

Madame, Monsieur,

Votre état de santé nécessite une prise en charge dans notre établissement. L'ensemble du personnel de la Clinique Notre-Dame met tout en œuvre pour vous aider à vous rétablir, faciliter votre prise en charge et assurer votre confort.

Notre démarche d'amélioration de la qualité concrétise cette volonté de vous assurer les meilleurs soins. Dans ce sens, nous restons attentifs à toutes vos suggestions, que nous vous demandons d'exprimer dans le questionnaire de sortie qui vous est remis.

Nous avons élaboré ce dossier à votre attention.

La Direction

PRÉSENTATION DE LA CLINIQUE

La clinique propose quatre modes d'accueil :

◆ L'hospitalisation complète

Pour des séjours de moyenne durée, l'hospitalisation complète offre des prises en charge spécifiques destinées exclusivement aux femmes, pour des indications telles que :

- victimes de violence conjugale, familiale ou sexuelle,
- troubles de l'humeur,
- stress psycho-social (burnout),
- complications psychopathologiques de la grossesse et du post-partum,
- prises en charge de la crise suicidaire,
- troubles addictifs.

L'hospitalisation à temps complet se fait dans quatre unités distinctes :

Sainte Agnès, Saint Marc, Sainte Marie et Saint Joseph.

◆ L'hospitalisation partielle de jour

L'hôpital de jour présente une alternative à l'hospitalisation à temps plein. Ce mode de prise en charge assure un étayage structurant et vise à la reprise de l'autonomie en évitant la rupture avec le milieu social et familial. La prise en charge s'articule autour de temps individuels et d'activités groupales avec différents outils de médiation thérapeutique. Ce service fonctionne du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30.

◆ Le pôle de consultations mixte

Ouvert du lundi au vendredi, il permet la réalisation de consultations spécialisées dans des délais très brefs, à destination de patients adressés par un praticien du réseau Ville-Hôpital (médecins traitants, établissements de soins, psychologues, services sociaux, etc.) et nécessitant un avis sur un diagnostic ou une situation, un traitement, une modalité de prise en charge ou une orientation.

Durant votre prise en charge, vous serez soigné(e) par une équipe pluri-professionnelle composée :

◆ D'une équipe médicale :

Au sein de chaque unité, un médecin organise votre prise en charge thérapeutique, veille à son application et évalue l'évolution de votre état de santé :

Unité	Médecin	étage	Unité	Médecin
Saint Joseph	Dr CHOPPIN, psychiatre	2 ^e	Sainte Marie	Dr ALLOUARD, psychiatre
Saint Marc	Dr SUTET, psychiatre	1 ^{er}	Sainte Agnès	Dr YAO, psychiatre
		RDC	Hôpital de jour	Dr DEVEZE, psychiatre

Un médecin généraliste, Dr YÉ peut recevoir sur rendez-vous.

Dr SULTANI, psychiatre, renforce l'équipe médicale au pôle de consultations.

◆ D'une équipe paramédicale et thérapeutique, avec :

- des psychologues, qui participent aux diagnostics et aux bilans. Elles assurent des entretiens individuels psychothérapeutiques et/ou des groupes à visée thérapeutique.
- une sophrologue ainsi que d'autres professionnels spécialisés (psychomotricienne...) collaborent avec les équipes médicale et soignante pour mettre leurs compétences à votre service.

◆ D'une équipe soignante, composée de :

- **responsable infirmier – † tenue blanche**

Il/elle coordonne le fonctionnement des unités, veille à la qualité des soins ainsi qu'au bon déroulement de votre hospitalisation ou de vos soins ambulatoires. N'hésitez pas à le ou la contacter pour tout renseignement.

- **infirmier(e) – † tenue blanche**

Ils se succèdent pour assurer votre prise en charge 24h/24, pour pratiquer des soins sur prescription médicale ou en application du rôle propre qui leur est dévolu.

- **aide-soignant(e) – † en tenue blanche à bande bleue**

Il/elle dispense des soins de prévention, de maintien, de relation et d'éducation notamment des soins d'hygiène et de confort, en collaboration avec l'infirmier(e).

◆ D'une équipe hôtelière

Une référente hôtelière veille à la propreté des locaux et du linge ; les agents de service hospitalier assurent l'entretien des locaux ; une équipe restauration réalise les repas sur place qui sont servis par des agents hôteliers.

