



 **LES
CLINIQUES
DE SAUJON**
Établissements créés depuis 1860

Livret d'accueil

BIENVENUE

aux cliniques de Saujon



Clinique Hippocrate



Clinique Villa du Parc

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 10km 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 Hippocrate a une unité dédiée aux dépressions sévères, une possibilité de surveillance spécifique par bracelet (acte thérapeutique spécifique).

La clinique Villa du Parc s'est agrandi en 2017 avec la création d'une unité dédiée à la prise en charge des troubles bipolaires de 25 lits et une unité de 5 lits dédiée au burn out.

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 de qualité 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 (Loi santé). 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 espérons que ce séjour sera bénéfique à votre santé.

La Direction



NOS SPÉCIFICITÉS :

- TROUBLES BIPOLAIRES
- BURN-OUT
- RECHERCHE





SOMMAIRE

Votre séjour - Formalités d'admission	4
Avant votre admission.....	4
Votre admission.....	5
Nos équipes	6
Le projet de soins	7
Votre séjour de A à Z	8
Votre sortie	11
Vos droits	12
Vos devoirs	13
Charte de la personne hospitalisée	14
La qualité de la prise en charge	15

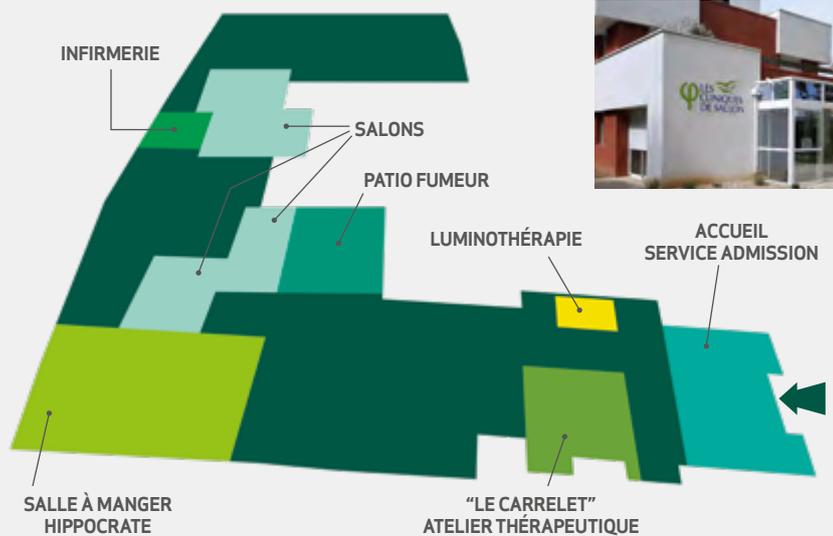
PLAN DE SAUJON



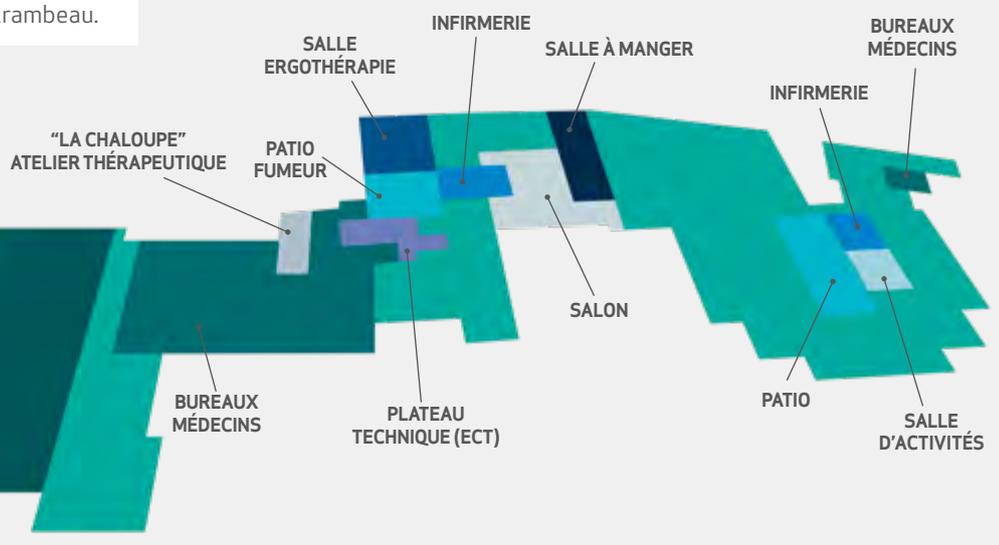
SAUJON, centre touristique de la vallée de la Seudre, à 15 mn de Royan et chef-lieu de canton de plus de 6500 habitants, Saujon propose ses services, commerces et animations et vous fait profiter de sa douceur de vivre.

