

# LIVRET D'ACCUEIL

CLINIQUE SAINT CLÉMENT

---

SAINT-CLÉMENT-DE-RIVIÈRE



**POUR ACCÉDER  
À LA CLINIQUE  
SAINT CLÉMENT**

**EN VOITURE**

L'ACCÈS À LA CLINIQUE  
SE FAIT DEPUIS L'AVENUE  
SAINT-SAUVEUR DU PIN À  
SAINT-CLÉMENT-DE-RIVIÈRE.  
UN PARKING GRATUIT EST  
ACCESSIBLE À TOUS LES  
VÉHICULES.

**EN TRANSPORTS EN  
COMMUN**

BUS HÉRAULT TRANSPORT  
(LIGNE N°614)  
ARRÊT ST SAUVEUR/  
CLINIQUES.



**Madame,  
Monsieur,**

Votre état de santé nécessite un séjour dans notre établissement de soins. Nous vous remercions d'avoir choisi la Clinique Saint Clément. L'équipe médicale, soignante et administrative est heureuse de vous accueillir et vous souhaite la bienvenue.

Ce livret d'accueil, rédigé à votre attention, est destiné à vous apporter les informations nécessaires au bon déroulement de votre séjour.

Dès votre admission et tout au long de votre séjour, vous serez accompagné(e) par une équipe pluridisciplinaire qui met ses compétences et sa vigilance à votre service, afin que votre prise en charge se déroule dans les meilleures conditions.

Notre volonté est de rester constamment à votre écoute. Votre avis sera régulièrement sollicité. À cet effet, il vous sera proposé, chaque trimestre, de remplir un questionnaire de satisfaction. Ce dernier nous permettra de recueillir vos appréciations, suggestions et/ou commentaires, afin d'améliorer la qualité de la prise en charge.

La Direction et l'ensemble des équipes de la Clinique Saint Clément vous souhaitent un prompt et complet rétablissement.

# Sommaire

## 01 . La Clinique Saint Clément

- . Présentation de la Clinique / 5
- . L'équipe pluridisciplinaire / 7
- . Le Groupe Clinipole / 10

## 02 . Votre séjour

### Hospitalisation Complète :

- . Votre demande d'admission / 12
- . Votre consultation préalable / 12
- . Vos formalités administratives / 12
- . Vos effets personnels / 13
- . Votre admission / 13
- . Durant votre hospitalisation / 14
- . Votre sortie / 19


### Hospitalisation de Jour :

- . Votre demande d'admission / 20
- . Votre admission / 20
- . Activités / 21
- . Déroulement d'une journée type / 21
- . Vos rendez-vous et échanges avec les professionnels de santé / 22
- . Bilan et projet / 22
- . Votre sortie définitive / 23
- . Exclusion / 23
- . Bibliothèque / 23
- . Association «L'escapade» / 23
- . Interprètes / 23
- . Courrier / 23

### **03 . Vos droits**

- . Désignation de votre personne de confiance / **25**
- . Désignation de votre personne à prévenir / **25**
- . Anonymat / **26**
- . Rédaction de vos directives anticipées / **26**
- . Dossier médical / **27**
- . Incapable majeur / **27**
- . Étudiants stagiaires / **28**
- . Plaintes et réclamations / **28**
- . Protection de vos données personnelles / **28**
- . Sécurité / **30**
- . Commission des usagers / **30**

### **04 . Nos engagements**

- . Démarche qualité et sécurité des soins / **32**
  - . La lutte contre les infections liées aux soins / **33**
  - . Prise en charge de la douleur / **34**
  - . La Charte de la personne hospitalisée / **35**
  - . Charte Romain Jacob / **36**
- 

# *La Clinique Saint Clément*

- . Présentation de la Clinique / **5**
- . L'équipe pluridisciplinaire / **7**
- . Le Groupe Clinipole / **10**

## Présentation de la Clinique



La Clinique Saint Clément est située sur la commune de Saint-Clément-de-Rivière, dans une zone boisée et calme au nord-ouest de Montpellier.

La Clinique Saint Clément est un établissement psychiatrique de Réadaptation et Réinsertion Psychosociale disposant de 70 lits en hospitalisation complète et de 30 places en hospitalisation de jour. La Clinique est spécialisée dans la prise en charge de patients dont l'état psychiatrique est stabilisé et qui s'inscrivent dans un projet thérapeutique de réhabilitation et de réinsertion.

La Clinique bénéficie de locaux modernes, spacieux et confortables. L'établissement comprend trois bâtiments agrémentés d'espaces verts : deux sont dédiés à l'hospitalisation complète et le troisième à l'hospitalisation de jour.

L'ÉTABLISSEMENT OFFRE  
LE CALME ET LA SÉRÉNITÉ  
NÉCESSAIRES À LA CONDUITE  
DES SOINS, AXÉS SUR LE BIEN-  
ÊTRE DES PATIENTS.

### ACCUEIL

DU LUNDI AU VENDREDI  
(HORS JOURS FÉRIÉS) : DE 9H00 À  
12H30 ET DE 13H30 À 17H00.



## HOSPITALISATION COMPLÈTE

Après la stabilisation de troubles psychiatriques aigus nécessitant une hospitalisation à temps plein, la Clinique Saint Clément assure la continuité des soins par les traitements et les activités nécessaires à la réadaptation, en intégrant une dimension psychothérapique et de réintégration psychosociale, en vue de permettre le passage à une existence autonome.

Ce cadre thérapeutique est construit avec le patient. Ce dernier est informé des possibilités thérapeutiques offertes et des règles de vie dans l'établissement.

La Clinique Saint Clément vous assure une prise en charge de qualité avec pour objectifs :

- LA RÉDUCTION DES SYMPTÔMES EN PSYCHIATRIE ;
- LA RÉDUCTION DES CONTRAINTES DE TRAITEMENTS ;
- L'AMÉLIORATION DES COMPÉTENCES SOCIALES ;
- LA STIMULATION DE L'AUTONOMIE ;
- LA RÉDUCTION DE LA STIGMATISATION ET DE LA DISCRIMINATION ;
- LE SOUTIEN ET LA RECONNAISSANCE DES FAMILLES ;
- UNE AIDE AU NIVEAU DU SOUTIEN SOCIAL ;
- LE RENFORCEMENT DU RESPECT DES USAGERS ET DE LEUR ACCÈS AUX AIDES ET AUX DROITS.

## HOSPITALISATION DE JOUR

Après la stabilisation de troubles aigus ayant nécessité une hospitalisation à temps plein, le Centre de Jour permet d'assurer la continuité des soins en vous accueillant sur un temps adapté à vos besoins et à votre projet de vie.

Des ateliers thérapeutiques et un accompagnement personnalisé médico-psychosocial et éducatif, vous sont proposés afin d'améliorer votre qualité de vie et développer votre autonomie personnelle.

Ce cadre thérapeutique est construit avec le patient qui est informé des possibilités thérapeutiques offertes et des règles de vie au sein de l'établissement.

La Clinique Saint Clément vous assure une prise en charge de qualité. L'accompagnement pluridisciplinaire s'inscrit dans les missions de l'établissement ayant pour objectifs :

- LA DIMINUTION DES SYMPTÔMES EN PSYCHIATRIE
- L'AMÉLIORATION DANS LA GESTION DES TRAITEMENTS
- LE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES SOCIALES ET DE L'AUTONOMIE
- UNE MEILLEURE INCLUSION DANS LA SOCIÉTÉ
- UN SOUTIEN ET UNE RECONNAISSANCE DES FAMILLES
- LE RESPECT DES PATIENTS, LEUR ACCÈS AUX DROITS ET AUX AIDES



## L'équipe pluridisciplinaire



La Clinique Saint Clément s'articule autour d'une équipe de soins pluridisciplinaire, vous permettant de retrouver votre autonomie grâce à un programme personnalisé.