◆ D'une assistante de service social

Les patientes hospitalisées à temps complet et leur famille peuvent être reçues par une assistante sociale sur rendez-vous. Elle peut vous informer et vous orienter vers un(e) assistant(e) de service social de votre secteur.

◆ D'équipes administratives, techniques et logistiques

Au cours de votre séjour, vous pourrez être amené à rencontrer d'autres professionnels : administratifs, agents d'accueil, de la maintenance ou du service d'entretien des espaces verts.

Chaque membre du personnel est porteur d'un badge ou d'une tenue professionnelle vous permettant d'identifier son nom et sa fonction.

À VOTRE ARRIVÉE

Quel que soit le type d'hospitalisation, vous devez passer au bureau des admissions. Il est ouvert du lundi au vendredi de 08 h 45 à 16 h 30.

◆ Formalités d'admission

Pour votre admission, pensez à vous munir d'**une pièce d'identité** (carte d'identité, titre de séjour ou passeport).

Si vous êtes assuré social :

Votre carte vitale actualisée ou votre attestation d'assuré social.

Une borne d'actualisation de votre carte vitale est disponible au bureau des admissions.

Si vous avez une mutuelle ou une assurance privée :

Votre carte de mutuelle ou d'assurance privée en cours de validité et la prise en charge délivrée par cet organisme.

Si vous êtes bénéficiaire de la CMUc (couverture maladie universelle complémentaire) ou de l'AME (aide-médicale d'état) :

Votre attestation d'affiliation en cours de validité.

Le cas échéant :

- La notification de prise en charge à 100 % des frais de soins délivrée par votre organisme d'assurance maladie.
- Le volet de la déclaration d'accident de travail ou de maladie professionnelle en lien avec l'hospitalisation.
- La mesure de protection juridique dont vous bénéficiez (tutelle, curatelle, sauvegarde de justice), ainsi que les coordonnées de votre tuteur.

Les personnes mineures doivent se faire accompagner de la personne ou des personnes détentrices de l'autorité parentale. Une pièce d'identité du ou des détenteurs de l'autorité parentale est demandée.

La vérification de votre identité est importante, elle permet d'anticiper les erreurs et risques qui pourraient découler d'une mauvaise identification.

Si vous êtes d'accord, une photo d'identité sera prise lors de votre admission.



1 erreur d'identité

+



1 erreur de carte vitale

=

1 DOSSIER MÉDICAL

ou

=

1 RISQUE MÉDICAL

Cette photo sera directement insérée dans votre dossier d'hospitalisation informatisé et permettra aux équipes médicales et soignantes de vous connaître plus rapidement et ainsi d'apporter une sécurité supplémentaire dans votre prise en charge quotidienne.

Cette photo sera accessible aux soignants de l'établissement. **Aucune personne extérieure à la clinique n'aura accès à cette photo et elle ne sera jamais communiquée à qui que ce soit.** Vous trouverez plus d'information sur le formulaire de consentement remis au bureau des admissions.

◆ Frais de séjour

Vos frais d'hospitalisation sont calculés en fonction de la durée de votre séjour sur la base :

- **D'un tarif journalier de prestations** : (prix de journée) il varie selon la spécialité médicale et est fixé par l'agence régionale de santé. Il correspond au coût des soins, notamment les médicaments, le personnel, les examens...
- **Du forfait journalier** : il correspond à votre participation aux dépenses d'hospitalisation, notamment l'hébergement, la restauration, l'entretien des chambres... Les tarifs sont affichés à l'accueil.
- **Un supplément journalier** est prévu si, à votre demande, vous bénéficiez d'une chambre seule (attribuée dans la mesure des disponibilités).

Dans certaines situations, le ticket modérateur et/ou le forfait journalier peut être parfois pris en charge intégralement par complémentaire santé, sinon vous devrez vous en acquitter.

Vous pouvez contacter le bureau des admissions pour plus d'information.

- Une caution de 10 € est nécessaire pour obtenir la clé de votre armoire (Cf. rubrique « vos biens personnels » ci-après).

