



LES CLINIQUES DE SAUJON

Établissements créés en 1860



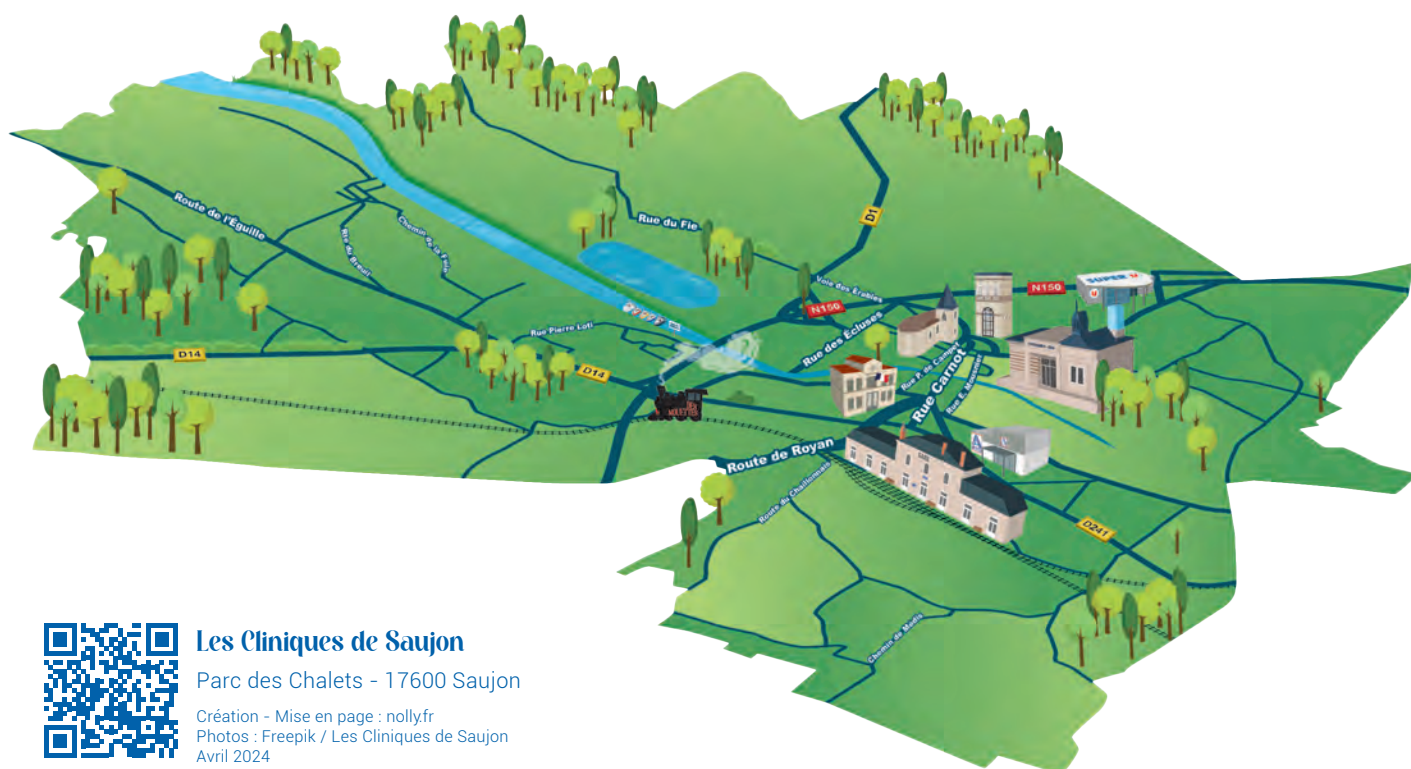
LIVRET D'ACCUEIL

du patient et de ses proches





Plan des Cliniques de Saujon	4
Votre parcours de soins	6
L'admission.....	8
Votre séjour	9
Nos équipes.....	10
Le projet de soins	11
Ateliers thérapeutiques	11
Hôtellerie, sécurité incendie, vidéosurveillance ..	12
Votre sortie.....	13
Charte de la personne hospitalisée	14
Nos associations partenaires.....	15
Le pair-aidant	15
La recherche.....	15
Notre engagement développement durable	15
Droits et informations du patient.....	16
La sécurité des soins.....	18
Notre engagement qualité	19



Les Cliniques de Saujon
 Parc des Chalets - 17600 Saujon
 Création - Mise en page : nolly.fr
 Photos : Freepik / Les Cliniques de Saujon
 Avril 2024



Bienvenue

AUX CLINIQUES DE SAUJON

Madame, Monsieur,

Vous avez choisi d'être hospitalisé(e) dans les cliniques de Saujon et nous vous en remercions.

Les Cliniques Hippocrate et Villa du Parc sont deux cliniques psychiatriques d'une capacité de 57 et 81 lits, proches du centre-ville de Saujon (à 10 km de Royan) en Charente-Maritime et en plein cœur de parcs arborés d'une surface totale de 52 hectares.

Les cliniques assurent la prise en charge, en hospitalisation complète, de patients adultes et librement consentants pour des séjours courts d'une durée d'un mois en moyenne, sans distinction religieuse, culturelle, ethnique ou financière, dans la limite des disponibilités de la clinique ; le patient étant prêt à s'engager dans un contrat de soins et dans une alliance thérapeutique.

Les cliniques sont conventionnées avec la plupart des caisses d'Assurance maladie (CPAM, MSA et autres régimes obligatoires) et agréées par les mutuelles. Ces deux cliniques, distantes d'une centaine de mètres, sont spécialisées dans le traitement des maladies psychiatriques de l'adulte en particulier : épisodes dépressifs, troubles bipolaires, troubles anxieux et adaptatifs, troubles de la personnalité, manifestations psychosomatiques, troubles psychotiques légers, burn-out.

La clinique Villa du Parc s'est agrandie en 2017 avec la création d'une unité dédiée à la prise en charge des troubles bipolaires de 25 lits.