VENIR À SAUJON en train : Saujon est située sur la ligne de Royan, tous les trains s'y arrêtent. TGV au départ de Lille, et de Paris-Montparnasse jusqu'à Niort ou Angoulême, puis TER. Ligne Bordeaux-Mérignac (135 km). **En voiture** : autoroute A10 par le nord, sortie 35 à Saintes par le sud, sortie 37 à Mirambeau.

PLAN DES CLINIQUES



Les Thermes de
SAUJON



Toute demande d'hospitalisation doit se faire par l'intermédiaire de votre médecin (généraliste ou psychiatre) à qui sera adressé un dossier médical d'hospitalisation à compléter.
Dès réception du courrier médical confidentiel, le médecin psychiatre destinataire de la demande communique sa réponse médicale (accord ou refus, urgence ou non) au service d'admission qui prendra ensuite contact avec vous.

Avant votre admission

Dès la validation de la demande d'hospitalisation, nous vous adressons ce Livret d'Accueil et vous devez **impérativement avant l'hospitalisation** :

Choisir le type de chambre dont vous voulez bénéficier.

Nous proposons plusieurs types de chambres : chambre double (tarif conventionnel sans supplément), chambre seule (différentes catégories avec différents suppléments). Pour les tarifs des chambres et les différentes prestations (téléphone, TV : se reporter à la fiche tarifs, jointe). Vous pouvez également retrouver les tarifs affichés dans chaque chambre.

Nous adresser les documents suivants :

- La photocopie de **l'attestation de votre carte Vitale** ou tout document attestant l'ouverture de vos droits
- La photocopie de votre **carte de mutuelle** recto-verso^(*)
- La photocopie de votre carte d'identité recto-verso
- **La photocopie de l'ensemble de vos ordonnances en cours des médecins qui vous suivent, généraliste et/ou spécialistes.**
- Des documents à compléter avant de les retourner avec les autres pièces de votre dossier :
 - Le formulaire d'admission
 - Le formulaire désignation d'une personne de confiance
 - Le règlement intérieur daté et signé
- **Un chèque (**)** d'acompte si vous avez choisi une chambre à supplément, **chèque remis en banque le jour de l'arrivée** et remboursé après règlement par la mutuelle de la chambre à supplément.
- **Un chèque (**)** de caution restitué après que votre mutuelle ou vous-même ayez soldé vos frais d'hospitalisation.
- **Un chèque (**)** de caution si vous choisissez de bénéficier de la télévision dans votre chambre.



À NOTER

Pour des raisons administratives ou thérapeutiques, des changements de chambre nécessaires peuvent être demandés par la Direction en cours d'hospitalisation. Vous en seriez alors informé.



(*) Vous devrez prendre contact avec votre mutuelle afin de connaître vos droits pour la **chambre particulière en psychiatrie** (montant et durée) et faire la demande de prise en charge.

(**) Pour les montants des chèques se reporter à la fiche Tarifs jointe (chèque à l'ordre de la clinique).

Votre 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 :

Documents administratifs

- La prise en charge de votre mutuelle, demandée par vos soins, à remettre à l'accueil
- Votre carte vitale à jour
- Votre pièce d'identité : carte d'identité ou passeport

BIEN S'IDENTIFIER, C'EST VOTRE SÉCURITÉ

En plus de l'obligation de nous présenter votre pièce d'identité et votre carte vitale, nous avons fait le choix d'inclure dans votre dossier patient une photo prise, avec votre accord, le jour de votre arrivée. En cas de refus, le port d'un bracelet d'authentification sera obligatoire pendant toute l'hospitalisation.

Documents médicaux

- Copie de vos dernières ordonnances en cours (médecin généraliste, psychiatre, autres spécialistes)
- Un certificat médical si vous suivez un régime alimentaire particulier
- Copie de comptes-rendus médicaux en cas de suivi particulier (cardio, neuro...)

Médicaments

- Vos médicaments pour 48 heures dans leurs boîtes d'origine uniquement, afin d'éviter toute rupture thérapeutique, le temps que notre pharmacie se les procure si elle ne les a pas en stock. Ils sont à remettre à votre arrivée au personnel soignant.