— ÉQUIPE MÉDICALE : MÉDECINS  
PSYCHIATRES ET MÉDECINS  
GÉNÉRALISTES, ADDICTOLOGUES

— ÉQUIPE DE SOINS :  
INFIRMIERS, AIDES-SOIGNANTS,  
CADRE DE SANTÉ

— ÉQUIPE DE RÉÉDUCATEURS :  
CADRE RÉÉDUCATEUR,  
KINÉSITHÉRAPEUTES,  
ERGOTHÉRAPEUTES,  
ENSEIGNANTS EN ACTIVITÉ  
PHYSIQUE ADAPTÉE ET  
MUSICOTHÉRAPEUTE

— ÉQUIPE BIONETTOYAGE /  
RESTAURATION :  
AGENTS DE SERVICE HOSPITALIER

— PSYCHOLOGUE

— ASSISTANTE SOCIALE

Nos médecins spécialistes assurent le suivi et la permanence médicale.

Chaque membre du personnel est facilement identifiable grâce à une étiquette ou un badge indiquant, sur sa tenue, son prénom et sa fonction.

Tous les professionnels de la Clinique Saint Clément travaillent ensemble et avec vous pour répondre à vos besoins et attentes afin de bâtir progressivement votre projet de soin personnel.

HOSPITALISATION COMPLÈTE ET  
HOSPITALISATION DE JOUR.



### MÉDECINS

Votre suivi psychiatrique est sous leur responsabilité, autant au niveau individuel que collectif. Ils vous informent de votre état de santé et peuvent recevoir votre personne de confiance et/ou les membres de votre famille et/ou de votre entourage avec votre consentement.

Vous pouvez vous rapprocher des professionnels si vous souhaitez obtenir un rendez-vous, en plus de ceux organisés dans le cadre de votre projet de soins personnel.

### PSYCHOLOGUES

Ils/Elles interviennent dans le cadre de votre suivi individuel et dans l'animation de groupes de parole ou d'ateliers. Vous pouvez demander à les rencontrer si vous le souhaitez.

**CADRE INFIRMIER**

Il/Elle assure la permanence et l'organisation des soins infirmiers et paramédicaux de la Clinique.

Il/Elle organise, avec les équipes, le déroulé de votre séjour de l'entrée à la sortie.

Il/Elle participe également à l'identification et la bonne mise en œuvre de votre projet personnel.

**INFIRMIERS/ÈRES**

Ils/Elles assurent :

- › la prise en charge des soins en lien avec les médecins,
- › une aide personnalisée (entretien, écoute et orientation),
- › une promotion et une éducation à la santé (nutrition, tabagisme...),
- › ils/elles participent à différentes actions, notamment en matière de prévention, d'éducation à la santé, de formation et d'encadrement.

**AIDES-SOIGNANTS/ES**

Les aides-soignants/tes travaillent en étroite collaboration et sous la responsabilité des infirmiers. Leur rôle propre est d'accompagner les patients dans les soins de la vie quotidienne (hygiène corporelle, entretien et rangement de la chambre, du linge personnel). Ils veillent également au respect des différents régimes alimentaires prescrits.

**L'ÉQUIPE****DE RÉÉDUCATEURS**

Elle est composée de kinésithérapeutes, ergothérapeutes, d'enseignants en activité physique adaptée, d'un musicothérapeute et d'une psychomotricienne. Chacun de ces professionnels, dans son domaine de compétence, participe au maintien et au développement de votre autonomie toujours dans une perspective de réadaptation et de réhabilitation sociale.

**Les Activités Physiques Adaptées (APA) sont une des particularités de la Clinique Saint Clément.** L'activité physique et sportive est utilisée comme un outil thérapeutique afin d'optimiser ses capacités physiques, cognitives et de représentation de soi ; elle permet aussi de fonctionner de manière autonome et d'assumer des responsabilités dans sa vie quotidienne.

**Les ergothérapeutes utilisent l'activité comme un outil thérapeutique par le biais d'ateliers :**



**Le/La psychomotricien/ne déploie une thérapie à médiation corporelle** pour soulager la souffrance psychique en verbalisant un vécu corporel : relaxation, massage, gym douce, danse et séance de boxe thérapie.

**MONITEURS ÉDUCATEURS**

Ils mettent en place des actions favorisant l'autonomie et la socialisation du patient :

- › pour les actes de la vie quotidienne (stimulation de l'autonomie à la toilette , ménage thérapeutique),
- › par des ateliers : cuisine, courses, soins esthétiques, aide à la gestion de l'argent,
- › par un travail spécifique sur les projets des patients (accompagnement à la formation professionnelle, visite à domicile), en lien avec l'assistante sociale,
- › par un lien avec les familles et les différents partenaires sociaux,
- › par la participation à des activités culturelles, de loisirs (équitation) et de bénévolat.

**ASSISTANTE SOCIALE**

Selon l'évaluation de vos besoins par l'équipe pluridisciplinaire, l'assistante sociale pourra vous recevoir, ainsi que votre famille ou votre représentant légal, sur rendez-vous. Elle pourra vous aider à résoudre vos problématiques sociales, administratives et socio-économiques, en articulation avec l'ensemble des dispositifs d'aide existants.

**PHARMACIEN/NE**

Le/La pharmacien/ne assure la dispensation des traitements médicamenteux qui vous seront administrés lors de votre séjour.

**PERSONNEL ADMINISTRATIF**

Ces professionnels assurent le suivi des démarches administratives liées à votre séjour : accueil, prise de rendez-vous, prise en charge financière...

CERTAINS PROFESSIONNELS  
INTERVIENNENT UNIQUEMENT  
DANS LE CADRE D'UNE  
HOSPITALISATION COMPLÈTE



## Le Groupe Clinipole

La Clinique Saint Clément est membre du Groupe Clinipole, dirigé par le Docteur Serge Constantin et ses fils, Olivier et Thomas Constantin.

Le Groupe Clinipole est l'un des principaux acteurs de soins privés en Occitanie. Il compte 19 établissements couvrant la plupart des disciplines médicales et chirurgicales, et privilégiant la complémentarité de l'offre de soins, pour une meilleure prise en charge du patient. Il s'érige en précurseur et spécialiste des partenariats public-privés, permettant de maintenir et de développer une offre de soins de qualité.

Expert du secteur sanitaire et médico-social, il développe également ses activités dans le domaine des seniors et de la petite enfance, avec pour objectif de proposer des services adaptés aux différentes étapes de la vie. Depuis quelques années, le Groupe Clinipole étend son cœur de métier à des domaines connexes au secteur de la santé : la restauration et les services hôteliers.

WWW.GROUPECLINIPOLE.FR



### LE GROUPE CLINIPOLE

#### SANITAIRE ET MÉDICO-SOCIAL

##### Cliniques Médico-chirurgicales

- › Clinique du Parc, Castelnaud-le-Lez
- › Clinique Via Domitia, Lunel
- › Clinique Toulouse Lautrec, Albi

##### Établissements de Soins Médicaux et de Réadaptation

- › Clinique du Pic Saint-Loup, St-Clément-de-Rivière
- › Clinique Saint-Clément, St-Clément-de-Rivière
- › Centre SMR Ambrussum, Lunel
- › Clinique Toulouse Lautrec, Albi

#### EHPAD (Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes)

- › Les Romarins, Villeveyrac
- › La Mésange, Poussan
- › Les Jardins d'Eulalie, Montblanc
- › Le Coulazou, Fabrègues

#### Sociétés d'ambulances

- › Transports Sanitaires d'Occitanie, Baillargues

#### Établissements pour l'accueil des personnes handicapées

- › MAS Hélios, St-Germé
- › IME SESSAD Terre d'Envol, Condom

#### PETITE ENFANCE

- › Crèche L'Étoile Filante, Montpellier

#### RÉSIDENCES SERVICES SÉNIORS OCCITALIA

- › Le Domaine d'Ucétia, Uzès
- › Le Flaugergues, Montpellier
- › L'Orangerie du Château Levât, Montpellier
- › Le Domaine de Maleska, Poussan
- › L'Apogée, Castelnaud-le-Lez

#### RESTAURATION

- › La Guinguette des Amoureux, St-Mathieu-de-Tréviers

#### SERVICES HÔTELIERS

- › Groupe Clinipole Bio Nettoyage
- › Groupe Clinipole Restauration

# Votre *séjour*

## **Hospitalisation complète :**

- . Votre demande d'admission / 12
- . Votre consultation préalable / 12
- . Vos formalités administratives / 12
- . Vos effets personnels / 13
- . Votre admission / 13
- . Durant votre hospitalisation / 14
- . Votre sortie / 19

## **Hospitalisation de jour :**

- . Votre demande d'admission / 20
- . Votre admission / 20
- . Activités / 21
- . Déroulement d'une journée type / 21
- . Vos rendez-vous et échanges avec les professionnels de santé / 22
- . Bilan et projet / 22
- . Votre sortie définitive / 23
- . Exclusion / 23
- . Bibliothèque / 23
- . Association «L'escapade» / 23
- . Interprètes / 23
- . Courrier / 23

## + Hospitalisation *complète*

### **Votre demande d'admission**

Une demande d'admission complétée par le médecin psychiatre du patient doit être transmise à la Clinique. La demande est analysée en commission d'admission.