Les cliniques ont une convention avec les Thermes de Saujon permettant à chaque patient de pouvoir bénéficier de la douche thermique incluse dans l'hospitalisation. Les autres soins de balnéothérapie sont également accessibles, mais sont à la charge du patient sans possibilité de remboursement. En collaboration avec tous les professionnels travaillant dans notre structure, nous avons mis en place une politique d'établissement formalisée intégrant une démarche d'amélioration continue de la qualité permettant d'offrir aux patients une prise en charge adaptée aux besoins de chacun dans le respect des exigences de sécurité, de qualité, d'éthique et des droits des patients.

Pour cela, nous nous attachons à mettre en œuvre les recommandations de bonnes pratiques et les nouvelles exigences réglementaires. Vous trouverez dans les pages qui suivent toutes les informations pratiques et utiles au bon déroulement de votre séjour à toutes ses étapes.

À l'issue de votre séjour, nous vous invitons à exprimer vos avis et observations au travers du questionnaire de satisfaction qui vous sera remis. Nous mettons tout en œuvre pour que ce séjour soit bénéfique à votre santé.

La Direction



Spécificités

Troubles bipolaires

Burn-out
Recherche

Hippocrate



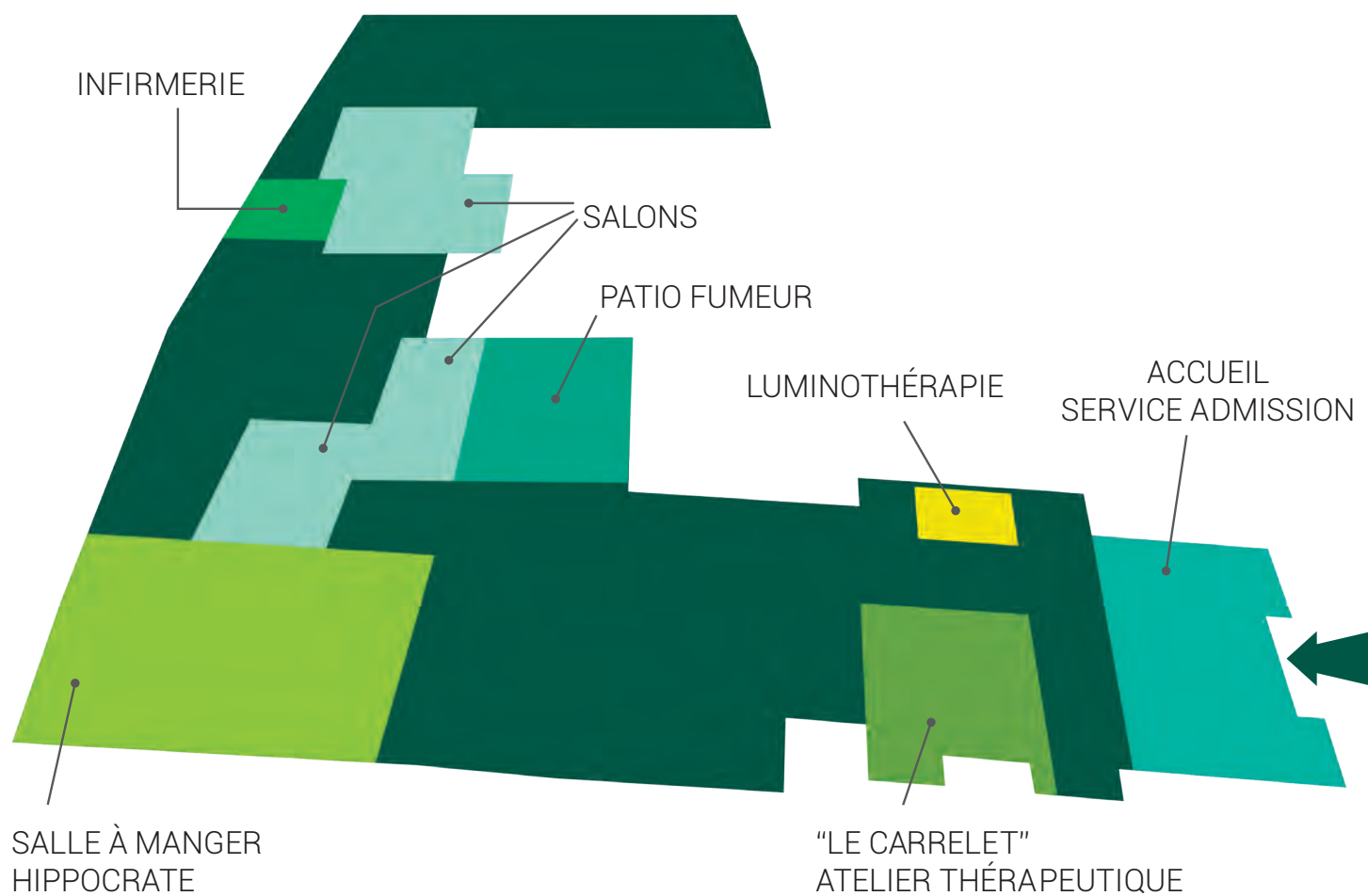
57 lits

Villa du Parc



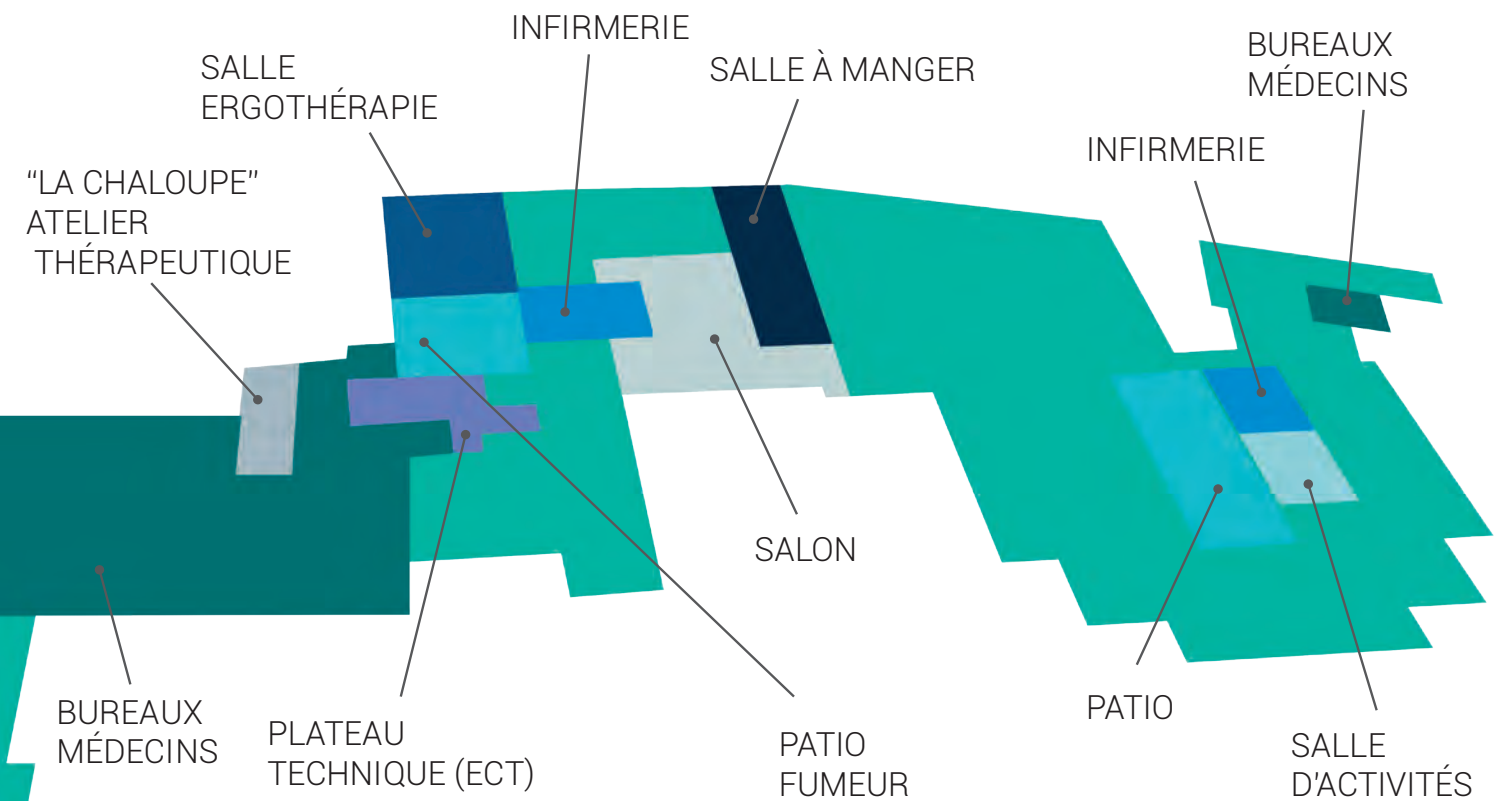
81 lits, dont
25 : troubles bipolaires

Hippocrate

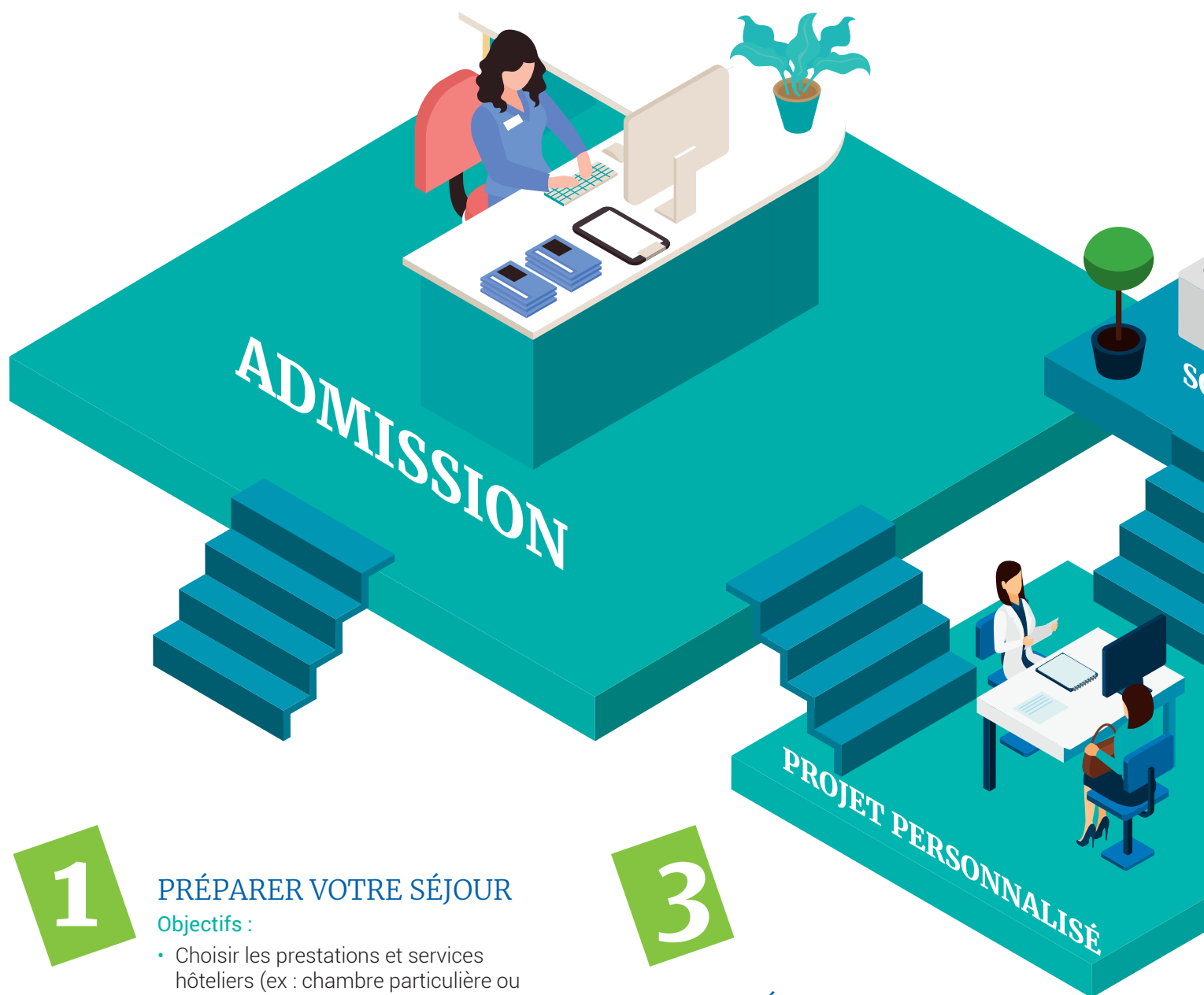




Villa du Parc



VOTRE PARCOURS DE SOINS



1

PRÉPARER VOTRE SÉJOUR

Objectifs :

- Choisir les prestations et services hôteliers (ex : chambre particulière ou non)