Effets personnels

- Nécessaire de toilette et linge de toilette (non fourni par l'établissement), chaussons, tenues de jour et de nuit, tenues de sport (survêtement et maillot de bain pour la douche thermale)
- N'apportez pas d'objets de valeur. L'établissement décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol. (Coffre-fort personnel à disposition dans les chambres à supplément. Possibilité de dépôt au coffre-fort de l'accueil pour les autres chambres)
- Pour la sécurité de chacun, l'équipe soignante réalisera une vérification de vos effets personnels lors de votre installation et si nécessaire en cours de séjour.
- Le personnel n'assurant pas la manutention des bagages, ne prenez que le nécessaire. **Nous vous demandons de prendre 1 seul bagage, à roulettes de préférence afin que vous puissiez le transporter facilement, avec éventuellement un bagage à main.**

Les objets de valeur

Toutes les chambres à supplément sont munies d'un coffre-fort avec votre code individuel. Par ailleurs, il vous est possible de déposer vos objets de valeur au coffre-fort de l'accueil contre un reçu détaillé. Mais vous venez faire un séjour dans une Clinique et nous vous recommandons fortement de n'apporter que le minimum en argent et en bijoux ; **la responsabilité de l'établissement, en cas de vol ou de perte n'est engagée que pour les objets déposés au coffre de l'accueil et désignés sur la fiche de dépôt.**

LA FACTURATION

La facturation est effectuée tous les 15 et 30 ou 31 de chaque mois. La part prise en charge par votre caisse de régime général et éventuellement par votre mutuelle (s'il existe une convention entre celle-ci et la Clinique) sera réglée dans le cadre du tiers payant par ces organismes.

Seules, vous serez alors facturées, les sommes restant à votre charge. Ces dernières factures pourront soit vous être remises directement soit être envoyées à votre famille. Elles devront être réglées **sous 48h.**

Elles se composent de totaux distinctifs : votre séjour, les honoraires médicaux. Dès le règlement effectué, nous acquitterons vos factures pour que vous puissiez, éventuellement, vous faire rembourser.

En tout état de cause, si votre caisse d'assurance ou votre mutuelle refusait de régler la part qui vous incombe, la Clinique vous adressera, alors, le montant global de celle-ci, à régler sous 48h.

Votre hospitalisation n'est pas gratuite

Le tarif journalier appliqué est fixé annuellement par arrêté du Directeur Général de l'Agence Régionale de Santé.

• Vous êtes assuré(e) social(e)

La CPAM (et les autres caisses) couvre 80% des **frais d'hospitalisation**, il restera à votre charge 20% du montant des frais de séjour, généralement pris en charge par votre mutuelle.

La prise en charge peut être à 100% (hors forfait journalier) dans les cas suivant :

- Accident de travail
- Affection de longue durée (ALD) si hospitalisation en rapport
- Maladie professionnelle
- Assurés sociaux affiliés aux régimes SNCF et minier
- Article 115 pensionnés militaires
- Dans tous les cas, à compter du 31^{ème} jour d'hospitalisation

Le forfait journalier

Il couvre l'ensemble des prestations logistiques et hôtelières mises en œuvre durant votre hospitalisation.

En psychiatrie son montant est de 13,50€ par jour. Il est éventuellement pris en charge par votre mutuelle.

Le supplément pour chambre individuelle

Il est éventuellement pris en charge par votre mutuelle (se renseigner si oui et pour quel montant)

• Vous n'êtes pas assuré(e) social(e)

La totalité des frais sera à votre charge.

À NOTER

Les médicaments non psychiatriques, s'ils ne bénéficient pas d'un remboursement par votre Caisse d'Assurance Maladie, vous seront facturés.

Le personnel de l'accueil est à votre disposition pour vous expliquer les conditions de prises en charge de votre séjour.

Les intervenants médicaux, le personnel paramédical, le personnel administratif, hôtelier et de maintenance se relaient pour assurer vos soins et votre confort. Chaque membre du personnel porte un badge reprenant son prénom et sa fonction et est facilement identifiable par sa tenue.

L'équipe d'encadrement

Responsable légal de l'établissement
Dr Olivier DUBOIS

Secrétaire Générale
Myriam BONNET

Cadres de Santé
Christine FAVRE – Sandra SANGAN

Attachée de Direction
Françoise WAGNIER
Responsable des services administratifs
et du système d'information

Responsable financier
Patrice CLAVERIE

Responsable qualité
Marie Claude VERNOIS

L'équipe médicale est composée de :

PSYCHIATRES

Docteur JP. ATTALI
Docteur A. BUJOR
Docteur O. DUBOIS (Directeur Médical)
Docteur M. FLAVIER
Docteur G. GEORCOTINA
Docteur D. GUIOT
Docteur P.U. NDEKEZI
Docteur C. PEROT
Docteur C. SPURIUS



L'ensemble des psychiatres
exerçant sur place.