◆ Désignation d'une personne de confiance

À votre entrée vous pouvez désigner une « **personne de confiance** » : cette personne (parent, proche, médecin traitant, etc.) peut sur votre demande, vous accompagner dans vos démarches et vous aider dans vos décisions. Le document permettant de désigner cette personne de confiance est à remplir lors de votre admission.

◆ Traitement médicamenteux avant admission

Si vous suivez un traitement personnel (médicamenteux ou de convenance) avant votre admission à la clinique, il vous est demandé de l'apporter (avec les ordonnances le cas échéant), ceci afin d'assurer la continuité de votre prise en charge médicamenteuse.

Sauf exception, le traitement personnel n'est jamais utilisé en cours d'hospitalisation.

Pendant votre séjour, le médecin adapte votre traitement à votre état de santé, par conséquent, le nombre, la forme et la présentation des médicaments que l'on vous donne peuvent être différents de votre traitement habituel.

Les traitements médicamenteux personnels, faisant ou non l'objet d'une prescription, sont votre propriété et vous sont restitués à votre départ définitif de l'établissement (sauf exception).

PENDANT VOTRE SÉJOUR

◆ Les activités

Il y a plusieurs types d'activités : avec ou sans prescription médicale, en individuel ou en groupe. Pour plus de détails sur les activités, demandez des renseignements auprès de l'équipe de votre unité.

◆ Vos biens personnels

Dès votre entrée, l'équipe de soins qui vous accueille vous propose de réaliser un inventaire de vos biens et valeurs et vous informe sur les possibilités de dépôt de vos objets de valeur afin de les préserver des risques de perte et/ou de vol.

Les objets de valeurs apportés peuvent être déposés au bureau des admissions, afin qu'ils soient conservés dans un coffre prévu à cet effet. Un reçu est remis contre tout dépôt et exigé pour récupérer vos biens.

Toutes les armoires des chambres peuvent être fermées à clé. La clé vous est confiée à votre arrivée par le bureau des admissions contre une caution de 10 Euros. Cette somme vous sera rendue lors de la restitution de la clé à votre sortie de la clinique.

Tout objet jugé dangereux est systématiquement consigné (armes, couteaux, alcools, médicaments, stupéfiants...). Les armes et les stupéfiants sont remis aux autorités de police.

◆ La restauration

Les repas sont préparés sur place par notre équipe de restauration.

Les menus tiennent compte de votre état de santé, mais aussi de vos allergies et de vos intolérances alimentaires. Pensez à les signaler dès votre arrivée.

La diététicienne et le responsable restauration veillent à l'équilibre nutritionnel de vos repas et assurent la prise en charge, l'éducation et le respect des régimes prescrit par les médecins.

Le service restauration de la Clinique propose également un menu sans porc, sans viande, halal et casher pour respecter les confessions de chacun.

En hospitalisation complète, les repas sont servis dans la salle à manger de chaque unité de soins selon les horaires suivants : 7 h 45 : petit déjeuner 11 h 45 : déjeuner 18 h 30 : dîner

En hospitalisation de jour, les repas de midi sont servis au self de la clinique à 11 h 45.

Afin de recueillir l'avis et les propositions des patientes hospitalisées, **une commission des repas** se réunit 4 fois par an avec des représentantes des patientes, au sujet de la prestation alimentaire proposée. Ceci permet de prendre en compte les suggestions faites notamment lors de l'élaboration des menus.

◆ Le linge personnel

Pour votre séjour, prévoyez un nécessaire de toilette et du linge personnel que vous devez entretenir. Seul le linge hôtelier (draps, couvertures, taies d'oreiller) est fourni et entretenu par l'établissement.

Une laverie payante est à disposition des patientes. Elle se trouve au 1^{er} étage à l'unité Sainte Agnès.

◆ Le téléphone

Par souci de discrétion, il vous est demandé de ne pas utiliser les téléphones mobiles dans les lieux collectifs et les salles à manger.

Chaque service est également doté d'une ligne directe que vous pouvez communiquer à vos proches :



◆ Le courrier

Afin de pouvoir acheminer correctement votre courrier, merci d'indiquer à vos correspondants l'adresse exacte du service, comme l'exemple suivant :

CLINIQUE NOTRE-DAME
NOM/Prénom et unité
4, place Jules Grandclément
69628 VILLEURBANNE CEDEX.

Le courrier est distribué tous les jours du lundi au vendredi.

