



Livret d'accueil

G R O U P
E · D E ·
S A N T E
C L I N I
F U T U R



Clinique
Robert Debré





Sommaire

4 | Bienvenue

Bienvenue dans le Groupe de Santé CLINIFUTUR, et à la Clinique Robert Debré

6 | Présentation et missions

8 | Formalités administratives

Les formalités d'admission, Les frais d'hospitalisation, Continuité et coordination des soins, Transport, Expression de votre satisfaction

11 | Votre prise en charge

Les parcours de soins, L'éducation thérapeutique, Le plateau et les activités médico-techniques, Notre équipe

17 | Votre séjour

Votre valise, Nos prestations hôtelières, Les lieux de vie communs, Les animations, Le culte, Le parking

22 | Règles de fonctionnement

Règlement intérieur, Les traitements médicamenteux, La sécurité

25 | Vos droits

Accès ou copie du dossier médical, Respect de la vie privée et confidentialité, Identitovigilance, Consentement libre et éclairé, Majeurs sous mesure de protection, Personne à prévenir/ Personne de confiance, Règlement Général sur la Protection des Données, Informatique et libertés, Directives anticipées

29 | La politique qualité et sécurité des soins

La Lutte contre les Infections Associées aux Soins, La prise en charge de votre Douleur, Commission Des Usagers (CDU)

31 | Annexes

Contrat d'engagement douleur, Charte de la personne hospitalisée, Tarifs, Membres de la CDU, Questionnaires de satisfaction, Personnes de confiance et à prévenir, Droit à l'image...



Bienvenue

dans un établissement du Groupe de Santé CLINIFUTUR

*L'activité des établissements place le Groupe de Santé CLINIFUTUR parmi **les 10 premiers groupes d'hospitalisation privés français**, ce qui en fait un acteur majeur de santé publique au sein de l'Océan Indien. Par ailleurs, CLINIFUTUR fait partie du **Groupement Coopératif Santé Cité (GCSC)** qui regroupe des établissements indépendants.*

CLINIFUTUR rassemble de nombreuses disciplines obstétricales, médicales, chirurgicales et de soins de suite et réadaptation et des centres de dialyse. La santé doit être prise en charge par des professionnels qui évoluent à la pointe des technologies modernes pour offrir des soins de qualité, dans le respect de la sécurité. C'est dans cette démarche professionnelle rigoureuse et performante que le Docteur Michel DELEFLIE a associé, au sein du Groupe de Santé CLINIFUTUR, plusieurs établissements :



Clinique Sainte-Clotilde



Clinique Jeanne d'Arc - Les Orchidées



Clinique Saint-Vincent



Clinique Saint-Joseph



Clinique de la Paix



Centre de rééducation
Sainte-Clotilde



Clinique Robert Debré



S O D I A Société de dialyse



M A Y D I A Centres de dialyse



Bienvenue

à la Clinique Robert Debré

Madame, Monsieur,

C'est avec plaisir que nous vous accueillons à la Clinique Robert Debré.

Vous êtes au centre de nos préoccupations. Nous allons tout mettre en œuvre pour que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions.

Notre ambition est simple : vous accompagner efficacement dans votre demande de soins et de changement. En tant qu'acteur majeur de votre santé, nous faisons le choix de vous intégrer au cœur du processus de soins et de votre programme thérapeutique. Cet engagement quotidien se traduit par des valeurs fortes de respect, d'écoute et de qualité des soins.

Ce livret d'accueil est destiné à vous apporter les informations utiles pour vous aider à mieux connaître notre établissement ainsi que le déroulement de votre séjour et de vos soins. Vous pouvez également retrouver ces éléments sur le site internet.

Le personnel se tient à votre entière disposition afin de répondre au mieux à vos demandes ou toutes questions que vous vous poserez durant votre séjour.

