CLINIQUE
DES PORTES
DE L'EURE

Livret d'accueil des patients

11 OCTOBRE 2021

1, rue Bonaparte – 27200 Vernon
✆ 02 32 71 63 00
www.clinique-portes-eure.com

Prévention – Diagnostic – Soins – Réhabilitation psychosociale (psychiatrie, gérontopsychiatrie)

Mot de la direction

Madame, Monsieur,

L'ensemble de l'équipe vous souhaite la bienvenue à la Clinique des Portes de l'Eure Nous vous accueillons dans le respect de nos valeurs : la **qualité de la prise en charge, l'excellence médicale et la collégialité des équipes**.

Au sein de notre établissement, vous disposez d'une prise en charge globale innovante, pluridisciplinaire et pluriprofessionnelle, fondée sur des soins individualisés et des services personnalisés.

Vous êtes accueillis dans un environnement adapté et confortable afin de rendre le plus agréable possible votre séjour. La démarche qualité et la prévention des risques sont au cœur du projet de notre établissement afin que vous puissiez bénéficier de soins dans les meilleures conditions.

Ce livret d'accueil, préparé à votre intention, vise à faciliter vos démarches, votre séjour et l'accueil de vos visiteurs. Prenez le temps de le lire et conservez-le ; il vous sera utile tout au long de votre séjour pour vous familiariser avec l'environnement de soins et découvrir l'ensemble des services mis à votre disposition.

Tous les acteurs de la clinique vous assurent de leur concours pour la qualité de votre séjour et de vos soins et sont à votre écoute.

Votre avis et votre participation active seront régulièrement sollicités.

Soyez assuré(e) de notre investissement et de notre volonté afin de vous garantir des soins adaptés de qualité et le confort attendu.

Nous serons attentifs à votre bien être durant tout votre séjour.

La Direction

SOMMAIRE

NOUS CONNAÎTRE 4
Présentation de l'établissement 4
Notre offre de soins 4
Les locaux 5
Principaux interlocuteurs 6
Accès à la clinique 7

VOTRE SÉJOUR EN HOSPITALISATION À TEMPS COMPLET 8
ACCUEIL ET ADMISSION 8
Frais d'hospitalisation 9
Déroulement du séjour 10

CONDITIONS DE VOTRE SÉJOUR 12
Organisation des soins 12
Vie pratique 13

VOTRE SORTIE 18
Préparez votre sortie 18
Évaluation de la satisfaction des usagers 19

VOTRE SÉJOUR AU CENTRE DE RÉHABILITATION 20
PRÉSENTATION DU CDR 20

ADMISSION AU CDR 22
Parcours de demande d'admissions 22
Période bilans 22
Vie pratique 24

VOTRE SORTIE 27
Préparez votre sortie 27
Évaluation de la satisfaction des usagers 27

VOS DROITS 28

DÉMARCHE QUALITÉ & GESTION DES RISQUES 34
Politique Qualité 34
Indicateurs 34
Lutte contre la douleur 35
Lutte contre les infections associées aux soins 37

ANNEXES 37
I. CHARTE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE 38
II. INFORMATIONS TARIFAIRES 39

NOUS CONNAÎTRE

PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT

La Clinique des Portes de l'Eure est un établissement de santé privé spécialisé dans le traitement précoce des troubles psychiques, la réhabilitation psychosociale et la gérontopsychiatrie située à Vernon.

Notre offre de soins

La Clinique des Portes de l'Eure est porteuse d'un dispositif « hors les murs » qui associe parcours de soins et parcours de vie pour favoriser le diagnostic précoce de la souffrance psychique et des troubles psychiques émergents et la réinsertion sociale des patients.

La clinique dispense des soins psychiatriques et psychothérapiques ainsi que des soins de réhabilitation psychosociale. Le principe consiste à mobiliser le plus tôt possible les compétences des patients afin qu'ils retrouvent leurs habiletés et maintiennent un degré de fonctionnement social satisfaisant.

Notre programme de réhabilitation psychosociale s'adresse aux jeunes patients *(dès 15 ans et 3 mois)*, quels que soient les troubles psychiques dont ils souffrent.

Pour les autres patients, la réhabilitation va consister parallèlement aux soins classiques à développer leurs compétences afin de les amener à se réapproprier leur vie et à se repositionner dans la société en tant que citoyen.

La Clinique des Portes de l'Eure compte :

- **2 unités de psychiatrie générale spécialisées dans la réhabilitation psychosociale (33 lits par unité)** ;
- un **Centre de Réhabilitation**.

Le Centre de Réhabilitation est un hôpital de jour de **20 places** où nous accueillons des patients *(dès 15 ans et 3 mois)*. Les patients, hospitalisés à la **journée ou à la demi-journée**, sont accueillis à la suite d'un entretien de préadmission au sein de la structure. Le Centre accueille également des jeunes déjà suivis et dispose d'une consultation spécialisée sans rendez-vous, de même que les familles.

Chaque patient bénéficie d'un **parcours de soins personnalisé** et d'un accompagnement pluridisciplinaire spécifique à sa situation.

La Clinique des Portes de l'Eure dispose également d'une **unité de gérontopsychiatrie, d'une capacité de 23 lits**. Elle accueille les patients *(dès 65 ans voire plus précocement)* en **hospitalisation de court séjour**, pour traiter précocement leurs fragilités psychiques, somatiques, cognitives et sociales, dans une **approche pluridisciplinaire (gériatrie, psychiatrie, neuropsychologie)** afin de mieux soigner les polypathologies, restaurer et maintenir leur autonomie dans la dynamique d'un parcours de soins et de vie.

LES LOCAUX

3ème étage - Réhabilitation psychosociale

- Chambres 301 à 333
- Salle d'activités - Cuisine thérapeutique
- Salon de détente avec TV

2ème étage - Réhabilitation psychosociale

- Chambres 201 à 233
- Salle d'activités - Cuisine thérapeutique
- Salon de détente avec TV

1er étage - Gérontopsychiatrie

- Chambres 101 à 123
- Salle d'activités
- Salle d'activtés sportives adaptées
- Salon de détente avec TV
- Salle de bain thérapeutique
- Salle de restauration (pour les patient du 1er étage)
- Terrasse

Rez de Chaussée

- Accès jardin
- Accueil/Espace Café
- Administration Direction
- Admission/Facturation/Secrétariat médical
- Centre de réhabilitation psychosociale
- Consultations externes
- Salle de restauration
- Salon des familles

VOS PRINCIPAUX INTERLOCUTEURS

Voici la liste de vos principaux interlocuteurs lors de votre séjour à la Clinique des Portes de l'Eure. Vous pouvez les joindre en vous adressant à l'accueil ou au secrétariat médical.

Horaires d'ouverture

Accueil :	**8h00 à 20h00 du lundi au vendredi** **9h00 à 20h00 samedi et dimanche**
Secrétariat médical :	**8h30 à 12h30 et de 14h00 à 17h30 du lundi au vendredi**
Admission :	**9h00 à 12h00 et de 14h30 à 17h00 du lundi au vendredi**
Facturation :	**9h00 à 12h00 du lundi au vendredi**

Direction	Tristan SAVINO
Directeur adjoint	Pierre CLÉRY-MELIN
Directrice des ressources humaines	Karine DRUON
Directeur médical	Dr Mohammed TALEB
Président de CME	Dr Edoh LAMEWONA
Médecins psychiatres	Dr Théodore DASKALOPOULOS Dr Mansour KENOUI Dr Boualem SI SALEM
Médecin généraliste – tabacologue	Dr Émilie BUDZAR-BRAM
Médecin coordonnateur du Centre de Réhabilitation	Dr Fethi BRETEL
Coordinatrice Centre de réhabilitation	Élodie COURTE
Coordinateur parcours	Josselin LANGE
Coordinatrice hospitalisation (HTC)	Harmonie RUSSO
Coordinatrice thérapeutique et culturelle	Ulrike VIDALAIN
Responsable hôtelière	Halima BELLA
Responsable qualité-gestion des risques	Abdoulaye TRAORÉ

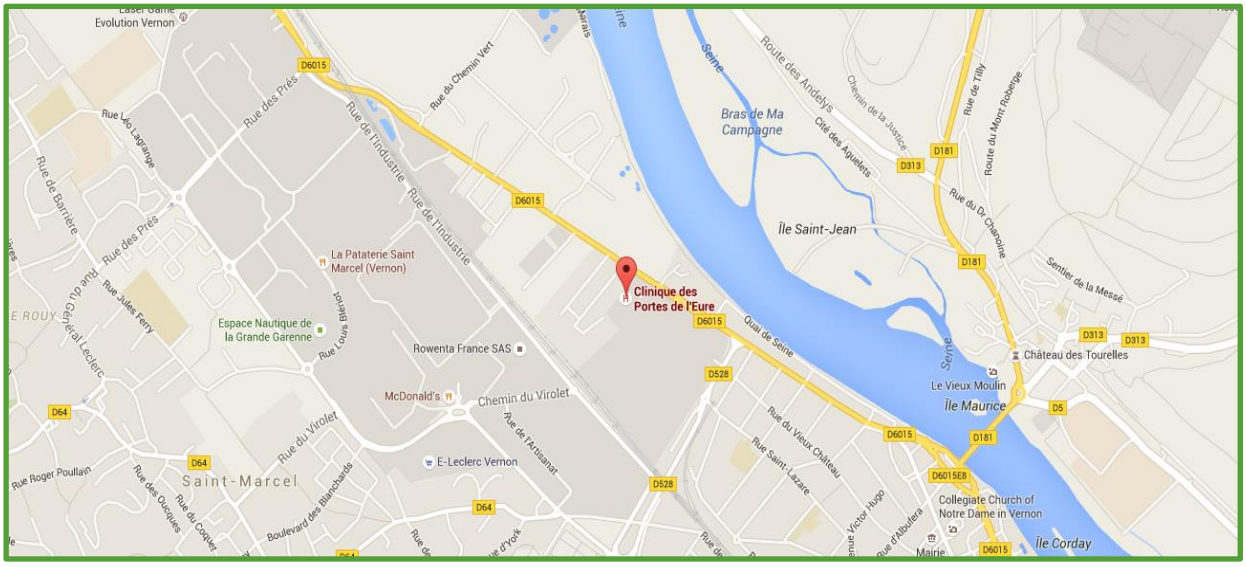
Pour vous permettre d'identifier facilement les différentes catégories de personnels que vous allez rencontrer au cours de votre séjour, nos professionnels portent des badges précisant leur identité et leur fonction.