- Rassembler tous les documents nécessaires à votre dossier administratif ; les faire parvenir au service admission
- Rassembler l' (les) ordonnance(s) en cours psychiatrique et non psychiatrique
- Organiser votre transport

2

VOTRE ADMISSION

Objectifs :

- Passage au bureau des admissions pour enregistrement de votre séjour ; ne pas oublier sa carte vitale et sa carte d'identité (ou passeport)
- Dépôt des bagages à l'infirmerie
- Consultation du psychiatre

3

VOTRE SÉJOUR

Objectif :

- Dès le premier jour, mise en œuvre du projet personnalisé de soins défini en collaboration (patient/médecin)

4

VOTRE SORTIE

Objectifs :

- Règlement des frais de séjour
- Récupération des documents administratifs et médicaux



MES MÉDICAMENTS LORS DE MON HOSPITALISATION

Que dois-je prévoir ?

- Apporter mes dernières ordonnances
- Apporter mes traitements habituels (hors traitement psychiatriques) pour 48 heures (2 jours)
- Signaler au médecin les médicaments pris sans ordonnance (auto-médication, phytothérapie)

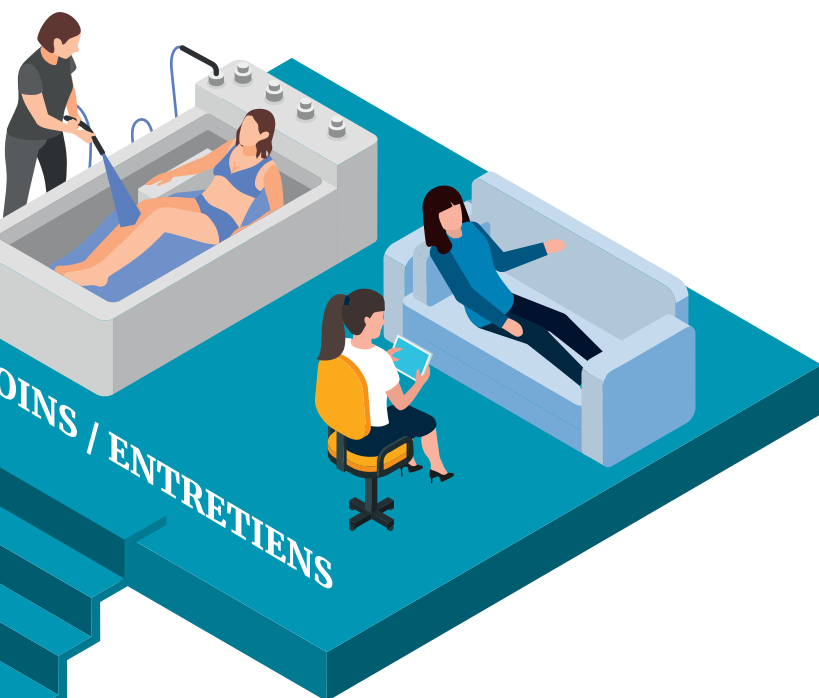
Que dois-je faire de mes médicaments ?

- Les remettre à l'infirmier qui s'occupe de mon admission (ils me seront rendus à ma sortie ou détruits avec mon accord s'ils ont été arrêtés et ne me sont plus utiles).

Tous les médicaments sont fournis par la pharmacie de l'établissement.

Il est important de ne pas prendre d'autres médicaments que ceux prescrits en raison des interactions possibles entre les différents médicaments.

À la fin de l'hospitalisation, le médecin établit l'ordonnance de sortie.



5

... ET APRÈS

Objectifs :