M. David CURVEUR,
Directeur



Dr Marilyne LEBRUN, Présidente de CME
(Commission Médicale d'Établissement)



PRÉSENTATION ET MISSIONS

Premier établissement dédié à la prise en charge des personnes dépendantes à des produits (Alcool, Tabac, Médicaments, Drogues) et/ou à des comportements (Jeux d'argent,...) sur l'île de la Réunion, la Clinique Robert Debré, implantée à Saint-Gilles-Les-Hauts depuis 2004, offre un dispositif de prise en charge complet, médical, paramédical et rééducatif aux personnes en demande de soins de leur(s) addiction(s).

Orienté vers l'alcoologie et la psychopathologie, l'établissement s'est peu à peu affirmé et a été reconnu dans le traitement des maladies addictives. La clinique propose une prise en charge complète avec :

- Un service de **20 lits de médecine** dédié au sevrage des produits (Alcool, Drogues,...)
- Un service de **40 lits de Soins de Suite et de Réadaptation** spécialisé dans la prise en charge des maladies addictives. La rééducation et réadaptation après le sevrage s'appuie sur une démarche d'éducation thérapeutique du patient à l'aide de plusieurs parcours de prise en charge adaptés.



L'addictologie s'articule autour de 3 prises en charges :

- Médicale,
- Psychologique,
- Sociale.

Notre équipe prend en compte chaque personne dans sa globalité à travers une démarche dynamique de soins. Les thérapies développées au cours de l'hospitalisation constituent un système organisateur du changement pour les personnes.

La clinique est un acteur des réseaux et filières de santé du territoire et travaille à ce titre avec l'ensemble des établissements de santé de l'île.

L'objectif de notre établissement est de vous prendre en charge en vous prodiguant les soins **les mieux adaptés à votre état de santé et à vos besoins selon nos valeurs** :



RESPECT de la personne humaine de manière globale et des droits de chacun.
Bienveillance et humanité sont pour nous deux notions indissociables de la prise en charge.



QUALITE: La clinique met en place une démarche de **qualité et de gestion des risques** pour proposer la meilleure qualité de prestation possible en répondant aux besoins de chacun.



PROXIMITE: La clinique se veut **proche et à l'écoute de sa population**, de ses patients et des familles dans toutes les circonstances de la vie quotidienne.



PROGRES: Nous sommes engagés à **mettre en place des techniques modernes** et à nous assurer de l'application des derniers progrès médicaux.



EFFICIENCE: L'établissement met en place **une stratégie de gestion responsable sociale, économique et environnementale** d'une entreprise de santé.

FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

Les admissions ont lieu du **Lundi au Vendredi, l'après-midi**, à partir de **13h30** et **sur rendez-vous**. Vous êtes accueillis par l'équipe d'accueil, médicale et soignante qui se tient à votre disposition pour répondre à vos besoins et questions

■ Les formalités d'admission

Lors de votre entrée, Veuillez vous munir des pièces suivantes :

- Pièce d'identité
- Carte vitale
- Carte ou attestation de mutuelle
- Justificatif de domicile de moins de 3 mois
- Attestation de CMU
- Attestation d'Affection Longue Durée (ALD)
- Courrier de votre médecin traitant et votre dernière ordonnance
- Comptes rendus d'hospitalisations antérieures
- Résultats d'examens récents (moins d'un an)
- Chèque de caution ou espèces pour la télévision ou si vous n'êtes pas couvert pour la part mutuelle.

■ Les frais d'hospitalisation

La clinique est conventionnée avec les organismes de sécurité sociale et autres régimes obligatoires ainsi qu'avec la plupart des mutuelles.

Le ticket modérateur, le forfait journalier (institué par la loi du 19 janvier 1983 qui laisse à la charge des personnes hospitalisées une partie des frais qui correspondent aux frais domestiques supportés habituellement à domicile) et autres suppléments peuvent être pris en charge par votre complémentaire santé pour tout ou partie.

Les tarifs appliqués à ce jour sont joints à ce livret et affichés à l'accueil.