Accès

Clinique des Portes de l'Eure
ZAC Fieschi – 1, rue Bonaparte – 27200 VERNON
(face au 108 avenue de Rouen)

Accueil : 02 32 71 63 00
Secrétariat médical : 02 32 71 63 30
contact@clinique-portes-eure.com

Localisation



La Clinique des Portes de l'Eure est située au cœur du nouvel écoquartier Fieschi sur la route de Rouen, près du centre-ville de Vernon.

L'accès au parking de la Clinique est possible au tarif en vigueur. Des places dont disponibles aux alentours de la Clinique.

Le stationnement devant l'établissement est limité à un dépose minute.

Modalités d'accès à la Clinique des Portes de l'Eure

- Par l'autoroute : A 13 direction Rouen, Sortie 16 VERNON.

- La gare de VERNON GIVERNY est desservie par les trains Intercités de la ligne de Paris-Saint-Lazare au Havre, par les trains TER Haute-Normandie et par les trains de la ligne J du Transilien (réseau Paris-Saint-Lazare).

- Les horaires des trains SNCF **sont disponibles à l'accueil de la clinique**.

Votre Séjour en Hospitalisation à Temps Complet

ACCUEIL & ADMISSION

Dès votre arrivée, nous vous invitons à vous présenter à l'accueil, dans le hall d'entrée, en vous conformant aux horaires d'admission.

Les admissions s'effectuent entre 9h30 et 12h00, du lundi au jeudi (vendredi exceptionnellement), sur rendez-vous. Vous devrez, à votre entrée, fournir diverses pièces (hormis les patients en provenance directe d'un service d'urgences).

Les secrétaires médicales sont à votre disposition pour vous donner toutes les informations utiles et répondre à vos questions, et pourront vous accompagner à constituer votre dossier administratif.

Nous vous invitons à contacter votre mutuelle en amont de votre hospitalisation, dans la mesure du possible, afin de connaître les modalités de prise en charge. Votre mutuelle devra également préciser la durée de prise en charge, le montant alloué au forfait hospitalier et à la chambre particulière.

Vous aurez la possibilité de **nous faire faxer la prise en charge mutuelle au 02 32 71 63 58**.

Documents à fournir pour réaliser l'admission

Merci de vous munir des documents ci-après :

- carte d'identité (ou votre passeport) ;
- carte d'assuré social en cours de validité ;
- carte de mutuelle ou assurance complémentaire santé ou CMU en cours de validité ;
- prise en charge de l'aide médicale hospitalière, éventuellement ;
- pour les ressortissants étrangers de la Communauté européenne, la carte européenne d'assurance maladie (CEAM) ou le double des formulaires E 111, E 112 ;
- pour les ressortissants d'Algérie, le formulaire SE 352 ;
- chéquier pour régler les cautions et acomptes (possibilité de régler l'acompte en Carte Bancaire) pour toutes les prestations non prises en charge par votre organisme complémentaire.

Ainsi que les documents médicaux suivants :

- lettre du médecin demandant l'hospitalisation ;
- vos ordonnances de tous les traitements en cours ;
- tous documents demandés par le médecin (résultats d'analyses, radiographies…) ;
- carnet de soins pour les bénéficiaires de l'article 115 du Code des pensions militaires d'invalidité et des victimes de guerre.

Lors de l'admission, les documents suivants seront à remplir :

- conditions de séjour et prestations supplémentaires ;
- désignation de la personne de confiance ;
- désignation des personnes à prévenir ;
- règlement intérieur ;
- autorisation de soins pour les patients mineurs ;
- autorisation de reproduction d'image.

Frais d'hospitalisation

L'établissement est conventionné avec la Sécurité sociale et collabore avec les mutuelles pour la dispense de l'avance des frais (selon les conventions).

Frais pris en charge directement par votre couverture sociale

- Les frais d'hospitalisation,
- Les honoraires médicaux des praticiens de la clinique,
- Les frais médicaux complémentaires : médecin généraliste, les frais d'actes complémentaires (actes des médecins spécialistes extérieurs, laboratoire, etc), sont en fonction de la nature de l'acte.

Tous ces frais sont pris en charge :

- soit à 80% : le ticket modérateur de 20% est à votre charge pendant les 30 premiers jours de votre hospitalisation. Il est possible néanmoins que votre mutuelle complémentaire santé prenne en charge les 20 % restant, selon les termes de votre contrat,
- soit à 100% : si vous relevez d'une situation d'exonération du ticket modérateur (couverture maladie universelle complémentaire, longue maladie, à partir du 31ème jour d'hospitalisation, ALD, AME, invalidité, art 115).

Frais à la charge du patient/mutuelle du patient

Frais facturés à l'organisme complémentaire selon les termes du contrat et/ou directement au patient :

- Le ticket modérateur (20% des dépenses pendant les 30 premiers jours de votre hospitalisation),
- Le forfait journalier dont le montant est fixé par arrêté ministériel à 15€/jour,
- La part restante du montant de la chambre particulière (selon le type de chambre choisie) non pris en charge.

Frais facturés directement au patient :

Les honoraires des spécialistes extérieurs (pouvant inclure des dépassements d'honoraires), les traitements médicamenteux somatiques, les éventuels achats de matériel et les ambulances (dans le cadre de la préparation à la sortie – visite à domicile/découverte EHPAD).

Si vous n'êtes pas assuré social, vous êtes redevable de la totalité des frais.

Les tarifs des prestations proposées par l'établissement sont présents dans les annexes du présent livret.

Facturation

Un acompte vous sera demandé à votre admission selon les frais restants à votre charge après la prise en charge par votre sécurité sociale et par votre mutuelle. Il sera encaissé et déduit de la première facture.

Les frais de séjour restant à votre charge sont à acquitter tous les 15 jours au service admission. Les factures sont arrêtées les 15 et 30 du mois, et présentées sous 24 heures. Leur règlement est exigible sous huitaine.

Une facture récapitulative de fin de séjour vous sera remise le jour de votre sortie, dont le solde restera à honorer.

Honoraires des praticiens

Ils sont pris en charge selon les mêmes modalités que les frais de séjour (voir ci-dessus).
Les praticiens qui assurent vos soins à la clinique ne pratiquent pas de dépassement d'honoraires.

Consultations externes

Certaines consultations (spécialistes, dentistes...) sont à régler directement au médecin ; une feuille de soins pour remboursement ultérieur sera remise à l'assuré.

Frais de transport

Dans le cadre de votre séjour, vous pouvez avoir besoin d'un transport sanitaire (retour à domicile, consultations extérieures prescrites par nos médecins).

L'assurance maladie prend en charge les frais de transports à 65 % ou 100 % uniquement pour des situations définies et entrant dans le cadre de votre hospitalisation. En dehors de ces situations, vos transports ne seront pas pris en charge même s'ils sont prescrits, et seront intégralement à votre charge.

De plus, il faut savoir que seuls les taxis conventionnés peuvent être remboursés par la sécurité sociale. Pour savoir si votre transport est remboursable ou non, veuillez-vous adresser au service admission qui pourra vous renseigner et vous remettra le dépliant « *Je prends le mode de transport prescrit par mon médecin* » établi par l'assurance maladie. Ce document est également consultable librement dans le classeur « Informations à destination du patient » à l'accueil et dans les salons des étages.

Nous précisons que les rendez-vous privés (ex : dentiste, ophtalmologiste, etc.) n'ayant aucun lien avec votre hospitalisation au sein de la clinique et ayant été pris avant celle-ci seront à votre charge.

Frais liés à vos demandes particulières

Certaines autres prestations relevant de vos exigences particulières peuvent être prises en charge par les mutuelles selon votre contrat.
Vous trouverez l'ensemble de ces prestations et leurs tarifs affichés à l'accueil.
Le service admission est à votre disposition pour de plus amples renseignements.

Déroulement du séjour

À la suite de votre admission administrative, un psychiatre vous recevra pour la consultation d'entrée et décidera des premières orientations pour votre traitement et vous les présentera.

Vous serez ensuite accueilli(e) par la coordinatrice des soins ou un(e) infirmier de son équipe qui vous présentera le service, vous accompagnera dans votre chambre et vous donnera les explications qui vous sont nécessaires.

- ✓ N'hésitez pas à solliciter l'équipe de soignants tout au long de votre séjour.

Un inventaire de vos effets personnels est réalisé avec la personne qui vous accueille.

Par la suite, avec votre collaboration, votre psychiatre et l'équipe de soins de l'unité dans laquelle vous êtes hospitalisé(e) définissent votre projet de soins individualisé. Ce dernier est régulièrement évalué. Adapté à votre état de santé et à vos besoins, il peut être composé d'entretiens psychothérapeutiques, de prescriptions de médicaments, d'activités thérapeutiques, etc.

Organisation des soins

La prise en charge thérapeutique et médicamenteuse, la qualité des soins et le bon fonctionnement de la clinique nécessitent l'intervention de l'ensemble de l'équipe.

