseignements sur les activités du jour, les ateliers, les réunions, les événements divers.

**Lors de votre admission**, un référent vous est attribué, c'est votre « **Aviso** ». N'hésitez pas à vous adresser à lui : Quand vous ne savez pas à qui dire ce que vous avez à dire, ou lorsque vous ne comprenez pas comment fonctionne la clinique dans un domaine particulier. Tenez-le régulièrement informé du déroulement de votre séjour à la Clinique (changement de chambre, traitement, congés, projets...) L'Aviso ne réglera peut-être pas tous vos problèmes, mais il vous indiquera certainement la marche à suivre.

Deux **médecins référents** vous sont également désignés. En leur absence, un médecin coordinateur est toujours présent. Vous pouvez à tout moment demander à les rencontrer, soit par l'intermédiaire du Secrétariat Médical ou de vos moniteurs, soit directement par téléphone.

**La nuit de 21h à 7h**, deux veilleurs assurent une permanence (tél. 326 et 404). Leur bureau est situé près de l'entrée principale au rez-de-chaussée du château, 1ère porte à gauche du couloir. Adressez-vous à eux en cas de nécessité. N'hésitez pas non plus à leur signaler immédiatement tout incident que vous pourrez constater (fuite d'eau, panne, personne en difficulté...)

## ❖ **Liste des intervenants médicaux en exercice**

- Dr Georges Beligné – Psychiatre
- Dr Anne-Marie Haas – Psychiatre
- Dr Jean-Louis Place – Psychiatre
- Dr Bastien Poignant – Psychiatre
- Dr Magali Verdonk – Psychiatre
- Isabelle Rouillier - Pharmacien
- Dr Etienne Gallet – Médecin généraliste

## ❖ **Accès aux soins extérieurs**

Vous avez la possibilité de demander l'accès à des soins libéraux extérieurs : Ophthalmologiste, dentiste, gynécologue ou autres spécialistes. Dans ce cas, référez-en à votre médecin qui saura vous conseiller utilement. Adressez-vous ensuite au Secrétariat Médical pour la prise du rendez-vous, ainsi qu'au Secrétariat permanent pour organiser votre déplacement. Vous aurez à régler directement les frais médicaux de ces praticiens, munissez-vous donc de votre carte vitale ou de l'attestation d'assuré social et de mutuelle.

Le Service Social de la clinique peut également vous aider à remplir les formulaires nécessaires au remboursement de ces frais.

Une pédicure se déplace de façon régulière dans l'établissement ainsi qu'un kinésithérapeute, toujours en lien avec l'accord de votre médecin.

### ❖ **Lutte contre la douleur (CLUD)**

Conformément à l'article 1110-5 du Code de la Santé Publique, nous nous engageons à prendre en compte votre douleur et à mettre en œuvre tous les moyens dont nous disposons pour la prévenir, l'évaluer, la soulager.

Un Comité de Lutte contre la Douleur est en place depuis 2007, des outils d'information sont à votre disposition (livret douleur, atelier du médicament). Les moniteurs et votre médecin peuvent aussi vous communiquer des renseignements sur ces sujets.

Vous avez mal ? Vous souffrez ? Parlez-en !

### ❖ **Lutte contre les infections nosocomiales (CLIN)**

Un comité de lutte contre les infections nosocomiales est actif à la clinique depuis janvier 2000. Son rôle consiste à mettre en place et à coordonner toutes les actions nécessaires pour assurer la vigilance sanitaire et lutter contre les infections nosocomiales.

# **FRAIS DE SEJOUR ET HONORAIRES**

La clinique est conventionnée avec la Sécurité Sociale. Les différentes caisses prennent en charge l'hospitalisation ainsi que les honoraires de soins psychiatriques qu'elles règlent directement à la clinique (tiers payant).

Le prix de journée est d'un montant de 115,11 euros et comprend l'hospitalisation, la nourriture, les soins infirmiers courants ainsi que le forfait médicaments.

Les honoraires médicaux sont facturés séparément, vous n'aurez pas à en faire l'avance.

Le jour de votre admission est facturé, le jour de votre sortie est facturée également en fonction de votre heure de départ..