Dans le cas où votre mutuelle ne pratique pas le tiers payant, ou si elle n'est pas conventionnée avec la clinique, vous aurez à régler la participation «assuré(e)» variable selon la catégorie de chambre, plus le forfait journalier d'hospitalisation et les éventuels suppléments. Vous pourrez dans ce cas réaliser par la suite les démarches auprès de votre mutuelle afin de vous faire rembourser.

Dans le cas où vous ne disposez pas de mutuelle ou si celle-ci ne comprend pas certaines prestations consommées durant votre séjour, il vous sera demandé de vous acquitter des frais restants à votre charge. Une provision sur 10 jours pourra vous être demandée à l'entrée par chèque ou espèces.

LE FORFAIT JOURNALIER

- Fixé par arrêté ministériel au 1er janvier 2018
- Peut être pris en charge par votre mutuelle
- Peut faire l'objet d'une exonération par votre caisse

LE TICKET MODÉRATEUR

- « Reste à charge » de 20 % pour les frais médicaux inférieurs à 120€ ou d'un montant forfaitaire* pour les frais médicaux supérieurs à 120€
- Peut être pris en charge par votre mutuelle
- Peut faire l'objet d'une exonération par votre caisse

* Selon la réglementation en vigueur, se référer à l'annexe aux "Tarifs" située en annexe de ce livret ou affichée à l'accueil.

LES SUPPLÉMENTS À VOTRE CHARGE

- Suppléments pour « prestations hôtelières et de services » sont affichés à l'accueil et figurent en annexe de ce livret. Les tarifs sont revus chaque année dont certains en fonction des décrets nationaux.
- Voir avec votre mutuelle pour les suppléments liés à votre prise en charge.

■ Continuité et coordination des soins

Les sorties sont soumises à autorisation de votre médecin référent. Elles ont lieu le matin à partir de 9 heures. L'établissement décline toute responsabilité, et exige la signature d'une décharge, dans le cas où vous souhaiteriez quitter l'établissement sans l'accord du médecin.

Lors de votre sortie l'accueil se charge d'organiser votre retour à domicile. Il vous est remis votre carte vitale et de mutuelle ainsi qu'une enveloppe qui comprend notamment les éléments suivants:

- Un compte rendu d'hospitalisation
- Votre ordonnance de sortie (médicaments, soins à domicile,...)
- Les comptes rendus médicaux utiles
- Les clichés d'imagerie
- Vos éventuels rendez-vous ultérieurs prévus
- Un bulletin de situation

Une copie des éléments médicaux est envoyée à votre médecin traitant. Dans le cas où vous avez été adressé par un médecin hospitalier et/ou êtes suivi par un centre spécialisé, une copie du compte rendu d'hospitalisation leur est également adressée.

Vous serez orienté vers le partenaire adapté à vos besoins à la sortie (CSAPA, CAARUD, CMP, ELSA...), pour poursuivre votre démarche de soins.

■ Transport

Pour regagner votre domicile, vous devrez prévoir un moyen de transport (taxi, transports en commun...) ou prévenir un membre de votre entourage.

Selon votre état de santé à la sortie de l'hospitalisation, vous pourrez être amenés à bénéficier d'un transport sanitaire (ambulance, VSL). Votre médecin référent évaluera ce besoin ainsi que le mode de transport le mieux adapté

Le transport sanitaire

Sur prescription médicale et sous certaines conditions, **un transport sanitaire peut être prévu lors de votre sortie. L'agent d'accueil se chargera de cette formalité.**

Les taxis conventionnés

Pour bénéficier d'un taxi conventionné, contactez votre caisse d'Assurance Maladie par téléphone ou par mail sur votre compte Ameli. **Attention, si vous utilisez un taxi non conventionné, le coût de votre déplacement ne sera pas remboursé par l'Assurance Maladie et sera à votre charge.**

■ Expression de votre satisfaction

Un questionnaire de satisfaction de l'hospitalisation est joint à ce livret. Merci de prendre un peu de votre temps pour le remplir avant la sortie. Vous pourrez ensuite le remettre à un membre du personnel ou le déposer à l'accueil dans la boîte aux lettres dédiée.