Équipe médicale

Les psychiatres et le médecin généraliste élaborent avec l'équipe pluridisciplinaire et vous, votre projet thérapeutique. Ce projet sera régulièrement réévalué avec votre médecin et si nécessaire ajuster à vos besoins.

Ils vous informent, ainsi que les personnes que vous avez désignées, de votre état de santé et de l'ensemble des décisions relatives à votre prise en charge médicale.

Équipe paramédicale

Une coordinatrice des soins coordonne l'organisation et la mise en œuvre des soins infirmiers et paramédicaux des différents services de la clinique. Elle organise le travail des infirmiers (ère)s et des aides-soignants(e)s placé(e)s sous sa responsabilité. N'hésitez pas à la contacter pour tout renseignement concernant votre séjour. Elle sera, en cas de problèmes importants, votre interlocutrice de proximité.

Durant votre séjour, vous serez pris en charge par l'équipe soignante. Cette équipe composée d'infirmiers (ère)s et d'aides-soignants(e)s, est à votre service pour effectuer les soins qui vous seront prescrits, répondre à vos besoins et vous accompagner au cours de votre hospitalisation.

D'autres soignants, sur prescription médicale ou à votre demande avec l'accord de votre médecin, pourront vous assister. Ainsi en fonction de vos besoins, psychologue, ergothérapeute, psychomotricien, etc…pourront participer à votre prise en charge.

Des activités thérapeutiques vous seront proposées, conseillées ou prescrites (cf. ci-dessous).

Ainsi, c'est une véritable équipe paramédicale coordonnée et pluridisciplinaire qui assurera vos soins, dans le respect du projet institutionnel, durant votre séjour.

Équipe pharmaceutique

Pour une dispensation de vos traitements dans les meilleures conditions de qualité et de sécurité, un pharmacien et une préparatrice collaborent avec l'équipe médicale et soignante.

La pharmacie prépare l'ensemble des médicaments qui sont prescrits par les médecins de l'établissement.

Service social

Nos travailleurs sociaux sont présents au sein de l'établissement du **lundi au vendredi de 9h00 à 17h00**. Vous pouvez les solliciter par l'intermédiaire de l'équipe médicale, le responsable des soins ou le coordinateur de parcours.

Activités thérapeutiques

Durant votre séjour, dans le cadre de votre projet d'accueil individualisé, des activités vous seront proposées.

- ***Activités artistiques, culturelles, sportives et loisirs***

« Faire entrer l'Art, la Culture et les Loisirs dans la Clinique des Portes de l'Eure, Faire découvrir l'Art, la Culture et les Loisirs hors les murs de la Clinique des Portes de l'Eure, Pour le bénéfice des Patients »

Les activités, artistiques, culturelles et de loisirs, sont coordonnées avec pour objectifs d'assurer une continuité dans l'accompagnement du patient tout au long du parcours de soins en unités de Réhabilitation psychosociale, de Gérontopsychiatrie et du Centre de Réhabilitation.

Exemple :

- Art-thérapie + accompagnement artistique réhabilitation,
- Atelier d'expression et de pratique artistique/ initiation à la bande dessinée,
- Atelier aiguille/art du fil,
- Exposition de réalisations,
- Atelier phot /vidéo,
- Bibliothérapie,
- Atelier lecture écriture et conte,
- …

Remarque : des sorties culturelles peuvent vous être proposées durant votre séjour. Une participation financière peut vous être demandée en fonction de la sortie organisée.

- ***Psychoéducation :*** un programme de psychoéducation individuel ou en groupe est proposé aux patients sur prescriptions médicales.

- ***Soutien aux familles et proches de patients :*** l'écoute des patients et de leurs proches fait partie des valeurs fortes de l'établissement car elle contribue à la qualité de la prise en charge.

  Nous souhaitons accompagner les proches des personnes hospitalisées tout au long de l'hospitalisation mais aussi après. Des groupes de paroles à destination des familles sont organisés régulièrement. Pour tout complément d'information, vous pouvez vous adresser à la coordinatrice des soins.

Partenariats

L'UNAFAM, association de représentants d'usagers, a développé ses missions d'entraide, d'information, d'accueil et de soutien aux patients mais aussi aux personnes qui les entourent.

L'UNAFAM tient une permanence dans nos locaux les 1er et 3ème jeudis du mois au RDC. Pour plus d'informations, vous pouvez vous adresser à l'accueil.

VIE PRATIQUE

**Par l'attention très particulière qu'elle accorde à la qualité de ses prestations,
la Clinique des Portes de l'Eure met tous les moyens en œuvre
pour rendre votre séjour aussi agréable et confortable que possible.**

Le calme et la courtoisie de tous sont nécessaires au rétablissement de chacun et sont les garants d'un séjour agréable. Nous vous invitons à respecter le calme et la propreté de l'établissement. Le règlement intérieur que vous avez signé lors de vos formalités d'admission régit les règles de vie au sein de la clinique.

Accompagnant

Un repas peut être servi dans la salle de restauration (sur commande au plus tard 24 heures avant) aux personnes qui vous rendent visite (2 à 6 pers. selon les capacités d'accueil), aux horaires indiqués et au tarif en vigueur.

Vous trouverez les tarifs correspondants dans l'annexe tarifaire donnée avec le livret et affichée à l'accueil de la clinique.

Alcool/substances toxiques

Leur introduction et leur consommation sont strictement interdites dans l'enceinte de établissement.

Toute consommation illicite légale ou illégale donnera lieu à une sortie disciplinaire définitive immédiate.

Aliments

L'apport extérieur de nourriture est strictement interdit pour des raisons d'hygiène et de sécurité alimentaire.

Autorisation de sortie temporaire

Les demandes de sorties temporaires sont à effectuer auprès de votre médecin au moins 48h à l'avance.
Les demandes de permissions comprenant une nuit doivent rester **exceptionnelles**. Elles sont soumises à l'accord de votre médecin et à l'autorisation de la Direction de l'établissement, qui pourra accorder une autorisation pour des situations exceptionnelles sur présentation d'une pièce justificative. La Direction est en droit de refuser la demande de permission si celle-ci n'est pas justifiée.

Chambre particulière

La clinique dispose de chambres particulières. L'isolement thérapeutique peut être prescrit dans certains cas par le médecin et sous réserve de l'accord du contrôle médical.

Dans la mesure des lits disponibles, vous pouvez bénéficier d'une chambre particulière moyennant un supplément journalier. Dans ce cas, vous devez en faire la demande expresse et signer le formulaire prévu à cet effet à l'accueil. *Vous trouverez les tarifs des chambres particulières dans l'annexe tarifaire jointe au livret et affichée à l'accueil de la clinique.*

Il vous sera demandé un acompte en fonction du type de chambre que vous choisirez.
Certaines mutuelles prennent en charge tout ou partie de ces frais. Avant votre hospitalisation, renseignez-vous auprès de celle dont vous dépendez.

Les chambres sont toutes équipées des éléments de confort quotidien indispensables à votre bien-être et à votre sécurité.

Conduite automobile

La conduite automobile étant soumise à un avis médical, le patient s'engage à respecter les recommandations médicales. Dans tous les cas, la conduite de véhicules motorisés est fortement déconseillée lors des permissions ou des sorties thérapeutiques.

Courrier

Vous pouvez recevoir votre courrier, qui doit être à votre Nom et à l'adresse de la clinique. Le courrier est disponible à l'accueil et distribué chaque jour par l'équipe soignante.

Pour expédier votre courrier, remettez-le timbré à un personnel soignant ou si votre état de santé le permet, vous pouvez aller le déposer dans la boîte aux lettres réservée à cet effet à l'accueil. La levée s'effectue le matin, du lundi au samedi vers 9h30.

Culte

L'établissement œuvre à respecter vos croyances et convictions. Pour avoir la visite des ministres des différents cultes, il vous suffit d'en faire la demande auprès de la coordinatrice des soins du service.

Dégradations

Il vous est demandé de respecter le matériel, ainsi que les locaux de la clinique.

En cas de dégradation dont vous seriez responsable, la Direction se réserve le droit d'engager votre responsabilité civile et de réclamer les frais de remise en état ou de remplacement.

Dépôts de valeur

Il est vivement recommandé de n'apporter aucun objet de valeur ni d'espèces dans l'établissement. Toutefois, vous pouvez déposer vos objets de valeurs dans le coffre de votre chambre. Le personnel soignant vous indiquera les modalités d'utilisation.

L'établissement décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol des objets de valeurs non déposés dans votre coffre.
Il vous est demandé d'être attentif à vos prothèses dentaires et/ou auditives, lunettes afin d'éviter toute casse ou perte accidentelle. Prévenez immédiatement l'équipe soignante en cas de perte ou disparition afin que nous puissions déclencher des recherches efficaces. Toutefois, l'établissement ne pourra être tenu responsable et n'assurera aucun remboursement de ces dispositifs.

Hygiène

Les patients et leur entourage ont l'obligation de respecter les règles d'hygiène élémentaires et les recommandations que peut émettre l'établissement.

La clinique vous remercie de maintenir votre chambre dans un bon état de propreté. Pour des raisons d'hygiène, les fleurs et les plantes sont déconseillées dans la chambre.

Identité

L'établissement est vigilant et engagé dans une démarche d'identitovigilance du patient durant tout le séjour.

Votre participation en tant que patient est alors nécessaire pour votre bonne identification tout au long de la prise en charge.
C'est pourquoi, le personnel s'assurera fréquemment de votre identité avant chaque soin.

En pratique :

- pensez à présenter votre pièce d'identité avec votre carte de Sécurité sociale lors de vos démarches administratives ;
- n'hésitez pas à faire corriger l'orthographe de vos noms et prénoms si vous constatez des erreurs.