Pour **expédier votre courrier**, une boîte aux lettres est à votre disposition dans le hall d'accueil. La levée est effectuée du lundi au vendredi à 15 h 00.

◆ Le culte

Une liste des lieux des différents cultes à Villeurbanne est disponible à l'accueil de la clinique. Les patients reçoivent, sur demande de leur part, la visite du ministre du culte de leur choix.

◆ Les loisirs

Chaque lit est équipé d'une tablette multifonction qui permet de se connecter à internet, écouter la radio, regarder la télévision, jouer, etc. moyennant un forfait multimédia.

Un vaste parc ombragé est ouvert à toutes (sauf contre-indication médicale). **Les patientes doivent être présentes dans leur unité de soins à 20 h 15.**

◆ Les visites

Les visites sont autorisées tous les jours de 13 h à 20 h.

Pour le bien-être du patient, il est recommandé de limiter les visites à 4 personnes par patient.

La présence d'enfants en bas âge est déconseillée. Elle ne peut se faire que sous la responsabilité d'un adulte (patient excepté), la clinique décline toute responsabilité dans le cas d'incident ou d'accident. Des modalités particulières de visite ou d'isolement lié au risque infectieux peuvent être prescrites par le médecin, en fonction de l'état de santé du patient.

◆ Les accompagnants

Des solutions d'hébergement et de restauration peuvent vous être proposées à l'extérieur de la clinique.

Une liste de ces lieux est à votre disposition au bureau des admissions et sur la borne interactive.

◆ Les distributeurs de boissons

Dans le hall d'accueil, des distributeurs de boissons fraîches et chaudes sont à votre disposition de 06 h 30 à 20 h 00.

◆ Sécurité incendie

Dans le cadre de la politique sécurité ORSAC 2012, nous prenons toutes les dispositions nécessaires pour garantir votre sécurité. Afin d'accroître celle-ci, il vous est conseillé de prendre connaissance des instructions et des plans d'évacuation affichés dans les lieux communs. Le personnel a en charge votre mise en sécurité et est formé annuellement à la conduite à tenir en cas d'incendie, c'est pourquoi il est important de respecter leurs consignes en cas d'alerte.

Nous effectuons également des exercices de sécurité incendie dans l'établissement. Nous sommes conscients du dérangement qu'ils vous occasionnent et du stress qu'ils peuvent générer, néanmoins ils sont réalisés pour votre sécurité.

Si vous suspectez un incendie :

- gardez votre calme,
- prévenez rapidement un membre du personnel afin qu'il puisse donner l'alerte
- ne prenez aucune initiative ou aucun risque inutile.

À VOTRE SORTIE

Votre sortie doit être réfléchiée dès le début de votre séjour, afin d'envisager au mieux votre accompagnement. Elle sera décidée et validée par le médecin en fonction de votre état de santé.

Avant votre sortie, nous vous conseillons de vérifier que vous ne laissez pas d'objet personnel dans l'unité.

Lors de votre sortie, merci de vous présenter au bureau des admissions pour :

- restituer la clé de l'armoire et récupérer votre caution,
- obtenir les bulletins de sortie qui vous sont nécessaires (justificatifs d'arrêt de travail)
- régler les frais éventuels.

En cas de sortie contre avis médical, le médecin vous informera des risques éventuels auxquels vous vous exposez. Il pourra vous être demandé avant votre sortie, de signer* un document par-lequel vous reconnaissez avoir été informé des risques.

**Pour les personnes majeures sous tutelle : le tuteur, pour les mineures : les représentants légaux*

Vous trouverez un questionnaire dans les annexes du livret permettant d'évaluer votre satisfaction et de contribuer à l'amélioration de la prise en charge.

Nous vous remercions par avance de bien vouloir le remplir et le remettre au bureau des admissions lors de votre départ ou l'adresser par courrier au directeur de l'établissement. Vous pouvez également le remettre directement à l'équipe soignante ou l'envoyer par courrier au service qualité.

Les résultats de ces questionnaires de satisfaction sont visibles sur les systèmes informatiques mis à disposition des patientes et dans les unités, à proximité du panneau à destination des patients.

INFORMATIONS GÉNÉRALES

Vos obligations et celles de vos proches

La bonne réalisation des soins qui vous sont prodigués au cours de votre hospitalisation repose sur le respect d'un contrat moral mutuel conclu avec votre médecin.