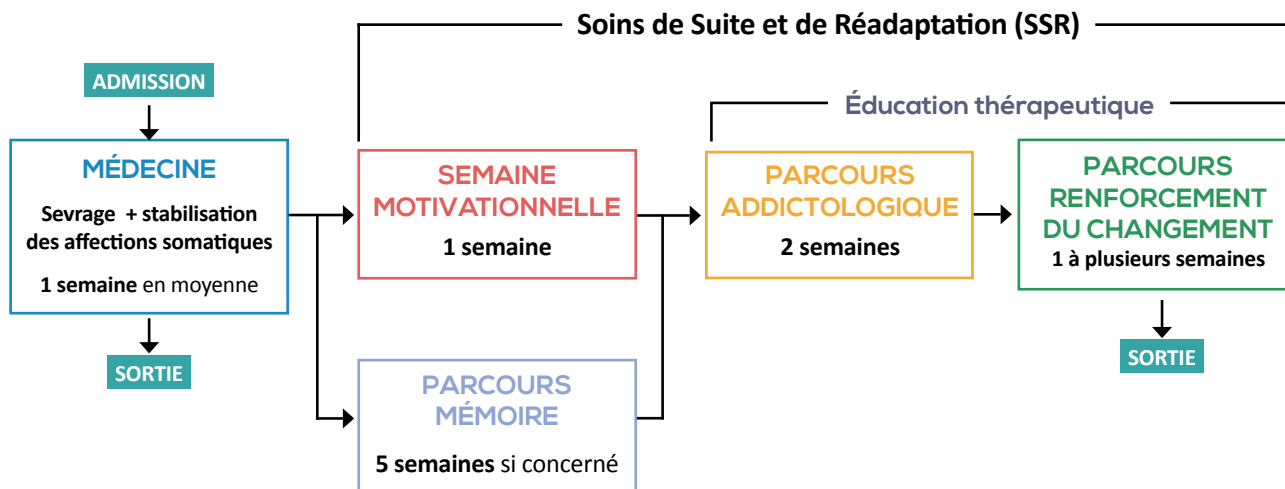
Ces éléments précieux nous aideront à améliorer toujours plus les prestations qui vous sont proposées.



VOTRE PRISE EN CHARGE

■ Les parcours de soins

La clinique propose plusieurs parcours de soins afin d'adapter notre accompagnement à vos besoins.



LE SERVICE DE MÉDECINE

Il accueille les patients en hospitalisation complète afin de prévenir les complications liées au sevrage des substances psychoactives et toxiques. Un bilan bio-psycho-social est réalisé dès l'entrée du patient et permet d'adapter la prise en charge aux besoins de chacun en tenant compte des facteurs de risques : poly-consommations, comorbidités importantes,...

LE SERVICE DE SSR offre un accompagnement pluridisciplinaire personnalisé autour d'activités individuelles et collectives :

SEMAINE MOTIVATIONNELLE

Ce parcours optionnel d'1 semaine centré sur la réflexion offre le temps utile à la définition précise des objectifs que le patient souhaite atteindre et les moyens d'y parvenir (consommation contrôlée, abstinence,...).

PARCOURS MEMOIRE

Ce parcours spécifique de 5 semaines est dédié aux personnes présentant des troubles cognitifs (troubles de la mémoire) nécessitant une démarche individuelle de rééducation en lien avec un Neuropsychologue.

PARCOURS ADDICTOLOGIQUE

Ce parcours de 2 semaines fait entrer le patient dans un groupe thérapeutique fermé dans lequel il lui est délivré une information et formation sur les addictions afin de mieux comprendre et agir sur sa maladie.