Linge

Le linge hôtelier (draps et serviettes) dont vous aurez besoin durant votre séjour est fourni par la clinique.

- Prévoyez votre nécessaire de toilette et votre linge personnel.

L'établissement dispose d'un service de laverie. *Vous trouverez les tarifs correspondants dans l'annexe tarifaire jointe au livret et affichée à l'accueil de la clinique.*

Médicaments

Votre traitement sera réévalué à l'entrée et il est possible que les médicaments qui vous seront prescrits soient différents de ceux dont vous avez l'habitude. Dans ce cas, votre médecin vous expliquera votre nouveau traitement.

Par obligation réglementaire, les stupéfiants amenés ne vous seront pas rendus. A contrario, les produits de parapharmacie seront conservés et restitués en fin de séjour.

Objets dangereux

Afin de garantir votre sécurité et celle des autres patients, il est interdit de conserver dans les chambres et les locaux de l'établissement des produits et objets potentiellement dangereux. Pour des raisons de sécurité et de conformité électrique, il n'est pas permis d'installer du matériel personnel nécessitant un branchement sur le réseau électrique de la clinique. Un inventaire de vos effets personnels est réalisé par l'équipe soignante. A cette occasion, les produits et objets potentiellement dangereux vous seront retirés.

Repas

Les repas sont préparés dans nos locaux, par notre prestataire. Ils sont servis aux heures suivantes :

- *Petit déjeuner en chambre :* ***début du service*** *à 7h30 en semaine ; 8h30 les samedis, dimanches et jours fériés,*
- *Déjeuner :* *12h00 en salle de restauration du RDC pour le 2ème et 3ème étage,*
  12h30 en salle de restauration du 1er étage pour la gérontopsychiatrie,
- *Collation :* *début du service 15h30 en chambre ou en salle d'activités,*
- *Dîner :* *19h00 en salle de restauration.*

La responsable hôtelière est à votre disposition. N'hésitez pas à la solliciter.

Sécurité incendie

Toutes les dispositions règlementaires en vigueur en matière de sécurité incendie sont respectées au sein de l'établissement. Les consignes d'évacuation sont affichées dans tous les lieux communs. En toute situation il est important de garder son calme et de suivre les indications du personnel formé à ce type d'incident.

Tabac

En vertu du décret n°2006-1386 du 15 novembre 2006, portant sur l'interdiction de fumer dans les locaux à usage collectif et dans les établissements de santé, il n'y a pas de salle spécifique mise à disposition des fumeurs. Les patients sont tenus de respecter la consigne de fumer à l'extérieur des locaux et des chambres.

Les **cigarettes électroniques sont également interdites.**

Téléphone

Toutes les chambres sont équipées d'un téléphone individuel. Il vous est possible de demander l'ouverture d'une ligne téléphonique comprenant un numéro d'appel direct. L'ouverture de la ligne téléphonique sera effectuée le jour de votre admission.

Vous trouverez les tarifs dans l'annexe tarifaire jointe au livret et affichée à l'accueil de la clinique.
Vous pouvez dans tous les cas être appelé(e) en passant par le standard pendant ses horaires d'ouverture mais uniquement si les appelants connaissent votre nom et sont informés de votre séjour. En effet, les règles de confidentialité interdisent aux personnels de la clinique de divulguer la présence ou l'absence de patients, ainsi que leur nom.

Télévision

Toutes les chambres sont équipées d'une télévision.
Vous pouvez en bénéficier si vous en faites la demande lors de votre admission, en complétant le formulaire « Prestations supplémentaires ». *Vous trouverez les tarifs dans l'annexe tarifaire jointe au livret et affichée à l'accueil de la clinique.*

Visites

Dans le cadre de l'activité spécifique de la clinique, **les visites sont autorisées l'après-midi de 13h00 à 19h00**, et elles sont strictement définies par le règlement intérieur en vigueur (signé lors des formalités d'admission).

Nous vous rappelons que les chambres des patients hospitalisés constituent des lieux de soins et d'intimité. À ce titre, l'équipe médicale et soignante se réserve le droit d'accès aux familles et aux proches dans les chambres selon les consignes médicales, l'organisation des soins ou le respect du règlement intérieur de l'établissement.

Il est recommandé de limiter à deux le nombre de visiteurs simultanés par patient.

Dans tous les cas, il sera demandé aux visiteurs de signaler leur présence dans le service à l'infirmier dès leur arrivée. **La présence des enfants de moins de 15 ans dans les étages n'est pas autorisée mais peut être organisée avec l'équipe soignante, sur demande**. Un salon des familles est à votre disposition au RDC pour vous recevoir.

**Afin de protéger les patients et les professionnels de santé,
il est interdit de les photographier et de les filmer (respect du droit à l'image).**

VOTRE SORTIE

Préparez votre sortie

Pour son bon déroulement, la sortie d'hospitalisation doit se préparer le plus tôt possible en lien avec les professionnels qui vous accompagnent lors de votre séjour.

Sur proposition du médecin, vous pourrez bénéficier d'un retour à domicile ou être transféré(e) vers une autre structure adaptée à vos besoins.

Le coordinateur de parcours et les travailleurs sociaux s'efforceront de vous accompagner dans ces orientations et vous informeront des démarches spécifiques à réaliser.

Le jour de votre sortie est décidé par le médecin.

Au moment de votre sortie, un certain nombre de documents vous seront remis par l'équipe de votre unité de soins.

Quand votre sortie a été prononcée, vous devez accomplir (ou faire accomplir par un proche) les formalités administratives suivantes au service des admissions :

- acquitter les frais à votre charge. Une facture acquittée vous sera remise ;
- retirer les dépôts et valeurs que vous auriez éventuellement déposés ;
- retirer un bulletin de situation précisant la durée de votre hospitalisation. Il est destiné à votre employeur et à votre caisse d'assurance maladie.

Selon votre état de santé, un transport en ambulance, VSL ou taxi conventionné pourra vous être prescrit.

Après votre sortie

Votre médecin traitant et/ou adresseur recevra toutes les informations médicales utiles vous concernant.

- Un compte-rendu d'hospitalisation lui sera adressé par courrier postal.
- Une ordonnance de sortie vous sera prescrite.

L'équipe de la clinique restera à votre disposition en tant que de besoin.

Sortie contre avis médical

Vous souhaitez quitter l'établissement ; toutefois votre médecin estime que c'est prématuré et que cela présente un danger pour votre santé. Cette sortie à votre demande est alors assimilée à un refus de soins.

➢ Vous devez signer une décharge consignant votre volonté de sortir contre avis médical malgré la connaissance des risques éventuels ainsi encourus, désengageant alors la responsabilité du médecin et de l'établissement.

Évaluation de la satisfaction des usagers

La qualité des conditions d'accueil et de séjour dans l'établissement étant une de nos priorités, nous mettons à votre disposition un « Questionnaire de satisfaction » afin de nous faire part de vos impressions, critiques et suggestions.

Ce dernier vous sera distribué par un soignant à l'approche de votre sortie. Un soignant peut vous aider à le remplir en cas de besoin, n'hésitez pas à les solliciter.

Nous vous remercions :

- de compléter ce questionnaire au moment de votre sortie et de le remettre au personnel soignant ou de le déposer à l'accueil lors de votre départ ;
- vos réponses sont transmises à la direction et font l'objet d'un traitement statistique en continu et d'une présentation trimestrielle aux services concernés. Les résultats de l'évaluation trimestrielle des questionnaires sont affichés à chaque étage.

Votre Séjour au Centre de Réhabilitation (CDR)

PRÉSENTATION DU CDR

Le Centre de réhabilitation a une **capacité de 20 places par jour**.
Il accueille les patients du **lundi au vendredi de 9h30 à 17h**, **en demi-journée, ou en journée complète**.
Le CDR est fermé les week-ends et les jours fériés.

- CDR : 02 32 71 63 33
- Accueil : 02 32 71 63 00
- Secrétariat médical : 02 32 71 63 20
- Coordinatrice du CDR : 02 32 71 63 26

Courriel : cdr@clinique-portes-eure.com

Missions du CDR

- Accueil personnalisé des patients orientés et exploration de leurs attentes et demandes de soins.
- Soins personnalisés intégrant ateliers de groupe et entretiens individuels, déterminés en fonction des attentes des personnes et d'une évaluation pluriprofessionnelle (clinique, fonctionnelle et sociale).
- Accompagnement humain des personnes dans leur parcours de vie tout au long de leur séjour.
- Promouvoir une approche thérapeutique intégrant toutes les dimensions des personnes : biologique, psychologique et sociale.

Conditions d'admission

- l'âge *(dès 15 ans et 3 mois et au maximum 60 ans)* ;
- le profil clinique (troubles psychotiques, syndrome d'Asperger, troubles chroniques de l'humeur, troubles anxieux invalidants…) ;
- un suivi psychiatrique en cours ;
- un état clinique stable (en particulier l'absence d'hospitalisation psychiatrique dans les 3 mois précédant l'admission).

Frais d'hospitalisation de jour

L'établissement est **conventionné avec la Sécurité sociale et collabore avec les mutuelles** pour la dispense de l'avance des frais (selon les conventions).

Si vous n'êtes pas assuré social, vous êtes redevable de la totalité des frais.

- Le tableau tarifaire est affiché à l'entrée du CDR.
- La facturation est tarifiée en fonction des prises en charge soient individuelles, soient collectives.

Frais de transport

L'assurance maladie prend en charge les frais de transports à 65 % ou 100 % uniquement pour des situations définies et sur prescription médicale. En dehors de ces situations, vos transports ne seront pas pris en charge et seront intégralement à votre charge. De plus, il faut savoir que seuls les taxis conventionnés peuvent être remboursés par la sécurité sociale. Pour savoir si votre transport est remboursable ou non, veuillez-vous adresser :

- au service admission qui pourra vous renseigner et vous remettra le dépliant « *Je prends le mode de transport prescrit par mon médecin* » établi par l'assurance maladie.