- Assurer la continuité des soins avec l'alimentation de votre espace santé, l'envoi par messagerie sécurisée du compte-rendu de votre hospitalisation à votre médecin
- Recueillir votre « expérience patient » avec l'envoi du questionnaire informatisé, nommé e-Satis une quinzaine de jours après votre séjour.

ICI

votre établissement envoie vos comptes rendus et vos ordonnances directement dans l'espace.

VOUS AVEZ LA MAIN SUR VOTRE SANTÉ.

RENDEZ-VOUS SUR monespacesante.fr OU TÉLÉCHARGEZ L'APPLICATION



L'ADMISSION



Elle a lieu du **lundi au vendredi entre 11h00 et 14h30**.

Elle est conditionnée par l'heure de votre rendez-vous d'admission avec le psychiatre.

Se présenter au service des admissions : Parc des Chalets - 17600 SAUJON.

N'OUBLIEZ PAS D'APPORTER :

- Carte d'identité (ou passeport)
- Carte vitale et carte mutuelle
- Bulletin de sortie si sortie d'hospitalisation le jour de votre arrivée
- Vos ordonnances psychiatrique ET non psychiatrique en cours que vous devrez remettre au médecin lors de votre consultation d'admission
- Vos médicaments non psychiatriques non-déblistérés pour 48 heures uniquement que vous devrez remettre à l'infirmerie

POUR VOS EFFETS PERSONNELS :

- Limiter les bagages (2 maximum)
- Prévoir serviettes et gants de toilettes
- Une tenue confortable pour les séances avec activité corporelle
- De la monnaie pour les distributeurs de boisson

ACCÈS AUX SOINS DE BALNÉOTHÉRAPIE OU AU SPA :

- Maillot et bonnet de bain
- Claquettes





VOTRE SÉJOUR

Horaires des visites

de 14h00 à 19h00

Courrier

Vos courriers sont à retirer à l'accueil. Pour vos envois, une boîte aux lettres est à votre disposition.