Les chambres sont individuelles ou partagées, selon prescription médicale.

## **❖ Les dépenses à votre charge**

- le forfait journalier d'un montant de 15 euros par jour en hospitalisation complète (sauf pour les bénéficiaires de l'ACSS ou d'une mutuelle).
- les honoraires des praticiens extérieurs et soins médicaux non psychiatriques (frais de dentiste, radios...) dont vous obtiendrez le remboursement selon tarif conventionnel, auprès de votre caisse ;
- les détériorations matérielles volontaires
- les dépenses personnelles telles que : téléphone, lavage des vêtements, sorties culturelles ou de loisirs

## **❖ Facturation**

Les factures de frais de séjour sont présentées mensuellement. Elles doivent être acquittées dans les 15 jours qui suivent leur présentation.

Le règlement peut s'effectuer par chèque bancaire à l'ordre de : « S.A. Clinique de Chailles », par virement (Relevé d'Identité Bancaire envoyé sur demande).

Merci de toujours mentionner sur vos/votre règlement(s) le(s) numéro(s) de facture(s) concerné(s).

# **RENSEIGNEMENTS PRATIQUES**

## ❖ Votre trousseau

Lors de votre admission, votre trousseau devra être composé de :

- 2 pyjamas/chemises de nuit + une robe de chambre ou peignoir
- 10 sous-vêtements + 6 maillots de corps/ Tee-shirt
- 4 Pantalons/jupes/robes/jeans
- 4 shorts/Bermudas
- 10 paires de chaussettes (coton majoritaire)
- 2 Manteaux/Blousons/Parka
- 4 Pulls /sweaters
- 1 maillot de bain + 1 drap de bain
- 1 trousse de toilette complète + 4 serviettes et 4 gants de toilette
- 2 paires de chaussures +1 paire de tennis +1 paire de chaussons

Cette liste est indicative, nous vous demandons toutefois pour des impératifs de rangement et de confort, de respecter au plus juste les quantités mentionnées.

Les vêtements et effets personnels doivent être confortables pour la campagne et adaptés à chaque saison.

Il est déconseillé d'apporter du linge fragile ne pouvant pas passer en machine à laver.

## **Entretien de votre linge :**

A votre entrée à la clinique, il vous est remis 1 sac à linge pour la prise en charge de votre linge personnel.

L'entretien de votre linge est assuré dans le cadre d'un atelier auquel vous participez (coût : 3€/machine)

Vous pouvez également faire appel au service d'un teinturier pour certains vêtements fragiles. Ce service vous sera alors facturé. Renseignez-vous auprès du service buanderie, pour connaître les tarifs pratiqués.

## ❖ Votre argent

L'argent en espèces, les carnets de chèques, carte bancaire, livret d'épargne ... doivent être remis à une caisse spéciale dite « **Caisse de Dépôts de la Chesnaie** ». Cette caisse fonctionne comme une petite banque : lors de votre admission, un compte personnel vous est ouvert. Il vous est demandé d'y verser une provision de 50 € et l'équivalent d'un mois de budget. Ce budget pour vos dépenses courantes, sera bien entendu fixé en fonction des ressources dont vous disposez.

Vous avez la disposition de ce budget, sous contrôle médical : Une somme convenue à l'avance vous est remise quotidiennement pour vos dépenses courantes. Pour des dépenses plus importantes, vous devrez obtenir l'autorisation d'un de vos moniteurs ou d'un médecin.

Un relevé mensuel des opérations réalisées vous est remis (ou à votre responsable légal) après chaque fin de mois.

## ❖ Vos objets personnels

La clinique n'est pas responsable des appareils photo, téléphones portables, radios, magnétophones, chaînes hi-fi, bijoux, etc. et de tout objet de valeur qui n'aurait pas été déposé contre reçu auprès du Secrétariat Administratif.

Il vous est possible, durant votre séjour de retirer les objets déposés, à votre convenance, aux horaires d'ouverture (9h/13h - 14h/17h) du Secrétariat Administratif, et en présence d'un de vos moniteurs.