PSYCHIATRES ATTACHÉS REMPLAÇANTS

Docteur K. BOROWSKY
Docteur JP. LARROUSSE

MÉDECIN SPÉCIALISÉ MÉDECINE INTERNE

Docteur JY. COLIN

GÉNÉRALISTE

Docteur E. FLORENTIN

- 7 médecins généralistes assurent la permanence médicale (nuit, week-end, jours fériés)

PHARMACIEN

V. IRRIBARRIA

LABORATOIRE DE BIOLOGIE

Laboratoire SYNLAB

ANESTHÉSISTES SECTEUR 1

Docteur M. ANTOINE
Docteur M. GAYET

ANESTHÉSISTES SECTEUR 2

Docteur M. OLIVAN BISTUER
Docteur AS. DORNER-BRACQ
Docteur JF. KARSENTY
Docteur M. ROUSSEL

CARDIOLOGUES

Docteur S. JEAN
Docteur R. FRESSONNET

À NOTER

Les anesthésistes en secteur 2
pratiquent des dépassements
d'honoraires.



L'équipe paramédicale

est composée d'une quarantaine de personnes assurant la permanence du service 24 heures sur 24, 7 jours sur 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

6 personnes assurent l'entretien et la maintenance des équipements intérieurs et extérieurs de l'établissement.

Le service hôtellerie

Des employées de services généraux assurent l'entretien quotidien.

Le service restauration

Cette prestation est assurée par la Société partenaire Vitalrest.



À SAVOIR

Le personnel n'est pas autorisé à recevoir pourboires ou gratifications. Vous l'exposeriez à des sanctions. Un sourire, une parole aimable seront le meilleur des encouragements pour le personnel.

L'équipe médicale



11

PSYCHIATRES



1

MÉDECIN
MÉDECINE INTERNE



1

GÉNÉRALISTE



1

LABORATOIRE
DE BIOLOGIE



7

ANESTHÉSISTES



7

MÉDECINS
RÉSIDENTS



1

PHARMACIEN



40

SOIGNANTS

L'équipe paramédicale



INFIRMIERS



AIDE-SOIGNANTES



PRÉPARATRICE
EN PHARMACIE



PSYCHOLOGUES



MASSEUR
KINÉSITHÉRAPEUTE



ADMISSION



FACTURATION



COMPTABILITÉ



SECRETAIRES MÉDICALES

Le service administratif

Les services techniques / Hôtellerie / Restauration



6

PERSONNES



15

ESG



VITALREST

Projet de soins

Les objectifs fixés dans notre projet médical sont une réponse aux besoins des usagers en matière de santé mentale.

Notre activité est centrée sur l'accueil de patients présentant des troubles à orientation psychiatrique, dans le but d'évaluer ou de réévaluer leur état, de préciser un diagnostic, 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 motivation du personnel**
- **Le respect des droits des patients**

Notre projet de soins, commun à toutes les unités, 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 de votre projet de soins individualisé 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 besoins.

Ateliers thérapeutiques

Les activités à visée socio-thérapeutique individuelles ou de groupe font partie intégrante du projet de soins. Nous vous proposons des activités occupationnelles, ouvertes à tous, lieu d'échange et de rencontre ainsi que des ateliers thérapeutiques, sur prescription médicale (affirmation de soi, relaxation, gymnastique douce, douches thermales, atelier psychocorporel, euphonie gestuelle, marche, sport adapté, psychoéducation).

Ces ateliers sont animés par le personnel soignant. Une psychologue et un infirmier gestaltthérapeute complètent l'équipe.



A comme...

Autorisation d'absence temporaire

Elle n'est possible qu'après un minimum de 8 jours d'hospitalisation et uniquement la journée (pas de possibilité d'absence la nuit). Toute autorisation d'absence, pour un repas, fait obligatoirement l'objet d'une autorisation datée et signée par votre médecin. Il sera également précisé l'identité de la personne accompagnante. Cette autorisation est enregistrée à l'infirmierie et au secrétariat 48 heures à l'avance. **Elle ne fera l'objet d'aucune réduction sur votre prix de journée.**

Accompagnants

Les visiteurs ont la possibilité de déjeuner ou dîner en salle à manger et/ou de dormir, avec l'accord de votre médecin (sauf chambre double).

Les enfants mineurs ne sont pas acceptés en salle à manger. Le tarif des prestations est disponible à l'accueil et dans les chambres.

Animaux

Les animaux ne sont pas admis dans l'enceinte de l'établissement.

B comme...

Bagage

Le personnel n'assurant pas la manutention des bagages, ne prenez que le nécessaire : **nécessaire de toilette et linge de toilette (non fourni par l'établissement)**, chaussons, tenues de jour et de nuit, tenues de sport (survêtement et maillot de bain pour la balnéothérapie).