UNE DATE D'ENTRÉE SERA FIXÉE  
DANS LA MESURE DES PLACES  
DISPONIBLES ET APRÈS L'AVAIL DE  
LA COMMISSION D'ADMISSION DE  
L'ÉTABLISSEMENT.



### **Votre consultation préalable**

Elle est organisée entre les professionnels de la Clinique, le patient et si possible des représentants de l'équipe de l'établissement adresseur.

Cette consultation a pour objet de vous présenter la Clinique ainsi que de vous expliquer votre prise en charge. Elle permettra de valider ou non votre demande d'admission.



### **Vos formalités administratives**

Lors de votre admission, notre personnel d'accueil vous accompagnera pour la réalisation de vos formalités administratives, pour lesquelles vous devez vous munir des documents suivants :

— VOTRE PIÈCE D'IDENTITÉ (CARTE D'IDENTITÉ OU PASSEPORT OU TITRE DE SÉJOURS EN COURS DE VALIDITÉ)

— VOTRE CARTE VITALE ET ATTESTATION D'ASSURÉ SOCIAL

— VOS JUSTIFICATIFS DE RESSOURCES (ALLOCATIONS AUX ADULTES HANDICAPÉS, REVENU MINIMUM D'INSERTION...)

— VOTRE CARTE DE MUTUELLE (SI VOUS EN AVEZ UNE)

— UNE COPIE DU JUGEMENT SI VOUS ÊTES SOUS UNE MESURE DE PROTECTION

— TOUTE NOTIFICATION DE LA MDPH (ESSENTIELLEMENT L'AAH OU L'ORIENTATION)

## Vos effets personnels

Pour assurer votre confort, prévoyez d'apporter :

- › 1 grande serviette
- › 2 gants de toilette
- › 1 peigne ou brosse à cheveux
- › 1 gel douche + 1 shampoing
- › 1 brosse à dents, gobelet et dentifrice
- › protections périodiques pour les femmes
- › mousse à raser et rasoir (mis à votre disposition sur demande)
- › nécessaire pour les soins esthétiques et corporels
- › 2 pyjamas ou chemises de nuit
- › 10 slips et culottes, chaussettes
- › 4 soutiens-gorge pour les femmes
- › 5 tee-shirts
- › 2 tenues de sport
- › 4 pantalons, robes ou jupes
- › 4 pulls ou sweat-shirts
- › 1 blouson, manteau ou anorak
- › 1 paire de baskets
- › 1 paire de chaussures de ville
- › 1 paire de pantoufles
- › 1 couvre-chef, lunettes de soleil, crème solaire
- › 1 maillot de bain + 1 bonnet de bain

## Votre admission

Dès votre arrivée, nous vous invitons à vous présenter à l'accueil du bâtiment, en vous conformant aux horaires d'admission communiquées.

Le personnel administratif en charge de votre accueil assurera le recueil des pièces administratives, la remise du badge et de la clé de votre placard personnel situé dans votre chambre vous permettant d'accéder à votre chambre, votre information concernant les prestations hôtelières et la prise en charge financière de votre séjour.

Lors de votre admission en hospitalisation complète, vous devez apporter :

- VOS EFFETS PERSONNELS (CF. LISTE) ;
- VOTRE CARNET DE SANTÉ ;
- LA CARTE DU GROUPE SANGUIN ;
- LA PRESCRIPTION DE VOTRE TRAITEMENT EN COURS ;
- VOS MÉDICAMENTS QUI VOUS SERONT RESTITUÉS À LA FIN DE VOTRE SÉJOUR ;
- VOS RÉSULTATS DES DERNIERS EXAMENS DE BIOLOGIE MÉDICALE ET DE RADIOGRAPHIE ;
- TOUT AUTRE DOCUMENT NÉCESSAIRE À VOTRE PRISE EN CHARGE.

## INSTALLATION EN CHAMBRE

Un membre de l'équipe se chargera de vous présenter les locaux, de vous accompagner en chambre et de vous expliquer le fonctionnement des différents équipements. Un état des lieux est effectué lors de l'accueil avec le patient.

Ce sera également l'occasion de vous présenter le déroulement de la journée.

## ACCUEIL INFIRMIER

L'infirmier/re assurera ensuite le recueil initial des données de santé vous concernant.

## CONSULTATION D'ENTRÉE

Une consultation d'entrée est organisée avec votre médecin psychiatre et des membres de l'équipe pour une évaluation de votre état de santé, une information médicale concernant votre séjour et un premier repérage de vos besoins (traitement, activités, ...).

## EXAMEN SOMATIQUE

Dans les jours suivants votre entrée dans notre établissement, une consultation sera organisée avec notre médecin généraliste.

## ENTRETIEN AVEC L'ÉQUIPE ÉDUCATIVE ET SPORTIVE

Ces entretiens permettront de poursuivre le repérage de vos besoins en terme d'activités.

## ENTRETIENS AVEC LE/LA CADRE INFIRMIER/RE

Cette étape sera l'occasion de vous faire signer la convention des soins et de vous présenter le règlement intérieur de l'établissement.

## Durant votre hospitalisation

### VOS RENDEZ-VOUS ET ÉCHANGES AVEC LES PROFESSIONNELS DE SANTÉ

Des rendez-vous avec les différents professionnels du USR seront organisés à votre demande ou selon vos besoins. Ces rendez-vous seront planifiés de préférence en fonction de vos activités. Outre ces rendez-vous et la possibilité d'interpeller quotidiennement les équipes, des moyens existent pour vous exprimer :

- › réunion soignants-soignés : organisée périodiquement entre tous les soignants et les soignés. C'est l'occasion d'échanger autour des activités, des plannings, de la vie quotidienne et des projets de USR.
- › questionnaire de satisfaction : remis tous les trimestres aux patients présents.
- › cahier de doléances : disponible dans la salle de restauration afin de vous exprimer sur la satisfaction des repas.



### LES RÉUNIONS PROJET

Au fur et à mesure de votre prise en charge, un projet individualisé sera co-construit, avec les équipes, pour répondre à vos attentes et à vos besoins. Ce projet vous est propre, il contient les objectifs de votre prise en charge sur la Clinique et prévoit également les modalités de sortie. Il comprend des actions qui devront être menées (activités, groupes de parole...).



## ACTIVITÉS

De nombreuses activités sont conduites par la Clinique et proposées selon les besoins des patients.

Vous trouverez ci-dessous quelques exemples :

- › **ateliers d'expression** : danse, expression par l'écriture, journal, activités manuelles, atelier théâtre, arts plastiques, informatique, atelier clowns ;
- › **ateliers culturels** : chant, médiathèque, découverte musicale, culture ciné ;
- › **ateliers d'esthétique** : maquillage, soins du corps, épilation, massage ;
- › **activités sportives** : marche, remise en forme, aquabike, tennis, sports collectifs, renforcement musculaire, pétanque, randonnée, vélo, boxe, équitation, escalade, aquagym ;
- › **activités quotidiennes** : le patient peut être appelé à prendre en charge individuellement et collectivement diverses tâches de la vie quotidienne telles que l'entretien de sa chambre, des lieux de vie, de son linge... ;

- › **repas thérapeutiques** ;
- › **accompagnement à la gestion budgétaire**, au respect des droits et des devoirs, au rapport à la citoyenneté et à la loi ;
- › **activités de prévention** : programme d'éducation thérapeutique, groupes de parole sur la prévention des rechutes ;
- › **thérapies psycho-corporelles** : boxe, gymnastique douce (conscience corporelle), massage, relaxation, couverture lestée ;
- › **activités d'apprentissage** : habiletés sociales, restauration cognitive, éducation à la santé (observance de la médication, lutte contre le surpoids et aide à l'alimentation, aide à la lutte contre le tabagisme et les conduites addictives au quotidien), initiation à l'informatique, jardinage, bricolage... ;
- › **activités de loisirs** (karaoké, jeux de société, ping-pong, SWITCH et décoration) et sorties (cinéma, visites culturelles, concert...).