Ce document est également consultable librement :

- dans le classeur « Informations à destination du patient » à l'accueil et dans le salon d'accueil du CDR.

Consultations psychiatres libéraux

Au sein de la clinique se trouve un pôle de consultation externe. Si vous êtes suivi en libéral par l'un des psychiatres, ce sont des services bien distincts.

Les rendez-vous de consultation libérale sont à prendre par téléphone avec un secrétariat externe. Vous êtes autonome sur la prise de vos rendez-vous et vous devez bien entendu prévenir ce secrétariat si vous avez un imprévu. Le CDR n'a pas de lien direct avec le pôle de consultation. Il est important de prévoir un suivi psychiatrique en dehors du CDR, car le psychiatre coordonnateur du CDR n'a pas vocation à assurer les suivis de proximité.

ADMISSION AU CDR

Parcours de demande d'admissions

Dossier de demande d'admission

Vous souhaitez faire une demande d'admission au CDR :

- **demander le dossier au secrétariat médical** ou par mail : contact@clinique-portes-eure.com

Les secrétaires médicales sont à votre disposition pour vous donner toutes les informations utiles et répondre à vos questions, et pourront vous accompagner à constituer votre dossier administratif.

Un rendez-vous de préadmission avec le médecin psychiatre coordonnateur du CDR vous est proposé **si votre demande est retenue**.

Entretien de préadmission

Le jour du rendez-vous, **prévoyez d'arriver 30 minutes en avance** pour vous enregistrer aux admissions.

- *Veillez à vous munir de votre pièce d'identité, de votre carte vitale et carte de mutuelle.*

Ensuite, vous serez guidé jusqu'à la salle d'attente des consultations et le médecin coordonnateur vous recevra pour un entretien (RDV1).

À la suite de ce rendez-vous, la secrétaire médicale vous recontactera :

- par téléphone soit pour vous donner un nouveau rendez-vous ou pour programmer une journée d'accueil.

Dans le cas où votre candidature ne correspondrait pas à nos indications, ceci vous serait indiqué au cours du RDV1.
À tout moment, vous pouvez prendre contact avec la coordinatrice du CDR pour qu'elle vous présente ainsi qu'à vos proches le Centre de Réhabilitation au 02 32 71 63 26.

Période bilans

Déroulement de la journée d'accueil

Vous aurez rendez-vous en entretien individuel avec plusieurs professionnels :

- entretien avec une psychologue ;
- entretien infirmier ;
- présentation du fonctionnement du CDR ;
- repas thérapeutique ;
- entretien avec une ergothérapeute.

À l'issu de cette journée, la coordinatrice vous recontactera pour vous proposer un planning d'activités thérapeutiques provisoire.

Construction du Plan de Soin Individualisé

4 à 6 semaines après votre admission, un rendez-vous (RDV2) avec le médecin coordonnateur et un soignant sera prévu.
À l'issu de ce rendez-vous une réunion Plan de Soins Individualisé (PSI) est organisée en votre présence et celle de l'équipe.

Déroulement d'une journée

- 9h15-9h30 : Ouverture du centre et accueil collectif des patients
- 9h30 -12h : Ateliers thérapeutiques en groupe ou entretiens individuels
- 12h00-13h30 : Déjeuner thérapeutique et temps libre encadré
- *Départ et arrivée des patients présents en demi-journée*
- 13h30- 17h : Ateliers thérapeutiques en groupe ou entretiens individuels
- 17h-17h15 : Fermeture du CDR

Activités thérapeutiques

- ***Activités artistiques, culturelles, sportives et loisirs***

  Les activités, artistiques, culturelles et de loisirs, sont coordonnées avec pour objectifs d'assurer une continuité dans l'accompagnement du patient tout au long du parcours de soins au Centre de Réhabilitation.

  Par exemple :
  - Capoeira,
  - Danse,
  - Atelier d'expression et de pratique artistique,
  - Atelier théâtre d'improvisation,
  - Atelier actualité,
  - Atelier chorale,
  - Activités sportives,
  - Atelier cuisine thérapeutique,
  - Atelier ciné société,
  - Atelier relaxation-sophrologie,
  - Qi Gong,
  - Atelier photo / vidéo,
  - Atelier lecture écriture,
  - Atelier journal,
  - Atelier gestion du budget,
  - Atelier socio esthétique…

Remarque : Des sorties culturelles peuvent vous être proposées durant votre séjour. Une participation financière peut vous être demandée en fonction de la sortie organisée.

- ***Ateliers sur indication médicale***

  Par exemple :
  - Michael's game,
  - Dixiludo ®,
  - Remédiation cognitive
  - Photolangage®,
  - Ateliers d'acquisition et/ou de renforcement des habilités de la vie quotidienne,
  - Entrainement aux habilités sociales…

- ***Psychoéducation***

  Des groupes de parole et des entretiens individuels orientés vers la psychoéducation sont proposés aux patients.
  Par exemple :
  - Psychiatrie et société
  - Psy'Cause

- ***Soutien aux familles et proches de patients***

  L'écoute des patients et de leurs proches fait partie des valeurs fortes de l'établissement car elle conditionne la qualité de la prise en charge. La réhabilitation psychosociale est une approche intégrative de l'individu dans son environnement social.

  Les proches et familles de patients sont reçus régulièrement par les différents professionnels du CDR de manière à favoriser leur participation au processus thérapeutique. À tout moment, il est possible de rencontrer le médecin coordonnateur et/ou la coordinatrice du CDR à votre demande.

Partenariats

L'UNAFAM, association des familles et proches des usagers, a développé ses missions d'entraide, d'information, d'accueil et de soutien aux patients mais aussi aux personnes qui les entourent. C'est également l'association qui siège à l'instance Commission Des Usagers dans l'établissement en tant qu'association représentant les usagers.

L'UNAFAM tient une permanence dans nos locaux les 1er et 3ème jeudis du mois au RDC. Pour plus d'informations, vous pouvez vous adresser à l'accueil.

Les Missions Locales remplissent une mission de service public pour l'orientation et l'insertion professionnelle et sociale **des jeunes de 16 à 25 ans, sortis du système scolaire**.

Notre partenariat avec la Mission Locale Vernon-Vexin-Seine facilite l'insertion des jeunes accueillis au CDR parallèlement à leurs soins.

VIE PRATIQUE

Alcool/substances toxiques

Leur introduction et leur consommation sont strictement interdites dans l'enceinte de établissement.

Dégradations

Il vous est demandé de respecter le matériel, ainsi que les locaux de la clinique.
En cas de dégradation dont vous seriez responsable, la Direction se réserve le droit d'engager votre responsabilité civile et de réclamer les frais de remise en état ou de remplacement.

Dépôts de valeur

De manière générale, un établissement de santé reste un lieu ouvert, ce qui peut constituer un risque pour vos effets personnels. Dans votre intérêt, il vous est conseillé de **ne conserver que les objets et effets personnels strictement utiles à votre hospitalisation** et de remettre vos objets de valeurs à votre famille ou vos proches.

Il est donc vivement recommandé de **n'apporter aucun objet de valeur ni d'espèces dans l'établissement**.
Si vous décidez de conserver des objets de valeur durant votre séjour, **l'établissement déclinera toute responsabilité en cas de perte, de vol ou de détérioration.**

Hygiène

Les patients et leur entourage ont l'obligation de respecter les règles d'hygiène élémentaires et les recommandations que peut émettre l'établissement.

Identité

L'établissement est vigilant et engagé dans une démarche d'identitovigilance du patient durant tout le séjour.
Votre participation en tant que patient est alors nécessaire pour votre bonne identification tout au long de la prise en charge.

C'est pourquoi, le personnel s'assurera fréquemment de votre identité avant chaque soin et chaque administration des traitements.

En pratique :

- **pensez à présenter votre pièce d'identité avec votre carte de Sécurité sociale** lors de vos démarches administratives ;
- n'hésitez pas à faire corriger l'orthographe de vos noms et prénoms si vous constatez des erreurs.

Médicaments

Les patients au CDR sont autonomes et gèrent leur prise de médicaments sauf indication médicale contraire.

- Nous vous demandons de ne pas ramener l'intégralité de vos médicaments **mais juste la prise du midi et les si besoin**.

Objets dangereux

Il est formellement interdit d'amener dans l'établissement des objets coupants, tranchants, piquants ou toute arme réelle ou factice.

Repas

Les repas sont préparés dans nos locaux, par notre prestataire.
La pause déjeuner a lieu de 12h à 13h30. Les repas pris au Centre De Réhabilitation sont pris en charge par la clinique.
Le repas est encadré par un soignant dans la salle 1 du CDR.
Il vous est possible de rapporter votre repas, un micro-onde et un réfrigérateur sont à votre disposition dans le salon d'accueil.

La présence au repas thérapeutique est importante.

Accès dans la clinique

Étant hospitalisé(e) sur le centre de jour, vous pouvez circuler librement au Centre De Réhabilitation et à l'accueil. En revanche, l'accès dans les étages ne vous est possible qu'accompagné(e) d'un soignant ou pour vous rendre à une prise en charge individuelle et/ou collective.

Sécurité incendie

Toutes les dispositions règlementaires en vigueur en matière de sécurité incendie sont respectées au sein de l'établissement. Les consignes d'évacuation sont affichées dans tous les lieux communs. En toute situation, il est important de garder son calme et de suivre les indications du personnel formé à ce type d'incident.