Blanchisserie

Plusieurs possibilités :

- Entretien de votre linge par vos proches
- Pressing ou laverie automatique de la ville de Saoujn



Bracelet de surveillance

Lors de situations à risque où le patient se met en danger, il peut lui être prescrit la pose d'un bracelet déclenchant une alarme au passage de bornes. Après une évaluation clinique de la situation par l'équipe soignante, le médecin, procède à l'évaluation préalable « bénéfiques/risques » avant la prescription du bracelet. Le consentement du patient est demandé. Cette solution permet une protection du patient tout en lui laissant une liberté optimale. C'est également un système peu intrusif sur la vie privée puisqu'il ne permet de localiser le patient que lorsqu'il passe devant une borne de sortie.

C comme...

Chambre

Chambre à tarif conventionnel (chambre double)

Chambre individuelle à supplément : 3 catégories (chambre individuelle avec petit lit, chambre individuelle avec grand lit, chambre individuelle grand confort). Toutes les chambres individuelles sont équipées d'un coffre et du téléphone.

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.

Confidentialité

Chaque membre du personnel est tenu à un strict devoir de discrétion et de confidentialité. Conformément à la réglementation, aucune information (sauf dérogations légales précises) ne peut être divulguée à quiconque au sujet de nos usagers ; c'est à vous de communiquer auprès de vos proches sur votre hospitalisation.

Courrier

Votre courrier est conservé à l'accueil. Pour vos envois, une boîte aux lettres est à votre disposition. La levée est à 10h du lundi au vendredi.

Culte

Le personnel respecte vos opinions et vos croyances. Vous avez la possibilité d'accueillir un membre du culte de votre religion si vous en exprimez le désir. Vous pouvez vous adresser aux cadres de santé qui faciliteront vos démarches.



D comme...

Distributeur automatique

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

Dégradations

Les dégradations et réparations éventuelles sont à la charge de celui qui en est responsable. Le montant en sera directement porté sur votre facture. La perte du matériel qui vous est confié vous sera également facturée.



H comme...

Hygiène des mains

Des distributeurs de solution hydro-alcoolique (SHA) sont à votre disposition dans les couloirs : un lavage régulier et/ou une friction des mains avec le SHA contribue à la lutte contre les infections contractées lors d'une hospitalisation.

I comme...

Identitovigilance

La bonne identification du patient est une condition essentielle à la qualité et à la sécurité des soins. Pour éviter les erreurs de médicaments, d'examen, d'analyse, merci de bien vouloir décliner votre identité. Pour votre sécurité bien connaître votre identité, c'est mieux vous soigner.

Information

Le mardi, une réunion d'information est organisée pour vous présenter en détail le fonctionnement de la clinique, le règlement intérieur, répondre à toutes les questions sur votre séjour et sur ce règlement. Cette réunion est obligatoire.



L comme...

Liberté de circulation

Si votre état de santé le permet, vous êtes autorisé à circuler à l'intérieur des locaux et à l'extérieur à la condition d'être présent à chaque moment prévu dans votre projet de soins (consultation, entretiens, atelier thérapeutique, prise de votre traitement, temps de repas) dans le respect du règlement intérieur. En cas de sortie à l'extérieur, vous devez être joignable sur votre portable.

M comme...

Médicaments

- Les médicaments non psychiatriques, s'ils ne bénéficient pas d'un remboursement par votre Caisse d'Assurance Maladie, vous seront facturés.
- Lors de votre hospitalisation, tous les médicaments sont fournis par la pharmacie de l'établissement et donnés par l'équipe soignante. L'utilisation des médicaments génériques est la règle.
- **L'utilisation d'autres médicaments, que ceux prescrits et fournis par l'établissement pendant votre hospitalisation, est interdite.**

O comme...

Objet de valeur

Vous venez faire un séjour dans une Clinique et nous vous recommandons fortement de n'apporter que le minimum de valeurs ; **la responsabilité de l'établissement, en cas de vol ou de perte n'est engagée que pour les objets déposés au coffre de l'accueil.** Cependant, toutes les chambres à supplément sont munies d'un coffre-fort avec code individuel. Par ailleurs, il vous est possible de déposer vos objets de valeur au coffre-fort de l'accueil contre un reçu détaillé.

R comme...

Règlement intérieur

Le règlement intérieur est signé par le patient qui s'engage à le respecter. Il reprend les règles de l'établissement ainsi que les droits et les devoirs du patient. Il est affiché dans chaque chambre.

Repas

La restauration est assurée par la société **VITALREST** certifiée ISO 9001 garantissant à tous les stades de la chaîne une parfaite hygiène selon la méthode HACCP et un suivi diététique. Si votre état de santé nécessite un régime il sera assuré sur prescription médicale écrite.