Votre investissement dans la démarche de soins est primordial et contribuera pleinement à l'amélioration de votre état de santé.

Tout patient doit se conformer aux dispositions du règlement de fonctionnement. Il est librement accessible via les outils informatiques à disposition des patients. Un exemplaire papier est consultable sur demande au bureau des admissions.

◆ Règles de vie

La clinique est un lieu de soins où vous allez rencontrer des professionnels de santé et d'autres patients. Vivre ensemble, en bonne intelligence, requiert courtoisie, respect et considération... de part et d'autre. Le cadre arboré et calme est très apprécié des personnes qui séjournent ici. Nous vous remercions de votre participation à la préservation de cet environnement, notamment en utilisant les poubelles et cendriers mis à disposition, en faisant preuve de discrétion et en étant attentif au confort de vos voisins.

Durant votre séjour, pour préserver votre repos et celui de votre voisinage, il convient d'user avec discrétion des appareils audio et vidéo, de limiter les communications téléphoniques tard dans la nuit et de respecter les heures de visite.

Informez vos visiteurs qu'ils ne doivent pas troubler le repos des malades, ni gêner le fonctionnement du service. Pour des raisons de service, il peut leur être demandé de quitter votre chambre.

Les visites trop longues, en groupe, et les conversations dans les couloirs gênent le bon fonctionnement du service.

Les visites ne sont pas autorisées dans les salons des unités.

Par mesure d'hygiène, l'accès des animaux domestiques est également interdit. Le matériel de la clinique est à votre disposition mais aussi sous votre responsabilité. Évitez toute détérioration et tout gaspillage.

La conservation dans votre chambre de plats non consommés lors de repas ou l'introduction de nourriture extérieure entraîne un risque pour votre sécurité.

Pour des raisons de sécurité, ne pas poser d'objets sur l'éclairage au-dessus du lit ou sur le rebord des fenêtres. À l'issue de votre hospitalisation, nous vous demandons de ne pas rendre visite à des personnes encore hospitalisées.

◆ Tabac, alcool et autres toxiques

Il est rappelé qu'il est interdit à toute personne de fumer dans les bâtiments, des zones fumeurs sont dédiées à l'extérieur.

De même, il est interdit d'introduire dans l'enceinte de l'établissement des médicaments, des boissons alcoolisées ou des produits toxiques, de quelque nature qu'ils soient, sauf accord du médecin en ce qui concerne les médicaments.

Concernant les cigarettes électroniques ou assimilées, leur usage est proscrit dans les chambres et pièces communes.



Vos droits

◆ Confidentialité

L'ensemble du personnel de la clinique est tenu au secret professionnel. Vous pouvez demander à ce que des précautions particulières soient prises pour que votre présence à la clinique ne soit pas divulguée. Pour cela, vous pouvez vous adresser au cadre de santé et au médecin de votre unité.

◆ Information médicale

Vous pouvez demander à votre médecin toute précision utile sur votre maladie et le traitement prescrit. Vous pouvez également vous connecter sur le site Eurekasante.fr sur les systèmes informatiques à votre disposition.

◆ Informatique, liberté et accès au dossier patient

Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifiée par la loi du 6 août 2004, et en application de celle-ci, vous disposez d'une part d'un droit d'accès et de rectification des informations vous concernant, et d'autre part d'un droit d'opposition pour des raisons légitimes à leur recueil et à leur traitement informatique (à moins que le traitement des données nominatives mis en cause ne réponde pas à une obligation légale).

Ce traitement a fait l'objet d'une déclaration auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), chargée de faire respecter cette loi.

Pour tous renseignements, s'adresser à la Direction de l'établissement, auprès de laquelle vous pouvez également exercer votre droit d'accès.

Cela concerne :

La vidéosurveillance :

Cet établissement est placé sous vidéosurveillance pour des raisons de sécurité et de contrôle des accès.