- **Le lieu de rassemblement est l'accueil de la clinique.**

Tabac

En vertu du décret n°2006-1386 du 15 novembre 2006, portant sur l'interdiction de fumer dans les locaux à usage collectif et dans les établissements de santé, il n'y a pas de salle spécifique mise à disposition des fumeurs. Les patients sont tenus de respecter la consigne de fumer à l'extérieur des locaux.

Les cigarettes électroniques sont également interdites.

Téléphone

Les téléphones portables doivent être en mode silencieux au CDR. Pendant les ateliers et le repas, votre téléphone doit être éteint.

**Afin de protéger les patients et les professionnels de santé,
il est interdit de les photographier et de les filmer (respect du droit à l'image).**

VOTRE SORTIE

Préparez votre sortie

Votre parcours de soins au Centre De Réhabilitation est limité dans le temps et réévalué à différentes étapes de votre séjour, de manière à favoriser une dynamique thérapeutique la plus efficace.

À l'issu du Plan de Soin Individualisé, une date approximative de réévaluation est proposée.

Le médecin coordinateur peut vous recevoir en consultation au cours de votre séjour et parfois en binôme avec un soignant du CDR pour faire un point sur votre parcours de soin au CDR. Par la suite, un rendez-vous de préparation à la sortie peut être organisé.
La durée moyenne d'hospitalisation sur le CDR est de 18 mois. Si des objectifs sont clairement identifiés, une prolongation de la période d'hospitalisation peut être réfléchie en équipe pluridisciplinaire.

Après votre sortie

Votre médecin traitant et/ou adresseur recevra toutes les informations médicales utiles vous concernant.
Un compte-rendu d'hospitalisation lui sera adressé par courrier postal ou par email.
L'équipe de la clinique restera à votre disposition en tant que de besoin.

Absentéisme répété

Vous devez nous prévenir de vos absences (vacances, maladie, rendez-vous…). Toutes absences non justifiées seront reprises par l'équipe du CDR et à la deuxième absence non justifiée, votre planning de soin sera suspendu en attendant d'être reçu par le médecin coordinateur pour réévaluer la pertinence de la suite des soins au sein du service. Si nous n'arrivons pas à vous joindre, vous serez susceptible de recevoir un courrier qui mettra fin à votre hospitalisation de jour au CDR.

Évaluation de la satisfaction des usagers

La qualité des conditions d'accueil et de séjour dans l'établissement étant une de nos priorités, nous mettons à votre disposition un « Questionnaire de satisfaction » afin de nous faire part de vos impressions, critiques et suggestions.

Ce dernier vous sera distribué par un soignant une fois par trimestre. Les soignants peuvent vous aider à le remplir en cas de besoin, n'hésitez pas à les solliciter.

Nous vous remercions de compléter ce questionnaire et de le déposer dans la boîte aux lettres à côté du poste de soin.

Vos réponses anonymes sont transmises à la direction et font l'objet d'un traitement statistique.

Dans le cadre de l'amélioration de notre prise en charge **nous mettons à disposition des patients un questionnaire de satisfaction des ateliers une fois par an**.

Enfin, plusieurs fois dans l'année des temps d'échanges soignants-soignés permettent de requérir les attentes et les besoins des patients concernant l'organisation du CDR et des médiations thérapeutiques.

VOS DROITS

L'établissement applique les principes de la Charte de la personne hospitalisée dont un extrait figure en annexe de ce livret.

Confidentialité

Votre présence dans l'établissement et les informations relatives à votre état de santé sont couvertes par le secret médical conformément à l'article L1110-4 du Code de Santé Publique.

Vous pouvez demander que votre présence dans l'établissement ne soit pas divulguée à des tiers extérieurs en le signalant au service des admissions dès votre arrivée.

Votre médecin pourra informer de votre état de santé, les membres de votre famille qui vous apportent un soutien direct sauf avis contraire de votre part (article L.1111-6 du Code de Santé Publique).

Dossier médical (articles L. 1111-7 et R. 1111-2 à R. 1111-9 du Code de la Santé Publique)

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant. Il vous est possible d'accéder à ces informations, en en faisant la demande écrite auprès de la direction, accompagnée d'une photocopie de votre pièce d'identité. Elles peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisissez librement.

Vous pouvez également consulter sur place votre dossier, avec ou sans accompagnement d'un médecin, selon votre choix.

Les informations contenues dans votre dossier médical ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de 48 heures après votre demande et au plus tard dans les huit jours. Si toutefois les informations datent de plus de cinq ans, ce délai est porté à deux mois.

Si vous choisissez de consulter le dossier sur place, cette consultation est gratuite. Si vous souhaitez obtenir copie de tout ou partie des éléments de votre dossier, les frais de reproduction et d'envoi sont à votre charge.

Votre dossier médical est conservé pendant vingt ans à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation externe.
Si vous souhaitez en savoir plus sur les règles d'accessibilité à votre dossier médical, une fiche informative est à votre disposition dans les classeurs « Informations à destination du patient » disponible à l'accueil et dans les salons des étages. Vous pouvez également vous renseigner auprès du secrétariat médical.

Directives anticipées (article L1111-11 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 indiquent ses souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement.
Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical. Renouvelables tous les trois ans, elles peuvent être, dans l'intervalle, annulées ou modifiées, à tout moment.

Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge au sein de l'établissement : confiez-les-lui ou signalez leur existence et indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées.

Si vous souhaitez en savoir plus sur les directives anticipées, une fiche informative est à votre disposition dans les classeurs « Informations à destination du patient » disponible à l'accueil et dans les salons des étages.

Informations et consentement

L'ensemble des informations concernant votre état de santé vous sera délivré au cours d'un entretien individuel avec votre praticien sauf en cas d'urgence ou d'impossibilité.

L'information concernant votre état de santé porte sur les :

- différentes investigations proposées ;
- traitements ou actions de prévention, leur utilité, leur urgence, leurs conséquences ;
- risques fréquents ou graves normalement prévisibles ;
- autres solutions possibles et les conséquences prévisibles en cas de refus ;
- risques nouveaux identifiés postérieurement à l'exécution des actes.

Vous prenez, avec le professionnel de santé, et suivant les informations qui vous ont été fournies, les décisions concernant votre santé. **Votre consentement est requis et vous pouvez le retirer à tout moment**.

Politique de Confidentialité des données Patients – Respect de la vie privée des patients

Dernière mise à jour : 05/07/2021

Le respect de votre vie privée est une priorité pour la Clinique des Portes de l'Eure.

La présente politique de confidentialité définit et vous informe de la manière dont la Clinique des Portes de l'Eure utilise et protège les informations que vous pouvez nous transmettre si vous êtes patient au sein de l'établissement, mandataire du patient, accompagnant, proche ou personne de confiance pouvant intervenir au cours de la prise en charge du patient.

Veuillez noter que cette politique de confidentialité est susceptible d'être modifiée ou complétée à tout moment par la Clinique des Portes de l'Eure, notamment en vue de se conformer à toute évolution législative, règlementaire, jurisprudentielle ou technologique. Dans un tel cas, la date de sa mise à jour sera clairement identifiée en tête de la présente politique. Ces modifications engagent l'utilisateur dès leur mise en ligne. L'utilisateur doit donc consulter régulièrement la présente politique de confidentialité pour se tenir informé des éventuelles modifications.

Identité et coordonnées du responsable du traitement

Clinique des Portes de l'Eure

1, rue Bonaparte - 27200 Vernon

Nous vous communiquons ci-dessous les informations relatives aux traitements dont vos données font l'objet dans le cadre de votre prise en charge.

Données personnelles traitées dans le cadre de la prise en charge du patient

Finalité des traitements de données personnelles réalisés

La Clinique des Portes de l'Eure réalise des traitements de vos données personnelles aux fins suivantes :

- la préparation et la gestion de l'entrée administrative du patient, la gestion du dossier d'admission, du séjour et de la sortie ;
- la gestion du Dossier Patient, la coordination et la continuité des soins ;
- l'information médicale auprès de l'administration ;
- la prise en charge médicamenteuse ;

- la gestion des examens médicaux ;
- la gestion des risques, la gestion du signalement de vigilance sanitaire ;
- le cas échéant, la recherche médicale, dans le cadre d'études et d'évaluations dans le domaines de la santé dans le cadre réglementaire du Code de la Santé Publique ;
- l'identitovigilance ;
- la comptabilité des soins en liaison avec les différentes parties prenantes, notamment la CPAM et les mutuelles, la gestion du contentieux et du recouvrement ;
- la gestion de la satisfaction du patient, la prise en charge des suggestions des patients, des réclamations, le suivi de la Qualité, les audits et statistiques Qualité internes ;
- la sécurité : la sécurisation des accès physiques, la vidéoprotection, la sécurité informatique ;
- la prestation hôtelière, en particulier le cas échéant : la restauration, la blanchisserie, la distribution du courrier, la gestion des accès au Wifi et à la télévision, la mise à disposition d'une ligne téléphonique ;
- la gestion des transports sanitaires le cas échéant.

Chacun de ces traitements de données personnelles repose sur l'une ou l'autre des bases juridiques suivantes, selon la finalité poursuivie :

- l'exécution du contrat de séjour au sein de l'établissement ;
- le respect des obligations légales auxquelles la clinique est soumise ;
- l'intérêt légitime poursuivi par la clinique, concernant notamment les traitements de données visant à assurer une prestation de qualité et sécurisée ;
- parfois votre consentement, alors recueilli au moment de la collecte des données concernées par ce traitement.

Catégories de données personnelles

Seules sont collectées les données strictement nécessaires à la poursuite de la finalité visée.

Plusieurs types de données sont traitées par la Clinique de Portes de l'Eure, en fonction des finalités décrites plus haut et du profil de la personne concernée, patient ou proche :

Données d'identification, adresse, données sur la vie personnelle, familiale et professionnelle, données sur l'état de santé du patient, données sociales, informations d'ordre financier et économique, données de connexion dans le cadre de l'accès au Wifi, données liées aux déplacements du patient au cours de la prise en charge.