La levée est à 10h du lundi au vendredi.

Culte

Église et temple à Saujon.

Messe une fois par mois dans nos locaux.

Autorisation d'absence

Samedi midi ou dimanche midi, après un minimum de 8 jours d'hospitalisation.

Autorisation datée et signée par votre médecin 48 heures à l'avance.

Transport

Pour des questions de sécurité liées à votre prise de traitement, il est déconseillé de venir avec votre véhicule.

Il est préférable d'organiser votre venue avec un membre de votre famille, un voisin, un ami ou venir en train.



NOS ÉQUIPES

DIRECTION

Dr Olivier DUBOIS - Président du Directoire
- Responsable légal de l'établissement
Marielle GUILLAUD - Directrice Générale

CADRES DE SANTÉ

Sandra SANGAN
Frank WALTER

Françoise WAGNIER

Responsable sécurité du système d'information

Patrice CLAVERIE

Responsable financier

Marlène ANGELINI

Responsable qualité

L'ÉQUIPE MÉDICALE EST COMPOSÉE DE :

PSYCHIATRES

Docteur O. DUBOIS (Directeur Médical)
Docteur A. NASSIMI
Docteur R. NGUYEN-DINH
Docteur P.U. NDEKEZI
Docteur C. PEROT
Docteur L. RAHMOUNE
Docteur C. SPURIUS

PSYCHIATRES ATTACHÉS REMPLAÇANTS

Docteur J.P. ATTALI
Docteur K. BOROWSKY

MÉDECIN SPÉCIALISÉ MÉDECINE INTERNE

Docteur J.Y. COLIN

GÉNÉRALISTE

Docteur E. FLORENTIN
Des médecins généralistes assurent la permanence médicale (nuit, week-end, jours fériés).

PHARMACIEN

Docteur S. LERNO

LABORATOIRE DE BIOLOGIE

Laboratoire SYNLAB

ANESTHÉSISTES

L'ÉQUIPE PARAMÉDICALE

Composée d'une quarantaine de personnes assurant la permanence du service 24 h/24, 7 jours/ 7.

Infirmier(e)s

Aide-soignant(e)s

Préparatrice en pharmacie

Psychologues

Masseur Kinésithérapeute

LE SERVICE ADMINISTRATIF

regroupe une dizaine de personnes autour de différentes activités Admission / Facturation / Comptabilité / Secrétariat médical.

LE SERVICE TECHNIQUE

assure l'entretien et la maintenance des équipements intérieurs et extérieurs de l'établissement.

LE SERVICE HOSPITALIER

Les agents de service hospitalier (ASH) assurent l'entretien des chambres et des communs.

LE SERVICE RESTAURATION

Cette prestation est assurée par la Société partenaire Vitalrest.

NOS PROFESSIONNELS



INFIRMIER(S)

Blouse blanche et bleu foncé
Étiquette nominative

AIDE SOIGNANT

Blouse blanche et bleu clair
Étiquette nominative

AGENTS DE SERVICES HOSPITALIERS

Blouse blanche et violette

MÉDECINS

Tenue civile
Badge d'identification

AUTRES PERSONNELS

Tenue civile
Badge d'identification



Notre projet de soins, commun à toutes les unités, place le patient au cœur de sa prise en charge.

LE PROJET DE SOINS

Le projet de soins consiste à répondre aux besoins des usagers en matière de santé mentale.

Notre activité est centrée sur l'accueil de patients présentant des troubles psychiatriques, dans le but d'évaluer ou de réévaluer leur prise en charge, d'assurer une démarche psychoéducative et préventive, d'adapter ou de réajuster un traitement tout en garantissant :

- La sécurité, la continuité et la qualité des soins
- La mise en avant et le respect du cadre thérapeutique
- Le développement des compétences et la réhabilitation psychosociale
- Le développement de la motivation aux soins du patient
- Le respect des droits des patients

Le projet de soins est personnalisé et place le patient au cœur de sa prise en charge, vise à donner du sens aux pratiques soignantes, à garantir la cohérence de la prise en charge tout en affirmant les priorités et les valeurs institutionnelles.

La mise en place du projet personnalisé de soins est encadrée par votre médecin psychiatre. Il vous permet d'être acteur de votre prise en charge. Ce projet est formalisé, suivi et réajusté tout au long de l'hospitalisation en fonction de vos objectifs et de vos besoins.



Les activités à visée socio-thérapeutique individuelles ou de groupe font partie intégrante de votre projet de soins.

ATELIERS THÉRAPEUTIQUES

Les activités sont diverses, en groupe ou individuelles, dans une dimension psychocorporelle ou à partir d'intermédiaires artistique, physique ou intellectuel et font partie intégrante de votre projet de soins. Nous vous proposons des activités occupationnelles, ouvertes à tous, lieu d'échanges et de rencontre ainsi que des ateliers thérapeutiques, sur prescription médicale (affirmation de soi, relaxation, douches thermales, atelier psychocorporel, euphonie gestuelle, marche, sport adapté, psychoéducation, gestalt thérapie).

Ces ateliers sont animés par des psychologues, des infirmiers et des intervenants extérieurs qualifiés. Psychologues et gestalthérapeute complètent l'équipe.



HÔTELLERIE

Chambre à tarif conventionnel (chambre double) ou chambre individuelle à supplément : 3 catégories.

RAPPEL pour des raisons administratives ou thérapeutiques, des changements de chambre peuvent être décidés par la Direction en cours d'hospitalisation. Vous en seriez alors informé préalablement.

Gobelet réutilisable remis en début de votre séjour. Ne l'oubliez pas à chaque distribution de médicament.