Le dossier patient :

Afin d'améliorer votre suivi médical, les renseignements administratifs et médicaux que vous nous communiquez sont traités informatiquement. Pour cela, la Clinique Notre-Dame a mis en place un dossier patient informatisé dont le rôle essentiel est de rassembler l'ensemble des données vous concernant : votre identité (état civil, numéro de sécurité sociale...) et votre suivi médical (comptes-rendus d'examen etc.). Elles ont pour destinataires les personnes qui participent à votre prise en charge telles que les médecins, le personnel soignant, les secrétaires médicales et les secrétaires du bureau des admissions. Ces données sont transmises au médecin responsable de l'information médicale pour analyse de l'activité médicale de l'établissement.

Vous avez le droit de consulter les informations détenues dans votre dossier et éventuellement d'en obtenir la copie (frais de reprographie et d'envoi à votre charge), selon les modalités prévues à l'article L1111-7 du code de la santé publique et à l'arrêté du 3 janvier 2007).

Les dossiers des patients sont archivés pendant une durée minimale de 20 ans à compter du dernier passage du patient dans l'établissement, dans le respect des règles relatives au secret et à la confidentialité.

◆ Examen des plaintes et réclamations (conformément aux articles R1112-91 à R1112-94 du code de la santé publique)

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

Concrètement, à qui s'adresser en cas d'éventuel problème lié à votre séjour ?

- Avant toute chose, nous vous invitons à faire part d'un éventuel problème au plus tôt au **responsable infirmier** de votre unité d'hospitalisation, ou à votre médecin pour les questions relatives aux soins.
- Si la réponse apportée ne vous donne pas satisfaction, vous pouvez demander à rencontrer la personne en charge des relations avec les usagers.
- Vous avez également la possibilité d'adresser votre réclamation par courrier à la Direction de l'établissement.

Une réponse vous sera systématiquement adressée dans les meilleurs délais et une médiation pourra vous être proposée.

- Enfin, sont également à votre disposition des questionnaires de satisfaction que vous pouvez remplir à la fin de votre séjour. Ils sont une aide précieuse pour améliorer la qualité de notre prise en charge.

La liste nominative des interlocuteurs est affichée dans votre unité.

◆ Commission des usagers (CDU)

Cette commission a pour but de favoriser le dialogue entre les patientes ou leurs familles, et les personnels de l'établissement (soignant, médical, administratif, hôtelier, etc.), de veiller au respect des droits des usagers, de faciliter leurs démarches et de contribuer par ses avis et propositions, à l'amélioration de la politique d'accueil et de la prise en charge des patients et de leurs proches.

En cas de doléance, vous pouvez vous adresser dans un premier temps au responsable infirmier du service. Si la difficulté ne vous semble pas résolue, vous pouvez contacter la Direction, oralement ou par courrier. Un entretien avec un médiateur pourra être organisé en cas de besoin.

Composition de la commission des usagers :

Présidence :	Présidente	Madame le Docteur Géraldine ALLOUARD
	Vice-présidente	Madame France DUMAS
Médiateurs :	médicaux	Madame le Docteur Géraldine ALLOUARD, psychiatre Madame le Docteur Laure DEVEZE, psychiatre
	non médicaux	Madame Cécile HAMM, psychologue Monsieur Laurent LECLERC, Cadre de santé
Autres membres		Monsieur Jean Michel JOUAN, Directeur adjoint et personne en charge des relations avec les usagers Monsieur Luc GIDON, responsable qualité et gestion des risques
Représentante des usagers et des familles et proches :		Madame Catherine GBOY-CERUTTI, membre de l'Union Nationale des Amis et Familles de Malades psychiques (UNAFAM) UNAFAM DU RHONE : 66 rue Voltaire 69003 Lyon Tél : 04 72 73 41 22 / www.unafam69.org

◆ Politique qualité et gestion des risques

La mission première d'un établissement de santé est d'assurer des soins de qualité, en toute sécurité, aux personnes prises en charge.

La Clinique Notre-Dame est engagée dans une démarche d'amélioration continue de la qualité afin d'accueillir les patientes dans les meilleures conditions de soins et d'hôtellerie.

Dans ce cadre, l'établissement participe au recueil des **indicateurs qualité** nationaux (tenue du dossier patient, prise en charge de la douleur...).

De nombreuses **enquêtes** sont réalisées chaque année, parallèlement au questionnaire de satisfaction, pour évaluer votre degré de satisfaction et celles de vos proches. Nous vous remercions pour votre collaboration qui participe à l'amélioration de la prise en charge des personnes reçues dans notre établissement.