Certaines données sont collectées auprès de tiers, notamment auprès de votre caisse d'assurance maladie ou de votre complémentaire santé (données relatives à vos droits en termes de protection sociale), ou auprès de professionnels adresseurs prenant part à la coordination et la continuité de vos soins (données de santé).

Durée de conservation des données

Les données sont conservées jusqu'à la réalisation de la finalité du traitement, et conformément aux réglementations applicables et à aux recommandations de la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés).

Destinataires des données personnelles

En fonction des finalités décrites précédemment, sont destinataires de vos données personnelles :

- les personnels habilités de la Clinique des Portes de l'Eure, qui n'ont accès qu'à la partie des données personnelles liée à leur périmètre professionnel (ainsi par exemple, les données médicales ne sont accessibles qu'aux professionnels de santé concernés par votre prise en charge) ;
- les professionnels externes intervenant au titre de votre prise en charge, de la coordination ou de la continuité des soins, à la prévention ou au suivi médico-social et social le cas échéant ;
- nos sous-traitants informatiques en charge de l'hébergement, du stockage et de la protection de vos données, les éditeurs en charge de la mise à disposition d'applicatifs en ligne utilisés dans la mise en œuvre de la prestation que nous vous fournissons, et ce dans le cadre strictement défini par la Haute Autorité de Santé en ce qui concerne les données de santé ;
- les prestataires œuvrant à la réalisation de la prestation hôtelière qui vous est fournie ;
- les organismes gestionnaires de prestations sociales, organismes de complémentaire santé, institutions publiques et autorités de tutelle habilitées.

La Clinique des Portes de l'Eure ne procède en aucun cas à la commercialisation de vos données personnelles.

Nos mesures vis-à-vis de nos sous-traitants :

Lorsque nous faisons appel à un Sous-Traitant, celui-ci est soumis à une obligation de sécurité et de confidentialité de vos Données Personnelles afin d'en assurer la protection. À tout moment, sur notre demande, nos Sous-Traitants doivent présenter les garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles pour justifier de la protection de vos Données Personnelles.

Lieux d'hébergements :

Vos Données Personnelles, sont hébergées essentiellement France et au sein de l'Union Européenne, et dans certains cas sur les lieux d'hébergement hors Union Européenne.

En tout état de cause, nous garantissons, en cas de transfert de vos données hors Union européenne, mettre en œuvre toutes les mesures appropriées pour garantir un niveau de protection suffisant de vos données, telles que :

- Privilégier les pays dits « sûrs » c'est-à-dire offrant une protection importante de vos Données Personnelles ;
- Obtenir des garanties de sécurisation et de confidentialité de la part des Sous-Traitants en imposant des clauses contractuelles strictes en se réservant la possibilité de les contrôler régulièrement.

Exercer vos droits

Vous disposez des droits suivants concernant vos Données Personnelles et en particulier dans le cadre des traitements décrits ci-dessus : droit d'accès, de rectification, de portabilité et dans les conditions requises par le RGPD et la loi Informatique et Liberté modifiée : droit d'effacement, droit d'opposition au traitement, droit à sa limitation.

Vous pouvez à tout moment retirer votre consentement, quand celui-ci a été requis pour l'un des traitements dont vos données personnelles font l'objet.

Vous pouvez exercer vos droits en écrivant au Délégué à la Protection des Données à l'adresse postale mentionnée au paragraphe : identité du responsable de traitement en précisant « à l'attention du Délégué à la Protection des Données » ou par mail, à l'adresse dpo@clinique-portes-eure.com.

Vous pouvez introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle (CNIL pour la France) en cas de contestation.

N'hésitez pas à nous contacter pour toute question sur le sujet (adresse email ci-dessus).

Nous vous remercions de votre confiance.

Personne à prévenir

Lors de votre admission, il vous sera demandé de désigner la personne à prévenir, en cas d'éventuels problèmes et/ou de nécessité, pendant de votre séjour.

La personne à prévenir (notion administrative) et la personne de confiance peuvent être ou non une seule et même personne.

Personne de confiance (article L1111-6 du Code de la Santé Publique)

« Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance qui peut être un parent, un proche ou le médecin traitant, et qui sera consultée au cas où elle-même serait hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin. »

Cette désignation est faite par écrit. Elle est révocable à tout moment.

Si le patient le souhaite, la personne de confiance l'accompagne dans ses démarches et assiste aux entretiens médicaux afin de l'aider dans ses décisions.

Lors de votre admission, il vous est demandé de désigner par écrit une personne de confiance dans les conditions prévues ci-dessus. Cette désignation est valable pour la durée de l'hospitalisation, mais vous pouvez la modifier à tout moment.

Cette désignation doit être co-signée par la personne de confiance.
Si vous ne souhaitez nommer aucune personne de confiance, veuillez cocher la case correspondante sur le formulaire.

Si vous souhaitez en savoir plus sur la personne de confiance, **une fiche informative est à votre disposition dans les classeurs** « Informations à destination du patient » disponible **à l'accueil et dans les salons des étages**.

Majeurs protégés

Lorsqu'un patient est placé sous mesure de protection, les informations concernant la santé et les soins que doit recevoir le majeur sous tutelle, sont délivrés à ses représentants légaux (tuteurs). Toutefois, en cas de force majeure ou de risques de conséquences graves pour la santé de la personne protégée, la décision médicale s'imposera sans les recommandations du tuteur.

Mineurs

Dans le cas d'un patient mineur, le consentement écrit des détenteurs de l'autorité parentale est obligatoire pour tous les soins et interventions. En retour, les informations concernant les soins sont délivrées à ces représentants légaux. Cependant, les intéressés doivent être également informés de manière adaptée à leur maturité ou à leur discernement afin de participer à la prise de décision les concernant. Le patient mineur peut s'opposer expressément à ce que la personne titulaire de l'autorité parentale soit consultée pour mettre en œuvre un traitement.

Le médecin pourra passer outre les recommandations de l'autorité parentale ou du tuteur en cas de risques de conséquences graves pour la santé de la personne protégée.

Plaintes, réclamations ou éloges (articles R. 1112-79 à R. 1112-94 du code de la Santé Publique)

La CDU (Commission Des Usagers) a pour mission de veiller au respect de vos droits et de vous aider dans vos démarches. Elle peut être amenée dans certains cas à examiner votre plainte ou réclamation.

De plus, elle doit recommander à l'établissement l'adoption de mesures afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches. Pour établir ces recommandations, la CDU s'appuie, en particulier, sur toutes vos plaintes, réclamations, éloges, remarques ou propositions : c'est pourquoi, il est très important, que vos appréciations de satisfaction ou de mécontentement nous soient transmises.

Si vous n'êtes pas satisfait(e) de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement à la coordinatrice des soins.

Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez demander à rencontrer la Direction de l'établissement, pour recueillir votre plainte ou votre réclamation. Si vous préférez, vous pouvez lui écrire. La Direction veillera à ce que votre plainte ou votre réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le Code de la Santé Publique.

La Direction fera le lien avec la Commission Des Usagers (CDU). Elle pourra, le cas échéant, vous mettre en relation avec un médiateur médecin ou non médecin, membre de la CDU. Le (les) médiateur(s) pourront éventuellement vous recevoir, vous et votre famille, pour examiner les difficultés que vous rencontrez.

Comment formuler une plainte ou réclamation ?

1. **Par oral** : dans un premier temps vous pouvez exprimer oralement votre mécontentement au responsable du service, au médecin qui vous prend en charge ou encore demander à la Direction de l'établissement de vous recevoir.
2. **Par écrit** : si ce premier entretien ne vous donne pas satisfaction, vous pouvez écrire à la Direction de l'établissement sur papier libre.
3. **Par recours à un médiateur de la CDU** : les médiateurs sont chargés de vous écouter, de vous accompagner dans votre réflexion et d'essayer de rétablir une relation de confiance entre vous-même et l'établissement ou l'un de ses personnels.
4. **Par recours à un représentant des usagers** : les représentants des usagers sont des personnes membres d'associations de patients, d'usagers, de consommateurs ou familiales agréées au niveau national ou régional. Ils veillent au respect des droits des usagers dans les établissements de santé et sont associés à l'organisation et à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge.

Si vous souhaitez en savoir plus sur la CDU et sur la façon dont votre plainte ou réclamation sera instruite, une fiche informative est à votre disposition dans les classeurs « Informations à destination du patient » disponible à l'accueil et dans les salons des étages.

Vous pouvez également vous exprimer librement, proposer des **idées**, des **suggestions**, des **améliorations** ou **nous faire connaitre votre satisfaction en complétant le formulaire** « Expression du patient » disponible à l'accueil.

Déclaration d'un évènement indésirable associé aux soins

Désormais depuis 2017, un site commun aux usagers est disponible pour signaler facilement, à tout moment, un évènement indésirable associé aux soins, liés aux produits de santé, produits de la vie courante et actes de soins (médicaments, dispositifs médicaux, produits cosmétiques etc.).

L'objectif est de renforcer la vigilance en matière de sécurité sanitaire et de simplifier les démarches de signalement.