Si vous n'avez pas de traitement spécifique, les repas sont pris dans la salle à manger.

Petit-déjeuner : 7h45 à 8h45

Déjeuner : 12h15

Dîner : 19h00

Une tenue correcte est exigée pour entrer en salle à manger.

Pour des raisons d'hygiène le règlement intérieur rappelle qu'il est interdit d'apporter de la nourriture, en particulier périssable, venant de l'extérieur. Seuls les petites friandises et les gâteaux secs sont tolérés.



S comme...

Sécurité incendie

En application du règlement de sécurité contre l'incendie dans les établissements de soins, 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.

T comme...

Tarifs

Vous retrouverez les différents tarifs (de votre hospitalisation et des suppléments) dans le formulaire *Tarifs* joint à ce livret d'accueil.

Téléphone

Une ligne téléphonique est mise à votre disposition pour recevoir des appels extérieurs. Une ouverture de ligne est nécessaire pour passer un appel.

Les téléphones portables sont tolérés ; cependant leur utilisation doit se limiter à la chambre ou à l'extérieur, mais en aucun cas avoir lieu dans les locaux communs (salon, salle d'attente, couloir, salle à manger, etc.).

Télévision

Pour les patients occupant une chambre avec TV et souhaitant en bénéficier (supplément), une télécommande vous sera remise lors de leur arrivée contre un chèque de caution rendu lors du départ (en échange de ladite télécommande).

Par ailleurs, pour les patients n'ayant pas de TV dans leur chambre, une salle de TV est à leur disposition dans la journée et le soir **jusqu'à 22h30**.



Transport

Pour des questions évidentes de sécurité liées à votre prise de traitement, vous ne pouvez pas venir avec votre véhicule. Il est donc nécessaire de vous organiser avec un membre de votre famille, un voisin, un ami ou venir en train.

Concernant la législation des transports en VSL, le remboursement des transports en lien avec votre affection n'est plus automatique si votre état de santé vous permet de vous déplacer seul (*décret n°2011-258 du 10 mars 2011*). C'est le médecin qui décide de la possibilité de cette prescription. Attention, les transports supérieurs à 150km font l'objet d'une demande d'entente préalable auprès de votre caisse d'assurance maladie. Renseignez-vous.

L'article 80 de la Loi de Financement de la Sécurité Sociale 2017, la Loi de Financement de la Sécurité Sociale 2018, ainsi que le décret n° 2018-354 du 15 mai 2018 et les dispositions réglementaires suivantes mettent en place une importante réforme de la prise en charge des transports sanitaires des patients hospitalisés.

Par conséquent, désormais, les transports sanitaires réalisés au cours de votre séjour hospitalier n'étant, le plus souvent, plus pris en charge par l'Assurance Maladie, et n'étant pas nécessairement pris en charge par les structures hospitalières (hôpitaux ou cliniques), ils peuvent donc se révéler être à votre charge.



Au cours de votre séjour, en cas de prescription médicale d'un examen ou d'une consultation externe, vous serez informé en amont du mode de prise en charge financière du transport selon les nouvelles dispositions légales.

V comme

Véhicule personnel

Nous vous rappelons que notre règlement interdit la conduite d'un véhicule pendant votre hospitalisation et nous vous demandons de vous organiser pour venir sans votre véhicule. Si malgré tout vous venez avec votre véhicule personnel, il ne sera pas possible de le garer sur le parking proche du service des admissions, réservé aux consultations, curistes et véhicules sanitaires qui viennent quotidiennement, mais sur le parking situé route de la justice ou sur les différents parkings de la ville.

Au cours de votre séjour, il ne vous sera pas possible d'avoir accès à votre véhicule. L'établissement décline toute responsabilité en rapport avec d'éventuelles dégradations.

Visites

Vos parents et amis sont les bienvenus.

Les visites sont autorisées tous les jours de 14h00 à 19h00 en principe sauf contre-indication médicale et en dehors de vos rendez-vous de soins ou d'activités prescrites.

Les visiteurs ont la possibilité de déjeuner ou dîner en salle à manger avec l'accord de votre médecin et / ou également de rester une nuit (sauf chambre double). Les personnes mineures ne sont pas acceptées en salle à manger ou en hébergement.

Vidéosurveillance

Les cliniques sont placées sous vidéosurveillance, 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

À NOTER

Les sorties ont lieu du lundi au vendredi le matin.
La chambre doit être libérée au plus tard à 9h00.

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

Si vous décidez de quitter l'établissement contre l'avis du médecin, nous vous demanderons de signer une déclaration déchargeant l'établissement de toute responsabilité.