Objets de valeur

Toutes les chambres individuelles sont munies d'un coffre-fort personnel ; il vous est possible de déposer vos objets de valeur au coffre-fort de l'accueil contre un reçu détaillé. N'apportez pas d'objets de valeur. L'établissement décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol. Possibilité de dépôt au coffre-fort de l'accueil pour les autres chambres.

Restauration

La restauration est assurée par la société VITALREST. Sauf traitement spécifique, les repas sont pris dans la salle à manger. Une tenue correcte est exigée pour entrer en salle à manger. **Horaires selon affichage.**

Pour des raisons d'hygiène, il est interdit d'apporter de la nourriture, en particulier périssable, venant de l'extérieur. Seules les petites friandises et les gâteaux secs sont tolérés en chambre.

Distributeur automatique

Des distributeurs automatiques de boissons, gérés par une société extérieure, sont à votre disposition. Pensez à vous munir de monnaie.

Téléphone

Toutes les chambres sont équipées d'un téléphone. Pour bénéficier de ce service payant, faire la demande lors de votre admission ou en cours du séjour.

L'utilisation des téléphones portables est limitée à la chambre ou à l'extérieur, hors des locaux communs (salon, salle d'attente, couloir, salle à manger, etc.).

Télévision

Salle télévision ou en chambre (location).

Tarifs en annexe du livret d'accueil.



SÉCURITÉ INCENDIE

Les Cliniques de Saujon sont dotées d'un système de sécurité incendie.

Il est interdit d'installer dans les chambres des appareils électriques personnels générateurs de chaleur, des bougies, etc. Les consignes à suivre sont affichées dans les chambres et les locaux communs.

**POINT DE RASSEMBLEMENT
EN CAS D'ÉVACUATION**



Points de rassemblement :

Parking Parc des Chalets
Parking route de la justice (en face de la Résidence les Thermes)

VIDÉOSURVEILLANCE

Dans les circulations, sans enregistrement, pour des raisons de sécurité des biens et des personnes. Pour toute information sur ce dispositif, vous pouvez contacter le délégué à la protection des données en écrivant à dpo@cliniquesdesaujon.com ou à l'adresse postale suivante : DPO Cliniques de Saujon - BP 30 - 17600 Saujon

VOTRE SORTIE

La date est fixée avec votre médecin psychiatre en collaboration avec le cadre de santé, en fonction de votre projet personnalisé de soin établi avec vous en début de séjour.

Les sorties ont lieu du lundi au vendredi le matin.

La chambre doit être libérée **au plus tard à 9h00**.

AVANT DE QUITTER LA CLINIQUE, N'OUBLIEZ PAS

- de vérifier que vous ne laissez aucun effet personnel dans votre chambre
- de laisser le coffre-fort ouvert
- de rapporter au bureau d'accueil le matériel mis à votre disposition

Continuité de vos soins

Sauf opposition de votre part, votre médecin traitant recevra un compte-rendu d'hospitalisation lui permettant d'assurer la continuité de vos soins.

Ce courrier vous sera remis le jour de votre sortie. Le courrier et l'ordonnance de sortie seront déposés dans votre **Dossier Médical Partagé** et envoyé par messagerie sécurisée à votre médecin et à vous-même (Mon Espace Santé).



Votre prescription médicamenteuse de sortie

Votre médecin psychiatre établira, le jour de votre sortie, la prescription vous permettant de poursuivre sans interruption votre prise en charge thérapeutique.

Règlement des frais de séjour

Avant de partir, vous devez passer au bureau d'accueil afin de réaliser les formalités administratives et régler toutes les sommes éventuellement à votre charge : forfait journalier, ticket modérateur, supplément de chambre, frais de pharmacie, frais de téléphone, de télévision, etc. et récupérer votre bulletin de sortie.

Recueil de l'expression patient

Un questionnaire de satisfaction portant sur des éléments essentiels du séjour vous sera remis par le cadre de santé au moment de la préparation de votre sortie. Les observations, comme les suggestions, critiques ou éloges de votre part, sont prises en considération afin d'améliorer la qualité des prestations.

Un questionnaire informatisé, nommé e-Satis vous sera envoyé par la HAS par mail une quinzaine de jours après votre séjour. En quelques minutes, vous pourrez donner votre avis sur votre prise en charge. L'enquête e-Satis ne remplace pas le remplissage du questionnaire de sortie qui vous est remis. Les résultats de ces enquêtes font partie des indicateurs nationaux de chaque établissement.



CHARTRE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE

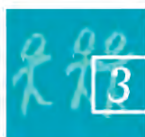
Circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée.



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.



NOS ASSOCIATIONS PARTENAIRES

ARGOS 2001

Association nationale de patients et de proches au service des patients et des proches de personnes touchées par un trouble bipolaire. L'association est reconnue par le Ministère des Solidarités et de la Santé. Leurs activités prennent appui sur le savoir-faire expérimentiel de pairs patients ou de pairs proches.

☎ 01 46 28 01 03

UNAFAM

Union nationale de familles et amis de personnes malades et/ou handicapées psychiques. Association de référence des proches de personnes souffrant de troubles psychiques.

☎ 05 46 00 41 54

UDAF

Union Départementale des Associations Familiales. Ses missions sont de défendre les intérêts familiaux, moraux et matériels de l'ensemble des familles.

☎ 05 46 28 36 00

TREMLIN 17

intervient sur l'ensemble du département de la Charente-Maritime avec ses deux pôles d'action : le pôle social et le pôle addictologie.

☎ 05 46 74 43 21 / 05 46 23 76 12



LE PAIR-AIDANT

Est une personne ayant vécu une expérience similaire à celle des patients. Dans le domaine de la santé mentale, l'entraide entre les individus est fondamentale. Le pair-aidant utilise son expérience des troubles psychologiques pour aider les autres dans leur parcours de soins. Il n'a pas vocation à se substituer aux soignants mais à être aidant pour les patients.