## LES RÉUNIONS DE BILAN

### DE VOTRE SÉJOUR

Des réunions concernant votre projet de soins personnalisé, réunissant des membres de l'équipe pluridisciplinaire sont régulièrement organisées.

## LA RÉUNION

### « SOIGNANTS SOIGNÉS »

Un espace démocratique d'échanges entre les soignants et les soignés est organisé périodiquement : tous les patients et les professionnels présents y sont conviés. Cette réunion est l'occasion pour chacun d'échanger autour de la vie quotidienne et des projets de l'établissement. C'est aussi le lieu où peuvent être remontés les dysfonctionnements constatés et les demandes particulières.

## VOTRE CHAMBRE

Les chambres sont toutes équipées des éléments de confort quotidien indispensables à votre bien-être et à votre sécurité. Elles possèdent toutes une climatisation, un téléphone et des sanitaires avec une douche. Pour assurer l'efficacité du fonctionnement de la climatisation, il est nécessaire de maintenir porte et fenêtre fermées.

Suivant les disponibilités lors de votre admission, une chambre particulière pourra être mise à votre disposition.

Le nettoyage des sols et des sanitaires de chambre est assuré par Groupe Clinipole Bio Nettoyage. Pour autant, votre participation sera sollicitée pour la maintenir dans un état de propreté satisfaisant.



## TÉLÉPHONE

Une ligne téléphonique peut vous être attribuée, dans votre chambre, si vous le souhaitez. Recevoir des appels est gratuit. Le coût des appels vers l'extérieur reste à votre charge. Pour pouvoir appeler vers l'extérieur, vous devez vous acquitter des frais de raccordement, acheter des crédits téléphoniques à l'accueil et composer le code personnel qui vous sera délivré.

## BIBLIOTHÈQUE

La Clinique dispose d'une bibliothèque en salle d'activités gérée par les patients et les professionnels : les bandes dessinées et les livres peuvent être consultés sur place ou empruntés. Renseignez-vous auprès de l'équipe sur son fonctionnement.

## HYGIÈNE

Pour des raisons d'hygiène, les animaux, les fleurs et les plantes sont interdits dans l'enceinte de l'établissement.

L'HYGIÈNE DES MAINS, POUR LES PATIENTS, LES VISITEURS ET LE PERSONNEL, EST PRIMORDIALE. DES SOLUTIONS HYDRO-ALCOOLIQUES SONT À VOTRE DISPOSITION DANS LES CHAMBRES, AINSI QUE DANS L'ENSEMBLE DE L'ÉTABLISSEMENT.

## CULTE

Toute personne hospitalisée au sein de la Clinique a le droit d'exprimer ses convictions religieuses dans les limites du respect de la neutralité, du bon fonctionnement et des impératifs liés à la sécurité, à la santé et à l'hygiène. Elle doit s'abstenir de toute forme de prosélytisme. Si vous le souhaitez, le Ministre de votre culte peut vous rendre visite sur demande. Une liste des représentants des différentes congrégations est disponible à l'accueil, à l'infirmerie de votre service et/ou dans les couloirs de la Clinique.

**JEUX**

De nombreux jeux sont à votre disposition. Vous pouvez en faire la demande auprès du personnel.

**OBJETS DE VALEUR**

La Clinique Saint Clément est un lieu ouvert et, malgré notre vigilance, des vols peuvent se produire. Nous vous recommandons de ne pas apporter d'objets de valeur au sein de la Clinique. Il est possible de déposer vos objets de valeurs (chéquier, carte bancaire, argent liquide, papiers d'identité, bijoux, ...) dans le coffre de l'établissement, dès votre admission. Un reçu vous sera remis à l'issue de l'inventaire de ces objets. Vous ne pourrez récupérer les objets déposés qu'aux heures de présence du personnel administratif, contre la remise du reçu et la signature d'un document administratif.

À défaut de cette précaution, l'établissement décline toute responsabilité en cas de perte, de vol ou de détérioration d'objets personnels non déposés au coffre.

Aucune demande d'indemnisation pour perte ou disparition d'objets personnels ne sera recevable.

**BLANCHISSERIE**

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

Pour votre linge personnel, une machine à laver et un sèche-linge sont à votre disposition dans la laverie. Ce service fonctionne sous la forme d'un abonnement facturé 10€/mois aux patients qui souhaitent en bénéficier.

Le nettoyage du linge dans la chambre est interdit tout comme le séchage de vos affaires à la fenêtre ou dans les locaux.

**ESTHÉTIQUE**

Si vous le souhaitez :

› vous pouvez vous rendre chez le coiffeur de façon autonome.

ou

› vous pouvez demander l'aide d'un soignant pour organiser et vous accompagner chez le coiffeur en salon ou sur place (sous réserve de la disponibilité d'un soignant).

Ces frais sont à votre charge. Les coordonnées des coiffeurs sont disponibles auprès de l'équipe soignante.



### COURRIER ET COLIS

Vous pouvez recevoir votre courrier, qui doit être à votre nom et à l'adresse de la Clinique. Les courriers sont reçus à l'accueil.

Pour tout envoi de courrier, déposez-le à l'accueil de la Clinique. Si vous le désirez, vous pouvez acheter des timbres sur place. La levée s'effectue du lundi au vendredi vers 10h30.

Il est demandé à tous les patients et à leurs proches souhaitant effectuer des livraisons de colis sur la Clinique d'en informer au préalable le personnel. Pour prévenir tout risque pour le patient, il pourra lui être demandé d'ouvrir son colis en présence d'un membre de l'équipe. La Clinique décline toute responsabilité quant à la perte ou au vol des colis personnels des patients.

### REPAS DES ACCOMPAGNANTS

Votre famille ou vos amis peuvent se joindre à vous, pour le déjeuner, en salle de restauration. Il vous suffit d'acheter des tickets repas, la veille, auprès de l'hôtesse d'accueil.

Par respect des prescriptions médicales, il est recommandé aux visiteurs de n'apporter ni nourriture ni boisson.

### L'ASSOCIATION ESCAPADE

Pour organiser leurs propres loisirs, les patients peuvent s'engager indépendamment dans le cadre de l'Association culturelle et de loisirs de la Clinique St Clément, association Escapade.

Le cadre associatif démocratique redonne à l'utilisateur toute sa dignité et son autonomie, le positionne comme acteur réel de son existence et de ses soins.

L'association et les activités qu'elle fédère constituent aussi un cadre socio-ergothérapeutique fondamental de réadaptation proche des activités de la vie quotidienne : gestion des comptes, habiletés sociales, lutte contre l'isolement, gestion de vêture, lecture, organisation planifiée de loisirs, mise en place d'un journal d'information et maintien du lien avec les anciens patients...



### HÉBERGEMENT DES PROCHES

Si vous le souhaitez, une fiche récapitulative des hôtels situés à proximité de la Clinique est disponible à l'accueil, sur simple demande.

### INTERPRÈTES

Certains membres du personnel maîtrisent plusieurs langues étrangères. En cas de besoin, vous pouvez vous rapprocher des professionnels de l'établissement.

## Votre sortie

### 1 Rendez-vous avec votre psychiatre

La programmation d'une sortie définitive est effectuée avec vous.

### 2 Rendez-vous avec le cadre infirmier

Un entretien est organisé avec le/la cadre infirmier/re pour organiser votre sortie.

### 3 Rendez-vous avec votre médecin généraliste puis votre psychiatre

Chacun vous délivrera, dans son domaine de compétences, toutes les informations nécessaires à votre sortie, notamment concernant le suivi de votre traitement.

### 4 Inventaire

Un inventaire de votre chambre sera organisé avec un professionnel, similaire à un état des lieux dans le milieu ordinaire.