Les voitures personnelles, cycles, motocycles stationnés dans l'enceinte de la Clinique doivent être assurés par leur propriétaire.

Il est bien entendu interdit d'apporter des objets dangereux, tels que : armes, couteaux ou autres.

Dès son entrée en clinique, le patient et sa famille ou ses accompagnants s'engagent à respecter les consignes données afin que le séjour puisse s'effectuer dans les meilleures conditions de sécurité et de confort pour tous. Dans l'intérêt de tous et pour votre sécurité, le personnel soignant vérifiera à votre entrée le contenu de vos affaires personnelles. Les objets présentant un risque seront conservés et enregistrés au secrétariat administratif.

### ❖ Quelques règles de vie

- La consommation de drogue et l'alcool sont interdits.
- L'utilisation de téléphone est autorisée après la deuxième semaine d'hospitalisation. Des aménagements peuvent être proposés sur cette période au cas par cas.
- Tabac : notre établissement applique la législation en vigueur, il est donc interdit de fumer dans les locaux de l'établissement y compris avec les vapoteuses. Une aide au sevrage tabagique peut vous être apportée par votre médecin.
- Il est interdit de stocker de la nourriture dans les chambres.
- L'utilisation de bougies est interdite dans les chambres.
- Les animaux de compagnie ne sont pas autorisés dans l'établissement
- Une cabine téléphonique est mise à votre disposition pour téléphoner à l'extérieur de la Clinique, vous devrez obtenir une autorisation de l'un de vos médecins ou moniteurs. Vos frais de téléphone calculés selon la tarification en vigueur seront alors prélevés directement sur votre compte de Caisse de Dépôts.

### ❖ Les visites

Les visites peuvent avoir lieu tous les jours de la semaine, en début d'après-midi de préférence et votre accord préalable est indispensable ainsi que celui d'un médecin pour chaque visite.

Les visiteurs sont priés :

- de se présenter au Secrétariat Médical à leur arrivée
- de respecter les indications qui leur sont données quant à la durée de la visite
- d'éviter de venir inutilement nombreux et d'amener des enfants en bas âge, sans raison majeure
- de ne pas donner directement de colis aux patients, hors la présence d'un soignant
- de ne pas pénétrer dans les chambres ni dans les emplacements réservés aux services.
- Le médecin reçoit sur rendez-vous. Il est également préférable de prévenir pour tout entretien avec les services sociaux ou administratifs.

**Moyens d'accès à la Clinique** : Voir à la fin du livret.

**Repas des visiteurs** : Un restaurant associatif « **Le Train Vert** » est ouvert à tous le midi sur réservation : 02.54.79.73.13.

### ❖ Les médicaments

A votre entrée, vous devrez remettre tous médicaments en votre possession. Ils seront déposés à la Pharmacie.

Les médicaments sont distribués par les infirmiers avant et au cours de chaque repas et au coucher.

Certains traitements sont distribués à la pharmacie sur rendez-vous ou directement en cas d'urgence selon prescription médicale.

## ❖ Les repas

Les repas sont pris en commun à la salle à manger :

- Petit déjeuner de 8h à 9h
- Déjeuner de 12h00 à 13h
- Goûter à 16h
- Dîner de 19h à 20h

Le menu du jour est affiché à la Salle à manger, au Salon et dans le hall de réception. Une attention particulière est portée à l'équilibre diététique et à l'hygiène de vie (CLAN). Des régimes particuliers peuvent être établis sur prescription médicale.

Vous avez également la possibilité de demander un régime particulier en fonction de vos croyances religieuses ou de votre hygiène de vie. Dans ce cas, nous vous conseillons de nous en informer au plus tôt et de manière précise, lors de votre visite de pré-admission par exemple.

Les repas sont préparés directement à la Clinique, par une équipe de soignants.

Vous êtes invités à participer à la réunion « **Comité menu** » qui se tient de manière hebdomadaire. Vos critiques, recettes et suggestions sont les bienvenues.