LA RECHERCHE

La direction médicale de Saujon a initié depuis une vingtaine d'années de nombreux travaux de recherche. Dans le cadre de votre prise en charge, il pourra vous être proposé de participer à une étude clinique en fonction de votre pathologie. Il vous est expliqué les bénéfices attendus (individuels ou collectifs). La participation à une étude clinique est une démarche volontaire des patients.

NOTRE ENGAGEMENT DÉVELOPPEMENT DURABLE

Les Cliniques de Saujon réaffirment leur engagement pour assurer la transformation écologique du secteur sanitaire.

Les patients sont également acteurs dans cet engagement par :

- **Des actions au quotidien pour réduire notre impact environnemental** : éteindre le chauffage si la fenêtre est ouverte, éteindre lumière et TV en sortant de la chambre, ne pas laisser couler l'eau inutilement, ...
- **La gestion et le tri des déchets**



DROITS ET INFORMATIONS DU PATIENT

Protection des données personnelles - RGPD

Les cliniques de Saujon disposent d'un système informatique nécessaire à la gestion des dossiers des patients et à la réalisation, le cas échéant, des travaux statistiques. Les informations recueillies lors de votre consultation ou de votre hospitalisation, feront l'objet, sauf opposition justifiée de votre part, d'un traitement informatique. Ces informations sont réservées à l'équipe médicale qui vous suit, les données administratives au service de facturation. Les cliniques de Saujon s'engagent à ce que la collecte et le traitement des données vous concernant soient conformes au règlement général européen sur la protection des données (RGPD), entré en vigueur le 25 mai 2018, et à la loi Informatique et Libertés. Cet engagement repose en particulier sur :

- Les obligations de secret et de discrétion des professionnels concourant au traitement des données
- Des procédures sécurisées de recueil d'information ;
- Un système d'information sécurisé. Conformément à la réglementation, vous disposez d'un droit d'accès aux informations, de rectification, d'oubli et de transmission de vos données.

Pour toute information, pour exercer vos droits sur les traitements de données personnelles gérés par les Cliniques de Saujon, vous pouvez contacter le délégué à la protection des données (DPO). Par courriel accompagné de la copie d'un titre d'identité à l'adresse suivante :

dpo@cliniquesdesaujon.com ou par courrier signé et accompagné de la copie d'un titre d'identité à l'adresse suivante : Cliniques de Saujon - DPO - BP 30 - 17600 SAUJON

Accès et communication : dossier administratif et médical

Dossier administratif : votre dossier administratif est conservé pendant cinq ans. Vous pouvez le consulter sur place, sur simple demande écrite adressée au Directeur de l'établissement.

Dossier médical : 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 faisant la demande auprès de la direction. Votre dossier médical est conservé pendant 20 ans à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation externe.

Vous avez un droit d'accès direct à l'ensemble des informations figurant sur votre dossier médical. (Loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé).

L'information

Vous avez le droit d'être informé sur le coût ou les frais auxquels vous pourriez être exposé. Vous avez le droit d'être informé sur votre état de santé. Cette information porte sur les investigations, traitements ou actions de prévention qui vous sont proposés, leur utilité, leurs conséquences, les risques qu'ils comportent ainsi que les autres solutions possibles et sur les conséquences prévisibles en cas de refus.

Le consentement libre et éclairé du patient

Aucun acte médical, ni aucun traitement ne peut être réalisé sans le consentement libre et éclairé du patient. Ce consentement peut être retiré à tout moment. Si le patient n'est pas en état d'exprimer sa volonté, c'est la personne de confiance, si elle a été désignée par le patient, qui sera consultée.

La confidentialité

L'ensemble du personnel des cliniques est tenu au secret professionnel et à l'obligation de réserve. Toutes les informations vous concernant sont conservées avec la plus grande confidentialité.

Le respect de votre vie privée

Vous avez droit au respect de votre vie privée et au secret des informations qui vous concernent lors de votre hospitalisation. Le secret couvre votre santé mais également votre vie privée. Ce secret ne doit pas faire obstacle au partage d'informations entre les membres des équipes de l'établissement, afin d'assurer la continuité des soins.

La personne de confiance

(cf article L. 1111-6 du code de la santé publique)

Vous pouvez désigner, par écrit, une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre. Cette personne sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Elle pourra en outre, si vous le souhaitez, assister aux entretiens médicaux afin de participer aux prises de décision vous concernant. Sachez que vous pouvez annuler votre désignation ou en modifier les termes à tout moment. Si vous souhaitez en savoir plus sur la personne de confiance, une fiche informative est à votre disposition à l'accueil.

Les directives anticipées

(cf. article L. 1111-11 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 notamment vos 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, vous pouvez les confier à l'équipe médicale ou signaler les coordonnées de la personne à qui vous les avez confiées. Si vous souhaitez en savoir plus sur les directives anticipées, une documentation est à votre disposition à l'accueil.

La Commission des Usagers (CDU)

Présentation de la CDU de Saujon en annexe du livret d'accueil. La Commission des usagers a pour mission de veiller au respect des droits des usagers, faciliter leurs démarches et contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches et de leur prise en charge.

Nos représentants des usagers donnent leur avis sur les projets d'amélioration de la vie quotidienne et contribuent à l'analyse des résultats des différentes enquêtes de satisfaction. Ils ont connaissance des plaintes, des réclamations, des événements indésirables graves et peuvent vous assister lors d'une médiation, à votre demande.

Plaintes et réclamations adressées à l'établissement

Toutes les plaintes et réclamations sont à adresser à la Direction de l'établissement (*article R.1112- 91 et R.1112-94 du CSP*). Une réponse écrite vous sera apportée. En cas de désaccord, vous avez la possibilité de saisir le médiateur qui s'efforcera de répondre à vos questions et/ ou insatisfactions et de vous orienter dans votre démarche.

Un rendez-vous peut vous être proposé sur demande écrite à la Direction. Au quotidien, un membre de la Direction est disponible pour vous recevoir en cas de problème.

La protection juridique des majeurs protégés

Lorsqu'un patient n'est plus en mesure d'assurer la gestion de ses biens, il est nécessaire qu'il soit représenté ou assisté afin de sauvegarder ses intérêts. Une mesure exceptionnelle, urgente, de protection des biens peut éventuellement être mise en place durant le séjour par votre psychiatre.