### 5 Formalités administratives

Vous rencontrerez ensuite un professionnel administratif pour les dernières formalités de sortie :

- › vérifier et compléter éventuellement votre dossier administratif ;
- › régler les frais relatifs à votre hospitalisation, non pris en charge par votre mutuelle complémentaire ;
- › retirer les dépôts et objets de valeur que vous auriez éventuellement déposés ;
- › retirer un bulletin de situation précisant la durée de votre hospitalisation (ce dernier est destiné à votre employeur et à votre caisse d'assurance maladie) ;
- › retirer votre prescription de médicaments et la fiche de liaison infirmière ;
- › rendre le badge de votre chambre ainsi que la clé du placard.

### 6 Poursuite de votre traitement

Votre médecin traitant et/ou adresseur recevra toutes les informations médicales utiles vous concernant. Un compte rendu d'hospitalisation lui sera adressé par courrier postal. Il pourra toujours prendre contact avec les praticiens de la Clinique qui vous ont soigné voire consulter votre dossier médical, avec votre consentement.

## TRANSPORTS

Si votre état de santé le nécessite, votre médecin peut vous prescrire un transport sanitaire et choisira le moyen le plus adapté (ambulance, VSL...). Le choix de la compagnie est laissé à votre convenance.





# Hospitalisation *de jour*

## Votre demande d'admission

La demande d'admission est transmise au Centre de Jour de la Clinique par votre médecin psychiatre.

Après validation, vous serez ensuite contacté(e) par l'infirmière coordinatrice afin de fixer un rendez-vous d'admission avec le médecin psychiatre et une infirmière.

Lors de ce rendez-vous, ils vous transmettront :

- LE PLANNING D'ACTIVITÉS TYPE ;
- VOTRE PLANNING PERSONNEL\* ;
- VOTRE CONTRAT DE SOINS PERSONNEL À SIGNER ;
- LE RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT ;
- LA FICHE DE DÉSIGNATION DE LA PERSONNE DE CONFIANCE À SIGNER ;
- LE CARNET DE BORD QUI VOUS SUIVRA DURANT TOUTE VOTRE HOSPITALISATION.

*\*les fiches descriptives des ateliers programmés sont à votre disposition sur demande.*

UNE COMMUNICATION SERA FAITE AVEC VOTRE MÉDECIN ADRESSEUR POUR L'INFORMER DE VOTRE ADMISSION ET DES ACTIVITÉS RÉALISÉES DANS LE CENTRE DE JOUR.

## TRANSPORTS

Si votre état de santé le nécessite, votre médecin peut vous prescrire un transport sanitaire et choisira le moyen le plus adapté (ambulance, VSL...). Le choix de la compagnie est laissé à votre convenance.

## Votre admission

Dès votre arrivée, notre personnel d'accueil vous accompagnera dans la réalisation de vos formalités administratives, pour lesquelles vous devrez vous munir des documents suivants :

- VOTRE PIÈCE D'IDENTITÉ (CARTE D'IDENTITÉ OU PASSEPORT OU TITRE DE SÉJOURS EN COURS DE VALIDITÉ)
- VOTRE CARTE VITALE ET ATTESTATION D'ASSURÉ SOCIAL
- VOS JUSTIFICATIFS DE RESSOURCES (ALLOCATIONS AUX ADULTES HANDICAPÉS, REVENU MINIMUM D'INSERTION...)
- VOTRE CARTE DE MUTUELLE (SI VOUS EN AVEZ UNE)

### À retenir :

- › Un suivi psychiatrique extérieur est obligatoire.
- › Aucun traitement médicamenteux ne vous sera prescrit ou délivré.
- › Un certificat médical d'aptitude vous sera demandé dans le cadre d'activités sportives ou de sorties.

## Activités

Votre planning d'activités est co-construit avec l'équipe pluridisciplinaire en fonction de votre projet de soins personnalisé.

Vous bénéficiez à la fois d'ateliers collectifs et d'entretiens individuels.

### Chaque atelier répond à des objectifs spécifiques :

- › favoriser votre bien-être et votre hygiène de vie (éducation thérapeutique, relaxation, gym plaisir...);
- › développer vos aptitudes physiques et manuelles (remise en forme, activités aquatiques, ateliers créatifs, modelage...);

- › stimuler vos capacités cognitives et développer votre autonomie quotidienne (remédiation, jeux cogite, atelier cuisine...);
- › offrir des espaces d'expression (écriture, groupes de parole);
- › développer vos compétences émotionnelles et relationnelles (habiletés sociales, jeux de société, théâtre);
- › créer du lien social (sorties extérieures).

## Déroulement d'une journée-type

### À votre arrivée :

- SIGNALEZ À L'ÉQUIPE VOTRE SOUHAIT D'ÊTRE REÇU(E) EN ENTRETIEN INDIVIDUEL
- METTEZ VOS EFFETS PERSONNELS SOUS CLÉS DANS UN CASIER
- PARTICIPEZ AU GROUPE D'ACCUEIL DU MATIN ET / OU DE L'APRÈS-MIDI

### Dans la journée :

- PARTICIPEZ À TOUTES VOS ACTIVITÉS (ATELIERS ET ENTRETIENS INDIVIDUELS)

### Avant votre départ :

- RANGEZ LE MATÉRIEL UTILISÉ (GOBELET, JEUX...)
- VIDEZ LE CASIER DE VOS EFFETS PERSONNELS
- DEMANDEZ SI BESOIN UN ENTRETIEN AVEC UN PROFESSIONNEL

### À retenir :

- › la date de démarrage sera définie avec vous.
- › votre assiduité à toutes les activités prévues sur votre planning personnel est une condition à votre prise en charge.
- › pour toute absence, vous veillerez à prévenir l'équipe au plus tôt.
- › pour toute demande de changement de planning, vous pouvez vous rapprocher de l'équipe. Vos demandes seront validées par le médecin psychiatre.

***En l'absence du médecin coordinateur du Centre de Jour, vous pouvez être mis en relation avec un médecin de l'USR. En dehors des heures d'ouverture, vous pouvez contacter l'USR au 04 67 14 76 76.***

## Vos rendez-vous et échanges avec les professionnels de santé

Des rendez-vous avec les différents professionnels du Centre d'Hospitalisation de Jour seront organisés à votre demande ou selon vos besoins. Ces rendez-vous peuvent être planifiés sur des jours où vous n'avez pas d'activité.

Outre ces rendez-vous et la possibilité d'interpeller quotidiennement les équipes, des moyens existent pour vous exprimer :

- › **réunion soignants-soignés** : organisée périodiquement entre tous les soignants et les soignés. C'est l'occasion d'échanger autour des activités, des plannings, de la vie quotidienne et des projets du Centre de Jour.
- › **boîte à idée** : pour y soumettre vos idées de nouvelle activité ou de sortie.
- › **boîte aux lettres** : pour les doléances et les critiques.
- › **questionnaire de satisfaction** : remis tous les trimestres aux patients présents.



## Bilan et projet

UN BILAN DE VOTRE PARTICIPATION AUX ACTIVITÉS EST RÉALISÉ ENTRE VOUS ET LES PROFESSIONNELS DE SANTÉ.

LE 1<sup>ER</sup> MOIS PUIS TOUS LES 3 MOIS, UN BILAN DE VOTRE PARCOURS EST RÉALISÉ PAR LES PROFESSIONNELS DE SANTÉ.

Ces temps permettent de réévaluer avec vous les objectifs de votre séjour ainsi que d'adapter au mieux le planning d'activités à vos besoins.

À chaque modification des objectifs de votre séjour, un nouveau contrat de soins vous sera présenté.



## Votre sortie définitive

La décision de sortie définitive peut venir de vous ou d'une réflexion conjointe avec l'équipe. Dans tous les cas, un entretien préalable à votre sortie programmée vous sera proposé pour faire le bilan de votre parcours, et évoquer les objectifs suivant votre sortie.

UN COMPTE RENDU DE VOTRE HOSPITALISATION VOUS SERA TRANSMIS AINSI QU'À VOTRE MÉDECIN ADRESSEUR.

## Exclusion

En cas de transgression du règlement intérieur (absences répétées injustifiées, consommation d'alcool ou substances toxiques...), un arrêt temporaire ou définitif de votre prise en charge peut être décidé par le médecin.



## Bibliothèque

La Clinique dispose d'une bibliothèque située dans la salle d'activités et gérée par les patients et les professionnels de santé. Les bandes dessinées et les livres peuvent être consultés sur place ou empruntés. Renseignez-vous auprès de l'équipe sur son fonctionnement.