Le restaurant associatif «Le Train Vert » vous est ouvert certains jours de la semaine. Vous pouvez venir y déjeuner le midi avec votre famille ou d'autres personnes. Vous devrez vous acquitter du prix du repas, sur place. Il est recommandé de réserver votre place (Tél. 304)

## ❖ Informations religieuses

Une sortie est organisée tous les dimanches, pour les patients souhaitant se rendre à la messe. Pour ce faire vous devrez vous inscrire au préalable auprès du Secrétariat Permanent.

Voici les coordonnées des représentants des lieux de cultes présents dans la région :

- Eglise catholique: groupement paroissial. Presbytère Les Montils 5 place de l'église 41120 Les Montils 02 54 70 47 20 / Contact : [Site web : https://www.catholique-blois.net/paroisse-de-contr...](https://www.catholique-blois.net/paroisse-de-contr...)
- Mosquée Sunna : 10 rue de la Mare à Blois - 02.54.43.77.14
- Eglise protestante unie de Loir et Cher : 30 rue des Minimes à Blois - 02.34.46.01.48
- Synagogue de Tours : 37 rue Parmentier - 09.81.03.56.95 ou d'Orléans : 14, Rue Robert de Courtenay - 02.38.62.16.62
- Eglise Orthodoxe Saint-Martin 6, rue Eupatoria 37000 Tours - 02.47.64.13.07

## ❖ Le Service social

Un accueil social est systématiquement proposé afin de faire le point sur votre situation et informer l'assistante sociale des démarches en cours.

Au cours de votre séjour, vous pourrez vous adresser au service social (bureau 323), accompagné d'un de vos moniteurs, pour obtenir l'aide nécessaire dans vos démarches administratives et sociales.

# **VOTRE SORTIE**

## ❖ **Vos sorties personnelles**

Les sorties personnelles même brèves (courses, loisirs...) doivent être convenues avec l'équipe soignante. Dans tous les cas, il est indispensable de prévenir le Secrétariat permanent de vos heures de départ et de retour.

## ❖ **Vos sorties de courte durée, sorties d'essai**

Vous devez au préalable obtenir l'accord de votre médecin. Avec l'aide d'un moniteur, vous devrez ensuite accomplir les différentes formalités nécessaires à votre départ (retrait d'argent, provision de médicaments, lingerie, bagages, retrait de vos papiers et objets personnels, réservation d'un véhicule...)

La date et l'heure de votre retour seront convenues à l'avance, en respectant les horaires adaptées en lien avec le fonctionnement de la Clinique. En cas de changement, pour des raisons indépendantes de votre volonté, il vous est demandé de nous prévenir ou faire prévenir au plus vite, par téléphone.

Lors de votre retour, vous serez accueilli(e) par un moniteur désigné, avec lequel vous accomplirez les différentes formalités de dépôts de vos papiers, linge, médicaments, argent et autres objets personnels.

## ❖ **Votre départ de la Clinique**

Votre départ définitif résulte d'une concertation préalable avec votre médecin référent.

La clinique ne recevant que des patients en hospitalisation libre, il vous est possible d'interrompre votre séjour à tout moment. Dans ce cas, le médecin devra cependant juger de votre état de santé, car il en garde la responsabilité. Il pourra vous diriger vers un autre lieu de soins du service public s'il vous considère en danger.

Avec l'aide d'un moniteur, vous préparerez votre départ auprès des différents services de la clinique. Vous devrez emporter tous vos objets, linge, biens et papiers personnels. Il vous sera remis un questionnaire de satisfaction que vous pourrez remplir sur place ou bien nous retourner par courrier. L'argent de votre compte de Caisse des Dépôts vous sera remis déduction faite de la provision nécessaire pour régler vos frais personnels non comptabilisés au moment de votre départ (frais de teinturerie, de téléphone...), par la suite, nous vous ferons parvenir le décompte définitif de vos opérations, accompagné d'un chèque soldant votre compte ou d'une demande de complément, le cas échéant. Pour la provision versée auprès du Secrétariat Administratif, lors de votre admission, elle vous sera restituée dans le mois suivant votre départ.

# **DROITS ET INFORMATIONS DU PATIENT**

## **❖ Droit d'accès aux informations contenues dans votre dossier**

L'information relative à votre prise en charge est protégée par le secret professionnel auquel est tenu l'ensemble des personnels sociaux, soignants, administratifs.