Toute sortie décidée le jour même est considérée par l'établissement comme une sortie contre avis médical.

Poursuite de vos soins

Sauf opposition de votre part, votre médecin 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.

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

Il vous **appartiendra avant de partir de passer au bureau d'accueil afin de réaliser les formalités administratives** et de 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.



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
- de compléter le questionnaire de satisfaction ; nous y attachons une grande importance, c'est un élément essentiel afin de poursuivre l'amélioration de la qualité de notre prise en charge

Nous nous engageons à respecter vos droits...

Protection des données personnelles - RGPD

Les cliniques de Saujon disposent d'un système informatique nécessaire à la gestion des dossiers des patients et à réaliser, 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 les usagers 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 de recueil d'information sécurisées ;
- 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 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.

Si vous souhaitez en savoir plus sur les règles d'accessibilité à votre dossier médical, une fiche informative est à votre disposition à l'accueil.

Le coût des soins

Vous avez le droit d'être informé sur le coût ou les frais auxquels vous pourriez être exposé

et sur les conditions de votre prise en charge de diagnostic ou de soin, avant l'exécution d'un acte de prévention.

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. Conformément à la loi "informatique et libertés", vous disposez d'un droit d'accès et de rectification de vos données informatisées. Quel que soit le statut de votre établissement ou la spécialité médicale du service dans lequel vous êtes pris en charge (médecine chirurgie, obstétrique, soins de suite et de réadaptation, psychiatrie), vous êtes par principe libre d'aller et venir, dans et hors de la structure, sauf évidemment pour raisons médicales dûment justifiées et limitées dans le temps.

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, que l'établissement considérera comme votre « personne de confiance », 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 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 documentation est à votre disposition à l'accueil.

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.

Commission des Usagers (CDU)

Toute personne qui s'estime victime d'un préjudice lors de l'hospitalisation ou du fait de l'activité de l'établissement a la possibilité de s'adresser à la Commission des Usagers.

Cette commission, regroupant plusieurs membres de la Direction, des médecins, des professionnels des soins et des usagers, est chargée de traiter les observations des patients. (une fiche informative avec la liste des membres est à votre disposition). Sur demande, la personne hospitalisée sera mise en contact avec un représentant d'usagers. Vous pouvez exprimer oralement ou par écrit vos remarques et suggestions auprès des Responsables de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne vous satisfont pas, vous pouvez :

- demander à ce que votre réclamation soit consignée par écrit et transmise à la Direction
- écrire directement au représentant légal de l'établissement
- demander la saisine d'un 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 (article R.1112-91 et R.1112-94 du CSP).

Au quotidien, un membre de la Direction est toujours 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. 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.

...merci de respecter nos règles

Respect du règlement intérieur des Cliniques de Saujon et du contrat de soins passé avec votre médecin lors de votre admission. Par ailleurs, il est expressément recommandé aux patients, dans l'intérêt de leur santé, de ne pas parler entre eux de leurs maladies, ni de leurs traitements. Toute explication ou renseignement relatif à ces sujets doit être demandé exclusivement aux médecins ou à l'équipe soignante. Aucun patient ne peut se trouver de gré ou de force en situation de s'occuper de la santé d'un autre patient.

Consentir pour des raisons tenant à votre sécurité le port d'un bracelet de surveillance.

Ne pas fuguer, nous sommes dans l'obligation d'en informer la gendarmerie.

Tout comportement toxicomane, kleptomane, pyromane est interdit et impliquerait de fait votre transfert ou votre sortie définitive de l'établissement.

Médicaments : les remettre à l'infirmerie, à votre arrivée. L'utilisation d'autres médicaments (y compris les vôtres) que ceux prescrits pendant votre hospitalisation et fournis par l'établissement est interdite.

Alcool : aucune consommation n'est autorisée dans la clinique ou à l'extérieur pendant le séjour. En cas d'usage reconnu (alcootest), vous risquez une sortie anticipée pour rupture du contrat de soins.

Objets, instruments et appareils dangereux : pour votre sécurité, la Direction de la Clinique, est dans l'obligation de demander aux infirmier(e)s d'effectuer des vérifications dans les affaires personnelles des patients à l'entrée et si nécessaire en cours de séjour.

Respect des consignes de sécurité et ne pas apporter pour des raisons de sécurité des appareils électriques (bouilloires, cafetières, micro-onde, chauffage d'appoint...), appareils à gaz ou alcool et bougies.

Respect des professionnels et des autres patients. Tout manquement intentionnel sera signalé à la direction. Avoir une tenue vestimentaire et un comportement corrects.