## Association «L'escapade»

Vous pouvez vous engager dans l'Association culturelle et de loisirs de la Clinique Saint Clément, association Escapade.

Le cadre associatif démocratique redonne à l'usager toute sa dignité et son autonomie, le positionne comme acteur réel de son existence et de ses soins.

L'association et les activités qu'elle fédère constituent aussi un cadre socio-ergothérapique fondamental de réadaptation proche des activités de la vie quotidienne : gestion des comptes, habiletés sociales, lutte contre l'isolement, la gestion de vêtture, lecture, organisation planifiée de loisirs, mise en place d'un journal d'information et maintien du lien avec les anciens patients...

Pour plus d'informations, renseignez-vous auprès de l'équipe.


## Interprètes

Certains membres du personnel maîtrisent plusieurs langues étrangères. En cas de besoin, vous pouvez vous rapprocher des professionnels de l'établissement.

## Courrier

Pour tout envoi de courrier, déposez-le à l'accueil principal de la clinique. Si vous le désirez, vous pouvez acheter des timbres sur place. La levée s'effectue du lundi au vendredi vers 10h30.

# Vos droits

- . Désignation de votre personne de confiance / **25**
  - . Désignation de votre personne à prévenir / **25**
  - . Anonymat / **26**
  - . Rédaction de vos directives anticipées / **26**
  - . Dossier médical / **27**
  - . Incapable majeur / **27**
  - . Étudiants stagiaires / **28**
  - . Plaintes et réclamations / **28**
  - . Protection de vos données personnelles / **28**
  - . Sécurité / **30**
  - . Commission des usagers / **30**
- 

## Désignation de votre personne de confiance

### Art L.1111-6 du Code de la santé publique

Conformément à la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades, vous pouvez, si vous le souhaitez et si vous êtes majeur(e), désigner une « personne de confiance ». La personne de confiance que vous désignez représente l'interlocuteur privilégié des professionnels de santé tout au long de votre prise en charge.

**Elle est tenue de respecter la confidentialité des informations qui lui seront transmises vous concernant, et peut, selon vos souhaits :**

- PARTAGER LE SECRET MÉDICAL DES INFORMATIONS VOUS CONCERNANT
- ASSISTER À VOS CÔTÉS AUX ENTRETIENS MÉDICAUX
- VOUS ACCOMPAGNER DANS VOS DÉMARCHES ET DANS VOS PRISES DE DÉCISIONS
- ÊTRE CONSULTÉE DANS LE CAS OÙ VOUS NE POURRIEZ PAS EXPRIMER VOTRE VOLONTÉ
- ÊTRE CONSULTÉE DANS LE CAS OÙ VOUS NE POURRIEZ PAS RECEVOIR UNE INFORMATION

*Ce formulaire est joint à ce livret d'accueil, et disponible, à la demande, auprès du personnel de l'établissement.*

## Désignation de votre personne à prévenir

**Toute personne majeure peut désigner une ou des « personne(s) à prévenir » pour son hospitalisation.**

La personne à prévenir est contactée par l'équipe médicale et soignante en cas de besoin ou d'évènement particulier survenant au cours de votre séjour, qu'il soit d'ordre organisationnel ou administratif (transfert vers un autre établissement de santé, fin du séjour et sortie de l'établissement).



La personne à prévenir n'a pas accès à votre dossier ni aux informations médicales vous concernant, sauf procuration de votre part, et ne participe pas aux décisions médicales. Vous pouvez, au cours de votre prise en charge ou à la fin de celle-ci, demander à changer de personne(s) à prévenir, à l'aide du formulaire dédié disponible à l'accueil.

## Anonymat

Si vous souhaitez que votre présence ne soit pas divulguée, signalez-le à notre hôtesse d'accueil lors de votre admission. Les appels téléphoniques ainsi que les visites seront alors filtrés. L'ensemble du personnel est soumis au devoir de discrétion, de réserve et au secret professionnel sur toutes les informations dont il a connaissance dans le cadre de son travail.



## Rédaction de vos directives anticipées

### Art L.1111-11 du Code de la santé publique

Les directives anticipées sont des instructions écrites que donne par avance une personne pour faire connaître ses souhaits quant aux questions relatives à sa fin de vie, notamment concernant les conditions de la limitation ou de l'arrêt des traitements, au cas où elle serait dans l'incapacité d'exprimer sa volonté.

Les directives anticipées s'imposent au médecin pour toute décision d'investigation, d'intervention ou de traitement.

POUR ÊTRE VALABLES,  
CES DIRECTIVES DOIVENT ÊTRE  
ÉCRITES, DATÉES, SIGNÉES  
ET CONTENIR LES NOMS, PRÉNOMS,  
DATE ET LIEU DE NAISSANCE  
DU RÉDACTEUR.

**Ces directives anticipées sont valables sans limite de temps. Elles peuvent être rédigées à tout moment, par tout patient majeur.**

Ces informations seront prises en considération dans les situations où sont envisagés l'arrêt ou la limitation d'un traitement. Lors de votre admission, nous vous proposons de nous remettre une copie des directives que vous auriez rédigées ou de renseigner un formulaire de directives anticipées qui sera alors conservé dans votre dossier.

Vous gardez la possibilité de révoquer ces directives à tout moment, à l'aide d'un formulaire disponible à l'accueil. La rédaction de vos directives anticipées est un droit qui vous est offert. Elle n'est pas obligatoire.

***Ce formulaire est joint à ce livret d'accueil, et disponible, à l'accueil de l'établissement.***

## Dossier médical

**Toute personne a accès à l'ensemble des informations concernant sa santé.** Elle peut y accéder directement ou par l'intermédiaire d'un médecin qu'elle désigne et en obtenir communication au plus tard dans les huit jours suivant sa demande et au plus tôt après qu'un délai de réflexion de quarante-huit heures aura été observé.

Ce délai est porté à deux mois lorsque les informations médicales datent de plus de cinq ans ou lorsque la commission départementale des soins psychiatriques est saisie en application du quatrième alinéa de l'article L1111-7 du CSP.

**La présence d'une tierce personne lors de la consultation de certaines informations peut être recommandée par le médecin les ayant établies ou en étant dépositaire,** pour des motifs tenant aux risques que leur connaissance sans accompagnement ferait courir à la personne concernée. Le refus de cette dernière ne fait pas obstacle à la communication de ces informations.

SOUS RÉSERVE DE L'OPPOSITION PRÉVUE À L'ARTICLE L. 1111-5, DANS LE CAS D'UNE PERSONNE MINEURE, LE DROIT D'ACCÈS EST EXERCÉ PAR LE OU LES TITULAIRES DE L'AUTORITÉ PARENTALE. A LA DEMANDE DU MINEUR, CET ACCÈS A LIEU PAR L'INTERMÉDIAIRE D'UN MÉDECIN.

En cas de décès du malade, l'accès des ayants droit à son dossier médical s'effectue dans les conditions prévues par le dernier alinéa de l'article L. 1110-4.

**La consultation sur place des informations est gratuite.** Lorsque le demandeur souhaite la délivrance de copies, quel qu'en soit le support, les frais laissés à sa charge ne peuvent excéder le coût de la reproduction et, le cas échéant, de l'envoi des documents.

Les conditions d'accès aux informations de santé dans l'établissement se font conformément à l'Arrêté du 5 mars 2004, modifié par l'arrêté du 3 janvier 2007, portant homologation des recommandations de bonnes pratiques relatives à l'accès aux informations concernant la santé d'une personne, et notamment l'accompagnement de cet accès accessibles sur le site : [www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000000601005](http://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000000601005)

*Il vous est possible d'accéder à ces informations en faisant la demande par écrit auprès de la Direction de l'établissement.*

## Incapable majeur

**Toute hospitalisation et tout traitement d'un incapable majeur doit faire l'objet d'un accord préalable écrit de son représentant légal selon les cas.**

- › **Lorsque le majeur est placé sous curatelle :** il préserve sa capacité juridique. L'assistance du curateur est toutefois nécessaire pour consentir aux actes médicaux comportant des risques importants.
- › **Lorsque le majeur est placé sous sauvegarde de justice :** son représentant légal n'a pas à intervenir, le majeur placé sous protection ayant gardé toute sa capacité juridique.
- › **Lorsque le majeur est placé sous tutelle :** le tuteur donne son consentement pour les actes médicaux courants et demande l'autorisation au conseil de famille ou au juge des tutelles pour les actes médicaux les plus graves.