Vous avez accès, sur demande auprès du Médecin Directeur ou de son représentant, à toute information vous concernant selon les modalités suivantes :

- **Champ d'application** : Accès à l'ensemble des informations formalisées et ayant contribué à l'élaboration et au suivi du diagnostic et du traitement ou d'une action de prévention, ou ayant fait l'objet d'échanges écrits entre professionnels de santé.
- **Auteur de la demande** : La personne concernée, son ayant droit en cas de décès, la personne ayant l'autorité parentale, le tuteur, ou le cas échéant, le médecin qu'une de ces personnes a désigné comme intermédiaire.  
La demande est adressée par écrit au Médecin Directeur de la Clinique. Avant toute communication, le Médecin Directeur ou le représentant désigné à cet effet, s'assure de l'identité du demandeur et s'informe, le cas échéant, de la qualité du médecin désigné comme intermédiaire.
- **Délai et modalités de communication** : Au plus tôt dans les 48 heures (délai de réflexion) – au plus tard dans les 8 jours suivant la date de réception de la demande, ou 2 mois pour des informations médicales datant de plus de 5 ans. Les informations seront consultables sur place par l'auteur de la demande dans un local de la Clinique. Il pourra être également envoyé des copies de ces informations (frais d'envoi et de délivrance des copies à la charge du demandeur).  
En cas d'erreur constatée lors de cette consultation, les corrections nécessaires seront apportées dans un délai de 24 heures à réception des pièces justificatives. Toutefois si ces erreurs ont influé sur des traitements informatiques effectués postérieurement, les corrections nécessaires seront effectuées dans un délai de 1 à 4 semaines selon l'importance des rectifications à apporter. L'intéressé ou son représentant légal seront informés directement par écrit des corrections effectuées à leur demande.
- **Exception** : Les informations mentionnant qu'elles ont été recueillies auprès de tiers n'intervenant pas dans la prise en charge thérapeutique ne sont pas accessibles.

## **❖ Directives anticipées**

Conformément à la loi du 22 avril 2005 et le décret du 6 février 2006 concernant les mesures de directives anticipées, vous pouvez vous adresser auprès de votre médecin généraliste traitant ou la personne de confiance que vous avez désignée lors de votre admission.

Vous trouverez en annexe, le formulaire à remplir si vous le souhaitez.

## **❖ Conservation des dossiers médicaux**

Les dossiers médicaux sous forme papier, sont conservés dans les locaux de la clinique pendant une durée minimum de vingt ans, conformément à l'article R1112-9 du Code de la Santé publique.

## **❖ Informatique et libertés**

Certaines des informations vous concernant font l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions prévues par la loi 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et libertés individuelles.

Vous pourrez vous opposer à ce que les informations nominatives vous concernant fassent l'objet d'un traitement informatisé, dans les conditions fixées à l'article 26 de la loi 78-17 du 6 janvier 1978.

## ❖ Recours à un médiateur en cas de non-respect de vos droits (loi 2002-2)

En cas de réclamation, de non-respect de vos droits, vous pouvez contacter le Médecin Directeur de l'établissement ou son représentant. Par ailleurs si vous le jugez nécessaire, vous pouvez gratuitement, vous ou votre représentant légal, sur simple demande faire appel à un médiateur. Vous pouvez choisir ce médiateur sur la liste des personnes qualifiées de votre département. Ces médiateurs sont prévus pour assister et orienter toute personne en cas de désaccord avec l'établissement.