Respect des locaux et du matériel : en cas de dégradations (volontaires ou involontaires), les réparations éventuelles seront facturées au patient ou à sa famille.

Respect des horaires des repas, des ateliers thérapeutiques, de fermeture des portes de la clinique.

Respect du cadre privé de la chambre : ne pas aller dans les chambres des uns et des autres ; aucune relation sexuelle ne sera acceptée.

Respect du droit à l'image et confidentialité : photographie et films sont interdits dans l'établissement pour des raisons de secret médical, de respect de la personne et du droit à l'image.

Nourriture : ne pas garder de nourriture périssable. Seuls les petites friandises et les gâteaux secs sont tolérés. Dans le cas contraire, la nourriture sera enlevée et détruite.

Véhicule : ne pas venir avec son véhicule, ne pas conduire pendant l'hospitalisation, y compris pendant les permissions (cf page 10).

À NOTER

Votre hospitalisation n'est pas le moment pour réaliser transactions commerciales ou financières, signature d'acte notarié ; tout prêt d'argent et/ou d'effets personnels entre patients ; trafic de médicaments ; troc ; collecte d'argent, etc. L'établissement est un lieu thérapeutique où se trouvent des personnes de sexes différents. En aucun cas, des rencontres entre patients ne peuvent aboutir à des relations d'ordre sexuel. Dans cette hypothèse, les patients devront être amenés à quitter l'établissement, leur relation n'étant plus en lien avec le projet de soins.

ATTENTION

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 est impossible 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.

Téléphones portables

Ils sont tolérés ; cependant leur utilisation doit se limiter à la chambre ou à l'extérieur, mais en aucun cas dans les locaux communs (salon, salle d'attente, couloir, salle à manger, etc.)



Tout manquement constaté à un de ces points de règlement fera l'objet d'un avertissement écrit dont le double sera transmis au médecin. Toute récidive ou toute faute jugée grave pourra faire l'objet d'une exclusion de l'établissement.

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



11 La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, **une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge** veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

* 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.

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 d'un système de signalement des événements indésirables, etc.).



CERTIFICATION V2014 – A

Conformément à la réglementation en vigueur, **l'établissement se soumet régulièrement à des procédures de certification nationales** (expertise de la qualité par la Haute Autorité de Santé), et a engagé une démarche d'amélioration continue de la qualité avec les différents secteurs et professionnels pour un meilleur service rendu aux patients. Vous pouvez consulter nos résultats de certification sur www.has-sante.fr.



QUESTIONNAIRE DE SORTIE

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).

Afin de conforter l'établissement dans cette démarche, un questionnaire de sortie (ou enquête 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.

Ce questionnaire de sortie fait l'objet d'une exploitation minutieuse. Les observations, comme les suggestions, critiques ou félicitations de votre part, sont prises en considération afin d'améliorer la qualité des prestations.

Nous vous remercions de consacrer quelques minutes à remplir ce questionnaire de sortie. Merci de le déposer à l'accueil lors de votre sortie.

INDICATEURS DE QUALITÉ ET DE SÉCURITÉ DES SOINS

Des indicateurs de qualité mesurent notre engagement permanent dans la qualité de la prise en charge de nos patients : prévention du risque infectieux, tenue de dossiers...

Vous trouverez les résultats sur le site www.scopesanté.fr ainsi que dans le hall d'accueil de nos cliniques.



Nos principales instances

CLAN

(Comité de liaison alimentation nutrition)

Les cliniques soucieuses de la qualité alimentaire et nutritionnelle proposée aux patients disposent d'un CLAN qui a pour mission de participer à l'amélioration de la prise en charge nutritionnelle des patients et de la qualité de la prestation restauration.

CIV

(Cellule d'identitovigilance)

La Cellule d'identitovigilance est l'organe en charge de la surveillance et de la prévention des erreurs et des risques liés

à l'identification des patients au sein d'un établissement de santé. L'identité c'est la sécurité ; le bon soin au bon patient.

CLIN

(Comité de lutte contre les infections nosocomiales)

Pour votre sécurité sanitaire, notre Clinique est dotée d'un CLIN présidé par notre pharmacien gérant. Cette instance veille en permanence sur l'hygiène et les désinfections. 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.

CLUD

(Comité de lutte contre 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.



Hippocrate

hippocrate@cliniquesdesaumon.com
Tél. 05 46 23 50 10
Infirmierie : 05 46 23 50 12

www.cliniquesdesaumon.com
contact@cliniquesdesaumon.com

Villa du Parc

villaduparc@cliniquesdesaumon.com
Tél. 05 46 23 50 00
Infirmierie Jean Claude Dubois : 05 46 23 50 02
Infirmierie Jean Delay : 05 46 39 62 50