## Étudiants stagiaires

La Clinique Saint Clément participe à la mission de formation des étudiants infirmiers, aides-soignants ou d'autres professions paramédicales. Ces derniers peuvent participer à votre prise en charge, avec votre accord et sous la responsabilité et le contrôle des professionnels confirmés.

## Plaintes et réclamations

### Art R.1112-91 à R.1112-94 du Code de la santé publique

Patients et usagers peuvent exprimer oralement leurs griefs auprès du personnel de l'établissement.

Dans le cas où les réponses ne donneraient pas entière satisfaction, une réclamation ou une plainte écrite peut être adressée à la Direction de l'établissement. Lors de la réception d'une plainte ou d'une réclamation, l'établissement en informe les Représentants des Usagers, et met en œuvre, si besoin, une enquête interne. Une rencontre avec un médiateur peut également être proposée.

## Protection de vos données personnelles

**Dans le cadre de votre prise en charge dans notre établissement, nous serons amenés à traiter des informations médicales et administratives à caractère personnel vous concernant.**

**L'accès à vos données personnelles est strictement limité à votre prise en charge dans notre établissement.**

**Ces informations personnelles vous concernant seront conservées et enregistrées dans un fichier informatisé et/ou papier sécurisé.**

Nous ne traiterons ou n'utiliserons vos données que dans la mesure où cela est nécessaire (garantir la sécurité de votre prise en charge, vous contacter en cas de besoin, améliorer la qualité de nos services et de nos prestations, réaliser des études statistiques, ...) et conserverons votre dossier médical conformément aux délais en vigueur.

**Ces données à caractère personnel seront conservées dans le respect des délais en vigueur, sauf dans l'hypothèse où :**

VOUS EXERCERIEZ VOTRE DROIT DE SUPPRESSION DES DONNÉES VOUS CONCERNANT, DANS LES CONDITIONS DÉCRITES CI-APRÈS

UNE DURÉE DE CONSERVATION PLUS LONGUE SERAIT AUTORISÉE OU IMPOSÉE EN VERTU D'UNE OBLIGATION LÉGALE OU RÉGLEMENTAIRE





Pendant cette période, nous mettons en place tout moyen apte à assurer la confidentialité et la sécurité de vos données personnelles, de manière à empêcher leur endommagement, leur effacement ou leur accès par des tiers non autorisés.

L'accès à vos données personnelles est strictement limité à un usage interne et, le cas échéant, à nos sous-traitants. Les sous-traitants en question sont soumis à une obligation de confidentialité, et ne peuvent utiliser vos données qu'en conformité avec nos dispositions contractuelles et la législation applicable.

EN DEHORS DES CAS ÉNONCÉS CI-CONTRE, NOUS NOUS ENGAGEONS À NE PAS VENDRE, LOUER, CÉDER OU DONNER ACCÈS À DES TIERS À VOS DONNÉES SANS VOTRE CONSENTEMENT PRÉALABLE, À MOINS D'Y ÊTRE CONTRAINTS EN RAISON D'UN MOTIF LÉGITIME (OBLIGATION LÉGALE, LUTTE CONTRE LA FRAUDE OU L'ABUS, EXERCICE DES DROITS DE LA DÉFENSE, ...).

Conformément à la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 modifiée et au Règlement Européen n°2016/679/UE du 27 avril 2016, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement de vos données ou encore de limitation de leur traitement. Vous pouvez également, pour des motifs légitimes, vous opposer au traitement des données vous concernant.

**Vous pouvez, sous réserve de la production d'un justificatif d'identité valide, exercer vos droits en contactant notre Délégué à la Protection des Données (DPO) :**

PAR VOIE ÉLECTRONIQUE :  
DPO@GROUPECLINIPOLE.FR

PAR COURRIER POSTAL  
À L'ADRESSE SUIVANTE :  
LE DÉLÉGUÉ À LA PROTECTION  
DES DONNÉES  
GROUPE CLINIPOLE  
55 RUE EUCLIDE  
34000 MONTPELLIER

*Pour toute information complémentaire ou réclamation, vous pouvez contacter la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés ou vous rendre sur le site de la CNIL ([www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)).*

## Sécurité

### SÉCURITÉ INCENDIE

L'établissement est doté d'un système de détection incendie et de mise en sécurité. L'ensemble du personnel est régulièrement formé et entraîné pour intervenir en cas d'alerte.

En cas d'incendie, respectez les plans d'évacuation et les consignes affichées dans l'établissement.

Gardez votre calme, prévenez le personnel de l'étage ou donnez l'alerte avec l'appel malade et suivez les instructions du personnel formé à ce type d'incident. N'utilisez pas l'ascenseur.

### VIDÉOSURVEILLANCE

Pour votre sécurité, la Clinique Saint Clément est équipée d'un système de vidéo protection déclaré en préfecture.

### INTERDICTIONS

La détention d'armes blanches ou à feu, de substances illicites, d'alcool ou de toute autre matière dangereuse est interdite. Il vous sera demandé de remettre au personnel tout produit inflammable.

## Commission des usagers

Définie à travers l'article L.1112-3 du Code de la santé publique, la Commission des Usagers (CDU) a pour principales missions de :

- › veiller à ce que vos droits, en tant que patient, soient respectés ;
- › faciliter les démarches des usagers et veiller à ce qu'ils puissent, le cas échéant, exprimer leurs griefs auprès des responsables de l'établissement, entendre les explications de ceux-ci et être informés des suites de leurs demandes ;
- › participer à l'élaboration de la politique menée dans l'établissement en ce qui concerne l'accueil, la prise en charge, l'information et les droits des personnes hospitalisées et de leurs proches. Elle est associée à l'organisation des parcours de soins ainsi qu'à la politique de qualité et de sécurité ;
- › suivre, en cas de survenue d'événements indésirables graves, les actions menées par l'établissement pour y remédier.

**Pour établir ses recommandations, la Commission des Usagers s'appuie notamment sur vos éloges, vos remarques, vos propositions et vos réclamations ou plaintes.** Il est donc important de faire part de vos observations, notamment par le biais des questionnaires de satisfaction remis trimestriellement. Les membres de la Commission des Usagers sont par ailleurs tenus au secret professionnel.



# Nos *engagements*

- . Démarche qualité et sécurité des soins / **32**
- . La lutte contre les infections liées aux soins / **33**
- . Prise en charge de la douleur / **34**
- . La Charte de la personne hospitalisée / **35**
- . Charte Romain Jacob / **36**

## Démarche qualité et sécurité des soins

La Clinique Saint Clément s'inscrit dans une démarche permanente d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins.

En collaboration étroite avec l'ensemble des équipes de l'établissement et les Représentants des Usagers, la Clinique Saint Clément veille quotidiennement à l'amélioration de ses pratiques professionnelles et à votre satisfaction.

LA QUALITÉ DU SERVICE RENDU AU PATIENT REPOSE SUR L'AMÉLIORATION PERMANENTE DE NOS PRATIQUES ET DE NOS ORGANISATIONS.



### VOTRE SATISFACTION

Disponible auprès de personnel de soins ou à l'accueil de l'établissement, nous vous invitons à compléter notre questionnaire de satisfaction trimestriellement, et à le remettre au personnel de l'établissement.

Vos réponses et remarques seront analysées par la Cellule Qualité et la Direction de l'établissement, avant de faire l'objet d'un traitement statistique et d'une diffusion des résultats à l'ensemble du personnel, des médecins, ainsi qu'aux Représentants des Usagers et par affichage dans l'enceinte de la Clinique.



**LES INDICATEURS POUR  
L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ  
ET LA SÉCURITÉ DES SOINS**

La Clinique Saint Clément participe au recueil des indicateurs nationaux de la Haute Autorité de Santé (HAS). À cet effet, l'évaluation de notre démarche qualité est assurée par le biais de ces indicateurs, dont les résultats sont affichés à l'accueil de l'établissement, ainsi que par la procédure de certification portée par la Haute Autorité de Santé (HAS).