## ❖ Commission des Usagers CDU

La Clinique est dotée, suivant le décret 98-1001 du 2 novembre 1998 et de la loi du 4 mars 2002, d'une Commission des Usagers dont la mission est d'assister, d'orienter et d'informer le patient qui s'estime victime d'un préjudice du fait de l'activité de l'établissement, sur les voies de conciliation et de recours gracieux ou juridictionnels dont il dispose. Cette instance, au sein de laquelle siègent selon les textes un médecin conciliateur et des représentants des médecins, des membres du personnel et des usagers peut vous accueillir sur rendez-vous à prendre auprès de son secrétariat (poste 470). Une permanence est également assurée le lundi après-midi de 14h00 à 16h00 au rez-de-chaussée de l'Orangerie

### **Composition de la commission :**

- ❖ - Dr Jean-Louis Place Médecin-Directeur ou son remplaçant
- ❖ - Mme Virginie Mathieu Secrétaire de la Commission

### **Représentants des usagers élus :**

- ❖ - M. Gaston Georgel Président de la commission - Représentant des usagers suppléant
- ❖ - M. Aurélien Vildart Vice-président de la commission - Médiateur membre du personnel
- ❖ - Dr Magali Verdonk Président de CME
- ❖ - Dr Georges Beligné Médiateur médical titulaire
- ❖ - M. Jean-Marie Chevé Représentant des usagers titulaires
- ❖ - Mme Nelly Vivier-Dumas Représentante des usagers suppléants
- ❖ - Mme Muriel Bellorini Représentante des usagers titulaires
- ❖ - Mme Laureen Bouvet Médiateur titulaire membre du personnel
- ❖ - M. Aldo Aucuit Médiateur suppléant membre du personnel

## ❖ Vos remarques et suggestions:

Vous êtes invités à exprimer vos questions, vos critiques et vos propositions sur le fonctionnement de la clinique en général, soit en participant à la permanence « grain de sel », aux enquêtes menées via la Souk, soit en les déposant directement auprès du secrétariat qualité au RDC de l'Orangerie. Ces remarques seront examinées et transmises aux instances concernées par l'intermédiaire du Comité de Suivi Institutionnel. Nous vous invitons à remplir votre questionnaire de satisfaction et à le déposer dans la boîte aux lettres située à l'extérieur du Secrétariat Médical.

## ❖ Examen des plaintes et réclamations: Code de la santé publique

**Article R1112-91 :** Tout usager d'un établissement de santé doit être mis à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.

**Article R1112-92 :** L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en

avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine.

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

**Article R1112-93 :** Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, le rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.

**Article R1112-94 :** Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant.

Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier.

Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission.

### ❖ La Bienveillance :

Conformément à la réglementation en vigueur et aux recommandations HAS dans le cadre du déploiement de la bienveillance et de la prévention de la malveillance, la clinique s'engage de façon constante à lutter contre toutes situations de maltraitance.

A cet effet nous vous demandons de signaler, par écrit au Médecin Directeur, toute situation de maltraitance, constatée ou qui pourrait être portée à votre connaissance.

#### **Définition HAS :**

*« La **bienveillance** » est une démarche globale dans la prise en charge du patient, de l'Usager et de l'accueil de l'entourage visant à promouvoir le respect des droits et libertés du patient, de l'Usager, son écoute et ses besoins, tout en prévenant la maltraitance.*

*Cette démarche globale met en exergue le rôle et les interactions entre différents acteurs que sont le professionnel, l'institution, l'entourage et le patient, l'Usager.*

*Elle nécessite un questionnement tant individuel que collectif de la part des acteurs. »*

# **INDICATEURS DE QUALITÉ DES SOINS**

## **❖ Tableau de bord des infections nosocomiales :**

Les résultats issus du tableau de bord des infections nosocomiales pour l'année 2019 sont publiés par la Direction Générale de la Santé dont :

ICSHA : 51.43/100 Classe C  
Consommation: 260 litres  
Objectifs: 505 litres

## **❖ Informations diverses :**

Les résultats des différentes démarches d'évaluation de la qualité des soins dont le rapport de certification sont consultables via le site internet de la Haute Autorité de Santé ([www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)) ou bien en s'adressant directement au Secrétariat Qualité. Ce secrétariat peut également vous fournir toute information relative aux résultats des enquêtes ou études effectuées à propos de la satisfaction des usagers.

## **❖ Charte du patient hospitalisé :**

Le document intégral en plusieurs langues et en braille de la Charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site internet : [www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr)

Ce document peut également être obtenu gratuitement sans délai sur simple demande auprès du Secrétariat Médical.

➤ Plan d'accès à la clinique :





# **ANNEXES**