Portail de signalement des évènements sanitaires indésirables : https://signalement.socialsante.gouv.fr/

COMPOSITION DE LA COMMISSION DES USAGERS (CDU) AU 25/09/2018

- Tristan SAVINO : Directeur, président de la CDU
- Dr Fethi BRETEL, Psychiatre coordonnateur du CDR, Médiateur médical HTC
- Josselin LANGE, Coordinateur de parcours, Médiateur non médical
- Colette PARMENTIER, membre titulaire de l'UNAFAM-association représentative des usagers,
- Marie-Claude DURAND, membre suppléante de l'UNAFAM-association représentative des usagers
- Abdoulaye TRAORÉ, Responsable Qualité-Gestion des Risques, secrétaire de la CDU
- Halima BELLA, Responsable hôtelière
- Salima SAHLAOUI, Psychologue
- Élodie COURTE, Coordinatrice des soins du CDR
- Marjolaine BOIVIN, Infirmière du service d'hospitalisation à temps complet
- Ramdane TADJER, Infirmier du centre de réhabilitation
- Amandine LEFÈBVRE, Conseillère en économie sociale et familiale

Comment les contacter ?

1, rue Bonaparte, 27200 Vernon
Tél. : 02 32 71 63 00
Courriel : contact@clinique-portes-eure.com

Démarche Qualité & Gestion des risques

POLITIQUE QUALITÉ

La Clinique des Portes de l'Eure est engagée dans une démarche qualité pour vous garantir une prise en charge sécurisée, efficace et adaptée à votre pathologie et à vos besoins. Pour cela, une politique d'amélioration de la qualité et de la gestion des risques est définie et suivie annuellement en cohérence avec les orientations stratégiques du groupe et de l'établissement.

Cette implication fait également l'objet d'une évaluation externe appelée « certification ». La 1ère visite de certification de la Clinique a eu lieu durant le 3ème trimestre 2018.

Au-delà des certifications réglementaires, les professionnels de santé qui travaillent au sein de la Clinique des Portes de l'Eure créent au quotidien une véritable dynamique qualité au sein de l'établissement. Pour mettre en œuvre cette démarche, le Comité de Direction et la Conférence Médicale d'Établissement élaborent la politique d'amélioration de la qualité et de la gestion des risques en concertation avec les nombreuses instances de l'établissement qui la mettent en œuvre.

Ces dernières sont composées :

- Comité des Vigilances et des Risques (COVRISIQ) ;
- Commission Des Usagers (CDU) ;
- Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) ;
- Comité d'Alimentation Nutrition (CLAN) ;
- Équipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH) ;
- Comité Éthique et bientraitance ;
- Commission Dossier patient-Identitovigilance.

Chacune de ces instances a ainsi pour objectif de mettre en œuvre la politique définie et atteindre les objectifs fixés.

Des comités de retours d'expériences (RMM, CREX thématiques) sont organisés régulièrement pour analyser les causes profondes d'un évènement indésirable défini et en tirer des axes d'amélioration de la qualité de la prise en charge.

Indicateurs

Tous les établissements de santé sont soumis au recueil bi annuel des Indicateurs Pour l'Amélioration de la Qualité et de la Sécurité des Soins (IPAQSS) qui apprécient les points suivants :

- tenue du dossier patient ;
- délai d'envoi du courrier de fin d'hospitalisation ;
- dépistage des troubles nutritionnels ;
- traçabilité de l'évaluation de la douleur (non obligatoire pour la psychiatrie) ;
- traçabilité de l'évaluation du risque d'escarre (non obligatoire pour la psychiatrie).

Pour plus de renseignements, vous pouvez consulter le site internet de la **Haute Autorité de Santé** : https://www.has-sante.fr/

➢ Les résultats sont également affichés dans le hall d'accueil.

Chaque année, les établissements publient leurs résultats en matière de lutte contre les infections associées aux soins.

LUTTE CONTRE LA DOULEUR

« … toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée »

(article L1110-5 du Code de la Santé Publique)

Nous serons à l'écoute de votre souffrance morale et de votre douleur physique durant votre hospitalisation.

Pour prendre en charge la douleur de nos patients, l'ensemble de notre équipe s'est attaché à développer une politique de prise en charge qui s'articule autour de 4 axes :

- **Informer** : une information individualisée est réalisée de façon régulière par du personnel compétent auprès de nos patients.
- **Organiser** : la clinique a constitué une équipe douleur chargée de mettre en place les protocoles adaptés aux différentes situations cliniques, d'informer nos professionnels des méthodes actualisées et d'évaluer la qualité de la prise en charge de la douleur (CLUD).
- **Adapter** : notre programme de prise en charge de la douleur est adapté à chaque patient hospitalisé. Il résulte d'une approche globale centrée sur les besoins de la personne.
- **Évaluer** : des outils d'évaluation existent afin de mesurer la qualité de la prise en charge.

Traiter ou soulager votre douleur, c'est possible …

Tout le monde ne réagit pas de la même manière devant la douleur. Votre participation est essentielle.
Les soignants sont là pour vous écouter, vous soutenir et vous aider.
Les équipes soignantes et médicales s'engagent à prendre en charge votre douleur et à vous donner toutes les informations utiles.
Parlez-en au personnel soignant et/ou médical du service dans lequel vous êtes hospitalisé(e).

Traiter votre douleur, c'est contribuer à retrouver le bien être, l'appétit, le sommeil, l'autonomie et se retrouver avec les autres …
Un comité de lutte contre la douleur (CLUD) est chargé de définir une politique et des actions pour prendre en charge efficacement la douleur physique ou morale des patients :

- **organiser** la prise en charge de la douleur au sein de l'établissement ;
- **informer** et **former** les personnels de santé ;
- **informer** les usagers ;
- **mettre en place** au sein des services des protocoles de prise en charge de la douleur.

Nous mettons en œuvre tous les moyens à notre disposition pour soulager votre douleur, même si nous ne pouvons pas garantir l'absence totale de douleur en :

- répondant à vos questions ;
- vous expliquant les soins que nous allons vous faire et leur déroulement ;
- utilisant le ou les moyens les mieux adaptés pour soulager votre douleur.

Les médicaments …

Votre médecin vous prescrira un traitement adapté.

Celui-ci sera ajusté en fonction de l'évaluation de vos douleurs.

D'autres méthodes non médicamenteuses sont efficaces et peuvent vous être proposées comme la méditation, le soutien psychologique, la balnéothérapie, …

LUTTRE CONTRE LES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS

La politique de l'établissement en matière d'hygiène est définie et mise en œuvre par la Conférence Médicale d'Établissement.
Votre implication ainsi que celle de votre entourage, dans le respect des bonnes pratiques d'hygiène est indispensable pour réaliser ensemble une prévention efficace.
Si au cours de votre hospitalisation, vous souhaitez disposer d'informations complémentaires, vous êtes invité(e) à en parler avec votre médecin.

L'hygiène est l'affaire de tous !

Les infections associées aux soins sont des infections contractées au cours d'une prise en charge.

La lutte contre les infections associées aux soins consiste à :

- **PRÉVENIR** leur survenue en formant, informant les professionnels et les usagers en mettant en œuvre des protocoles d'hygiène et de soins (hygiène des mains …) ;
- **SURVEILLER** leur apparition, en collaboration avec le laboratoire et en réalisant des enquêtes ponctuelles (prévalence) ou continues (incidence), des évaluations ;
- Les **CONTRÔLER**, lorsqu'elles apparaissent pour en limiter les effets et empêcher leur diffusion par des mesures et des soins appropriés.

À cette fin, l'Équipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH) organise et coordonne une surveillance continue des infections dans l'établissement.

Annexes

I- Charte de la personne hospitalisée

II- Informations tarifaires

I- Charte de la personne hospitalisée

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Ministère de la Santé et des Solidarités

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

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

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

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

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

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

Une personne à qui il est proposé de participer à **une recherche biomédicale** est informée, 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.

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

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

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

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

La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et 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.

* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

www.sante.gouv.fr

Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.

Éditions Sicom 06042 - Direction de l'hospitalisation et de l'organisation des soins - Direction générale de la santé - Avril 2006

Ce document est également consultable librement dans le classeur « Informations à destination du patient » à l'accueil et dans les salons des étages.

II- Informations tarifaires (Tarifs valables en date du 01/12/2016 pouvant faire l'objet d'évolution. Se référer aux conditions de séjour et à l'annexe « Prestations supplémentaires » remis lors de votre admission)

Une offre hôtelière de qualité, adaptée à vos attentes vous est proposée.

Frais facturés à votre organisme complémentaire selon les termes du contrat et/ou directement à votre charge.

TYPE DE CHAMBRES

STANDING : 70€/jour	***CONFORT :*** 90€/jour	***PREMIUM :*** 110€/jour	***EXCELLENCE :*** 150€/jour
Chambre avec sanitaire privé et douche à l'italienne ***+ 1 coffre-fort individuel***	*Chambre Standing* ***+ Télévision*** ***+ 1 bouteille d'eau 50cl par jour*** ***+ Trousse de bienvenue***	*Chambre Confort* ***+ Ouverture de la ligne téléphonique*** ***+ 1 prestation Bien-être(1) durant le séjour plafonnée à 27 €***	*Chambre Premium* ***+ Lavage linge (1 filet/ semaine)*** ***+ 1 prestation Pédicure durant le séjour*** ***+ 1 prestation Bien-être durant le séjour plafonnée à 55 €*** ***+ 1 place parking***

Restauration

Le repas accompagnant	10,00 € (2)
Le repas enfant moins de 12 ans	6,00 €

Hôtellerie

La chambre d'accompagnant (selon disponibilité)	49,00 €/nuitée *(petit déjeuner compris)*
Le forfait télévision	4,00 €/jour ou 21,00 €/semaine
L'ouverture de la ligne de téléphonique	4,00 € puis facturation à la consommation, 0,12 €/minute
Le filet de linge (non fragile) à laver	8,00 € non repassé 15,50 € repassé
La place de parking fermé	9,00 € pour le séjour pour un véhicule

(1) : Plaquette tarifaire disponible à l'accueil

(2) : Un surcoût pourra être appliqué pour des repas spécifiques (Noël, Saint Sylvestre, . . .)