VOUS POUVEZ CONSULTER LES  
RAPPORTS ET LES RÉSULTATS DES  
INDICATEURS DE L'ÉTABLISSEMENT  
SUR LE SITE : [WWW.HAS-SANTE.FR](http://WWW.HAS-SANTE.FR)



## La lutte contre les infections associées aux soins

La Clinique Saint Clément est engagé dans une démarche de lutte contre les infections associées aux soins, au travers de son équipe opérationnelle d'hygiène (EOH).

Cette dernière est chargée de mettre en œuvre l'ensemble des actions permettant de prévenir et de prendre en charge ces infections et ainsi améliorer la qualité et la sécurité de votre prise en charge.

La réduction des infections associées aux soins étant en grande partie liée à l'hygiène des mains, la Clinique Saint Clément met à votre disposition, à tous les points d'accueil de l'établissement, des solutions hydro-alcooliques.

## Prise en charge de la douleur

### LA DOULEUR N'EST PAS UNE FATALITÉ

La douleur se prévient et se traite. Les équipes soignantes de la Clinique Saint Clément sont là pour vous écouter et vous aider. N'hésitez pas à leur parler de vos douleurs. Vous seul(e) pouvez décrire ce que vous ressentez.

Ce faisant, vous aiderez les médecins et les soignants à mieux vous soulager. Ils évalueront votre douleur et vous proposeront les moyens les plus adaptés à votre cas. Le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) de l'établissement poursuit une démarche continue d'amélioration de la prise en charge préventive, curative et palliative de la douleur.

LA CLINIQUE SAINT CLÉMENT S'ENGAGE À PRENDRE EN CHARGE VOTRE DOULEUR : AVOIR MOINS MAL, NE PLUS AVOIR MAL, C'EST POSSIBLE. PRÉVENIR, TRAITER OU SOULAGER VOTRE DOULEUR, C'EST POSSIBLE.

### NOTRE ENGAGEMENT

**Prévenir** les douleurs provoquées par certains soins ou examens, les douleurs parfois liées à un geste quotidien comme une toilette ou un simple déplacement.

**Traiter ou soulager** les douleurs physiques, psychiques et chroniques.

### VOUS AVEZ MAL... PARLONS-EN

VOTRE PARTICIPATION EST ESSENTIELLE. NOUS SOMMES LÀ POUR VOUS ÉCOUTER, VOUS SOUTENIR ET VOUS AIDER.

### Nous pouvons vous aider à ne plus avoir mal ou à avoir moins mal :

- › en répondant à vos questions,
- › en vous expliquant les soins que nous allons vous faire et leur déroulement,
- › en utilisant le ou les moyens les mieux adaptés.

### COMITÉ DE LUTTE CONTRE LA DOULEUR

Un Comité de LUTte contre la Douleur (CLUD) existe dans l'établissement.

### Ce comité pluridisciplinaire a pour missions :

- DE SENSIBILISER LE PERSONNEL POUR QU'IL SOIT PLUS ATTENTIF À LA DOULEUR DES PATIENTS,
- DE RÉFLÉCHIR AUX MOYENS DISPONIBLES DANS NOTRE ÉTABLISSEMENT POUR TRAITER ET PRÉVENIR LES DOULEURS,
- D'ORGANISER DES FORMATIONS ANNUELLES POUR LE PERSONNEL PARAMÉDICAL ET MÉDICAL.

## La Charte de la personne hospitalisée

La Clinique Saint Clément met tout en œuvre afin d'assurer le respect de vos droits et la qualité de votre prise en charge.

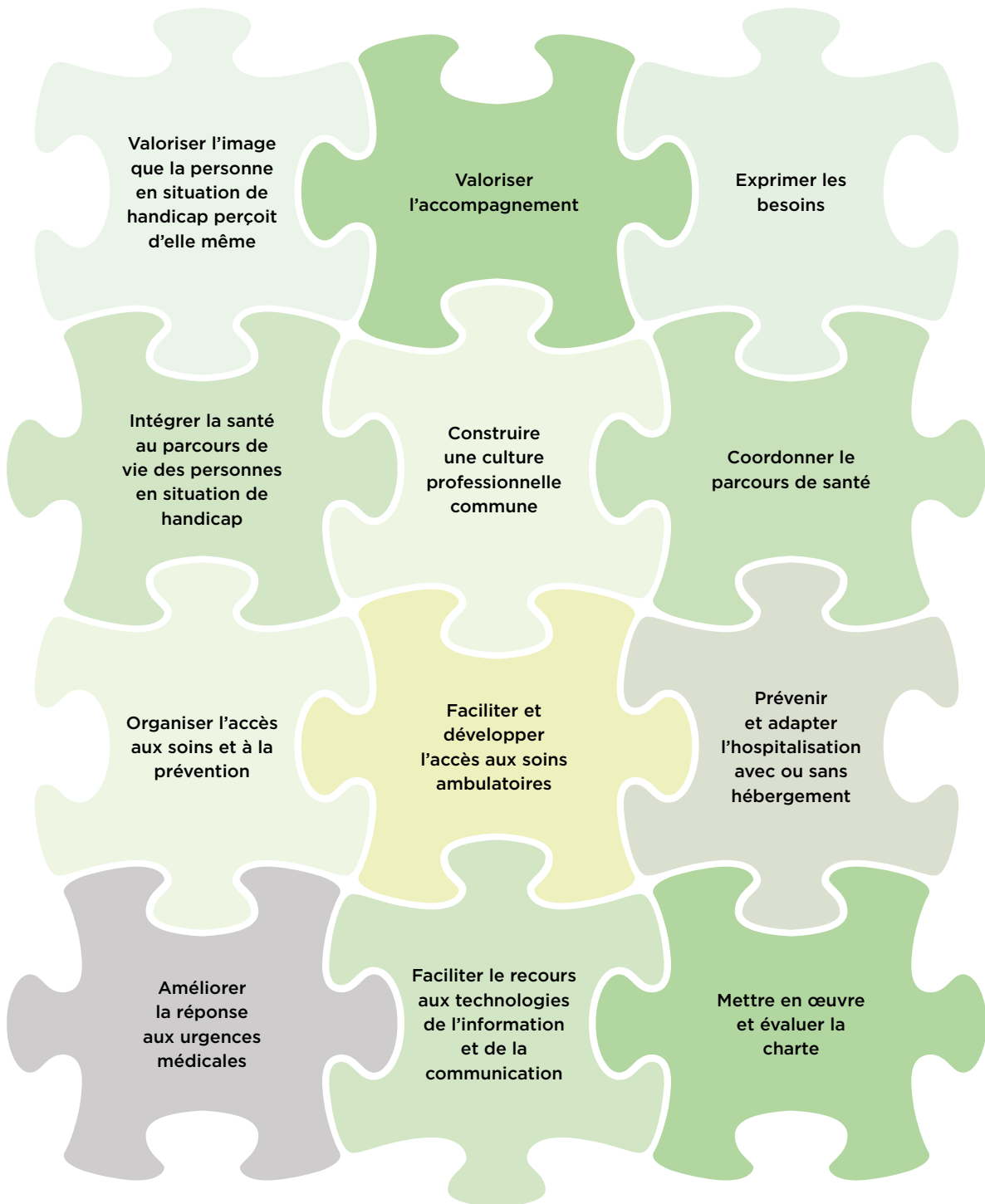
### PRINCIPES GÉNÉRAUX

- 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 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 est accessible, en plusieurs langues, sur le site internet : [www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr)  
Des exemplaires de la charte complète sont également à votre disposition à l'accueil de l'établissement.*

## Charte Romain Jacob

« UNIS POUR L'ACCÈS À LA SANTÉ  
DES PERSONNES EN SITUATION  
DE HANDICAP »







•

**CLINIQUE SAINT CLÉMENT**

115 AVENUE DE SAINT-SAUVEUR  
34980 SAINT-CLÉMENT-DE-RIVIÈRE

•

04 67 14 76 76

ACCUEIL@CLINIQUE-ST-CLEMENT.FR

**WWW.CLINIQUE-ST-CLEMENT.FR**



Membre du Groupe Clinipole  
[www.groupeclinipole.fr](http://www.groupeclinipole.fr)