Les résultats de nos indicateurs qualité et des enquêtes sont disponibles dans chaque unité et sur les systèmes informatiques à destination des patients.

La Clinique Notre-Dame est **certifiée par la Haute Autorité de Santé** tous les quatre ans.

Vous retrouverez les résultats de notre certification sur le site de la HAS : www.has.sante.fr

◆ Prévention et surveillance en matière d'hygiène hospitalière

Conformément aux dispositions du décret du 6 décembre 1999, la Clinique Notre-Dame a mis en place une organisation destinée à lutter contre les risques infectieux et à s'assurer du respect des règles d'hygiène hospitalière : le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN), assisté d'un groupe de travail en hygiène hospitalière.


Des actions de sensibilisation et de formation à l'hygiène hospitalière sont conduites auprès du personnel de la clinique. Des prélèvements et contrôles bactériologiques sont effectués régulièrement par un laboratoire externe. L'action de la clinique en matière d'hygiène hospitalière est évaluée chaque année par les autorités sanitaires ; les résultats sont publics et peuvent être communiqués sur demande.

◆ Prise en charge de la douleur

Les équipes médicales et soignantes s'engagent à prendre en charge votre douleur physique et à vous donner toutes les informations utiles. La douleur n'est pas une fatalité, elle se prévient et se traite. Consultez le feuillet joint « contrat d'engagement, lutter contre la douleur ». Personne ne peut évaluer votre douleur mieux que vous-même, car personne ne réagit de la même façon à la douleur. Aidez-nous à vous aider et parlons-en ensemble.

◆ Charte de la personne hospitalisée


Une traduction en allemand, anglais, arabe, chinois, espagnol, italien et portugais et une transcription en braille peuvent être obtenues, gratuitement et sur simple demande au bureau des admissions.





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.

Le document intégral en français et dans toutes ces langues est accessible sur le site Internet sante.gouv.fr

INFORMATION RELATIVE À LA CONDUITE DE VÉHICULE

Les traitements psychotropes qui vous ont été prescrits sont susceptibles d'altérer votre vigilance et peuvent, dans certains cas, remettre en cause vos capacités de conduite.

Au cours des sorties temporaires de la clinique, pendant votre hospitalisation, il vous est déconseillé de conduire votre véhicule.

Si toutefois vous devez le faire, il est important de respecter certaines règles :

- Arrêtez de conduire si vous ressentez des signes d'alerte : somnolence, difficultés de concentration, difficultés à suivre la trajectoire, troubles visuels...
- Ne pas conduire si vous avez déjà ressenti au préalable ce type de symptômes avec le médicament pris.
- Ne pas consommer d'alcool, dont les effets potentialisent fréquemment ceux des médicaments.
- Prendre de préférence au coucher les médicaments qui sont susceptibles d'avoir un retentissement sur la vigilance.

Certains médicaments sont plus générateurs de risques que d'autres.

Une classification officielle répartit les médicaments en 3 classes :



MÉDICAMENTS (listes non exhaustives)	NIVEAU
ANTIDÉPRESSEURS : Séropram, Déroxat, Norset, Cymbalta, Anafranil, Laroxyl, Zoloft, Athymil, Seroplex, Valdoxan...	2
ANTIPSYCHOTIQUES forme orale ou à libération prolongée : Tercian, Abilify, Zyprexa, Haldol, Risperdal, Xéroquel...	2
ANXIOLYTIQUES formes orales : Xanax, Seresta, Temesta, Lexomil, Lysanxia, Tranxène...	2
ANXIOLYTIQUES formes injectables ou fortement dosées : Tranxène en intramusculaire ou en perfusion, Valium...	3
HYPNOTIQUES (somnifères) après la prise du soir ou le matin en cas de persistance d'une somnolence : Imovane, Stilnox, Noctamide...	3

Certains médicaments prescrits pour des affections somatiques sont susceptibles d'induire une somnolence (antitussifs, antalgiques...).

**EN CAS DE DOUTE VOUS DEVEZ DEMANDER DES PRÉCISIONS
À VOTRE MÉDECIN OU À UN(E) INFIRMIER(E).**

Vous pouvez également sur la borne internet du hall d'accueil, accéder au site Eurekasante.vidal.fr qui fournit des informations complémentaires.