Les majeurs protégés font l'objet d'une attention particulière, nous nous engageons à respecter leurs droits à l'occasion de leur accueil et de leur hospitalisation.

Mesures restrictives de liberté

Limitation des contacts, des visites, retrait d'effets personnels : uniquement si nécessaire, sur prescription médicale et en accord avec le patient.



DEVOIRS DU PATIENT

Dans l'intérêt de tous, il est demandé

- **De respecter le règlement intérieur, communiqué avant chaque séjour et signé par le patient** (en annexe du livret d'accueil)
- **De respecter et permettre le repos des autres patients**
- **D'avoir une tenue vestimentaire correcte**

Pour votre sécurité et votre bien-être

- **Interdiction de fumer et de vapoter.**
En application du décret n°2006-1386 du 15/11/2006 l'interdiction de fumer est totale dans les cliniques de Saujon. La cigarette électronique est également interdite dans notre établissement de santé conformément au décret n°2017-633 du 25 avril 2017. Depuis le 1^{er} janvier 2019, il n'est pas possible de fumer aux abords des bâtiments, il existe des zones fumeurs dédiées.
Par ailleurs, nous pouvons vous aider à engager un projet de sevrage tabagique à long terme.



- **Aucun produit illicite et boisson alcoolisée n'est toléré au sein de l'établissement, y compris pour les visiteurs.**
- **Il est interdit d'introduire un animal au sein de l'établissement.**
- **N'apportez aucun objet de valeur.**
Vous avez la possibilité de les placer dans le coffre des admissions à votre demande ou dans le coffre de votre chambre s'il y en a d'existant.
L'établissement décline toute responsabilité pour les objets que vous conserveriez dans votre chambre.
- **En cas d'incendie, gardez votre calme et suivez les indications du personnel formé à la gestion de ces incidents. Les consignes d'évacuation sont affichés dans tous les lieux communs.**

LA SÉCURITÉ DES SOINS

Le médicament

Le bon usage du médicament est important pour réduire les risques d'effets indésirables. Le circuit du médicament est l'affaire de tous (médecins, pharmaciens, infirmier(e)s, patients).

Les médicaments sont prescrits par votre médecin, dispensés par le pharmacien, administrés par le personnel soignant selon la règle des 5 B :

1. le bon médicament,
2. la bonne dose,
3. le bon patient,
4. la bonne voie d'administration,
5. le bon moment

Instance du médicament : la Commission du Médicament et des Dispositifs Médicaux Stériles (COMEDIMS)



La prise en charge de la douleur

Votre douleur est notre préoccupation.

Dans cet établissement, nous nous engageons à prendre en charge votre douleur. Des protocoles sont mis en place par les professionnels pour vous aider dans cette démarche. Le contrat d'engagement contre la douleur est disponible à l'accueil et dans les infirmeries.

Instance de la prise en charge de la douleur : le Comité de lutte contre la douleur (CLUD).

L'identitovigilance

L'identité, c'est la sécurité ; le bon soin au bon patient.

Tout au long de votre séjour, vous serez sollicité pour décliner votre identité. Notre politique d'identitovigilance prévoit également la vérification de l'identité via la photo prise le jour de l'admission et intégrée au dossier du patient informatisé (DPI), le temps de la durée du séjour.

Le port d'un bracelet d'identification est prévu dans deux cas : si le patient refuse la prise de photographie ; si le patient bénéficie de séance d'électroconvulsivothérapie.

Instance de l'identitovigilance : la cellule d'identitovigilance (CIV)

Prévention des infections associées aux soins

Nous mettons tout en oeuvre pour que vous ne contractiez pas une infection au cours de son séjour (infection associée aux soins).

Certaines règles d'hygiène (lavage des mains, friction des mains avec une solution hydro-alcoolique, ...) sont nécessaires tout au long votre séjour.

Pour votre sécurité sanitaire, notre Clinique est dotée d'une instance qui veille en permanence sur l'hygiène, le CLIN qui travaille en collaboration avec une Equipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH). Pendant votre hospitalisation, vous pourrez recevoir une information individualisée de la part de l'équipe soignante afin de vous associer aux mesures spécifiques de prévention et de précaution d'hygiène qui vous seraient éventuellement appliquées.

Instance de la prévention des infections associées aux soins : Le comité de lutte contre les infections nosocomiales (CLIN).



NOTRE ENGAGEMENT QUALITÉ

La qualité de la prise en charge et la sécurité des soins sont des objectifs primordiaux pour notre établissement qui cherche continuellement à diminuer et à maîtriser ces risques. Il s'appuie pour cela sur une organisation interne évoluant au fil de la réglementation (existence de différentes instances et d'un système de signalement des événements indésirables, etc.).

La démarche d'amélioration continue de la qualité fait partie intégrante du management de notre établissement. Elle s'inscrit dans le cadre de la certification conduite par la Haute Autorité de Santé (HAS). Vous pouvez consulter nos résultats de certification sur www.has-sante.fr - qualiScope - Qualité des hôpitaux et des cliniques.

Afin de conforter l'établissement dans cette démarche, le questionnaire de satisfaction et le questionnaire informatisé, nommé e-Satis font l'objet d'une analyse minutieuse.



La démarche d'amélioration continue de la qualité fait partie intégrante du management de notre établissement.



 **LES CLINIQUES DE SAUJON**
Villa du Parc



 **LES CLINIQUES DE SAUJON**
Hippocrate



QR CODE : Résultats de la certifications et des indicateurs qualité et sécurité des soins



www.cliniquesdesaujon.com

contact@cliniquesdesaujon.com

Hippocrate

hippocrate@cliniquesdesaujon.com

Tél. 05 46 23 50 10

Infirmierie : 05 46 23 50 12

Villa du Parc

villaduparc@cliniquesdesaujon.com

Tél. 05 46 23 50 00

Infirmierie Jean Claude Dubois : 05 46 23 50 02

Infirmierie Jean Delay : 05 46 39 62 50