PARCOURS RENFORCEMENT DU CHANGEMENT

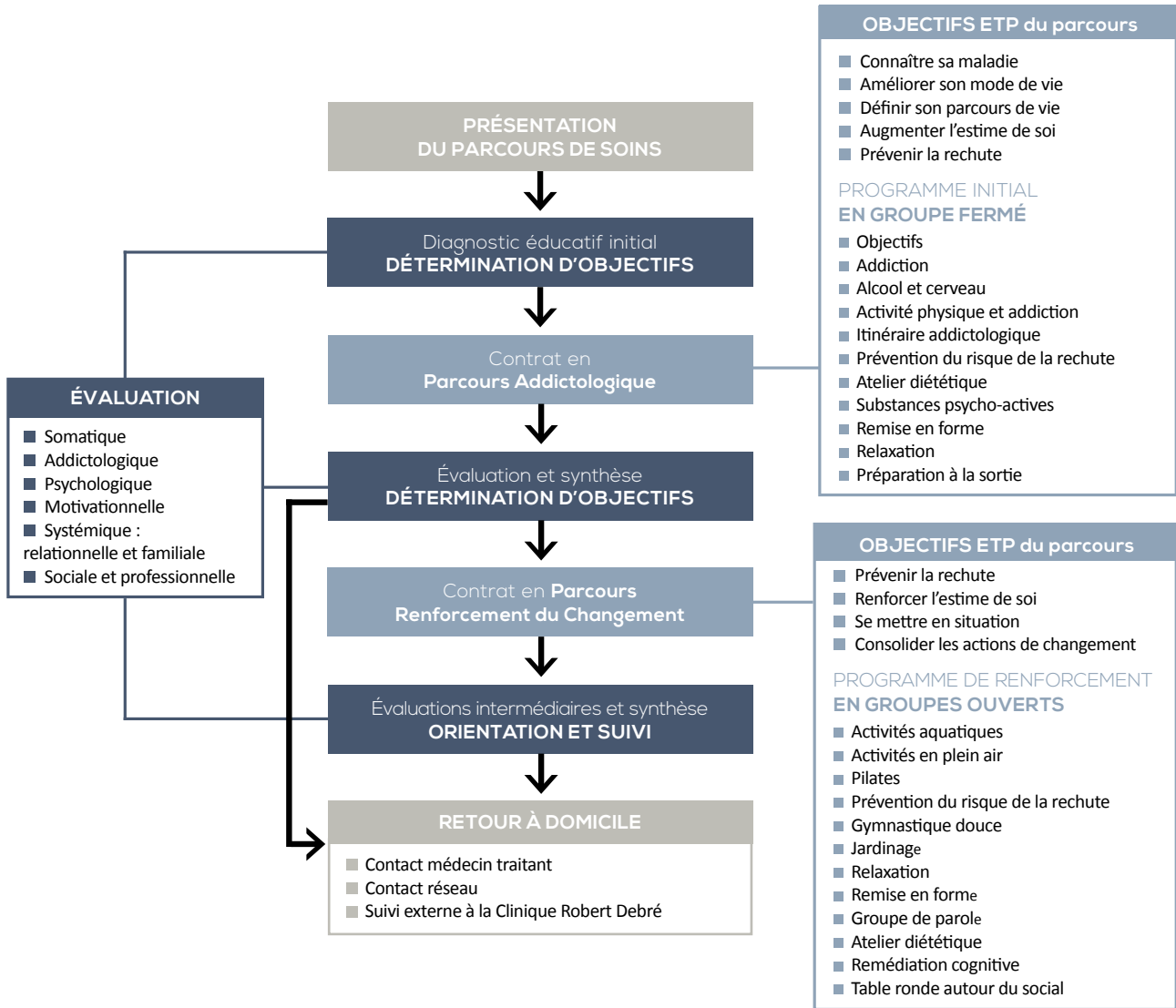
Ce parcours optionnel de 1 à plusieurs semaines permet au patient de poursuivre le travail engagé dans le but d'atteindre ses objectifs de changement. Les ateliers auxquels il participe dépendent de ses besoins.

L'ÉDUCATION THÉRAPEUTIQUE

La clinique déploie un programme d'Education Thérapeutique du Patient (ETP) nommé « *Approche Dynamique et Systémique en addictologie* » et autorisé par l'ARS depuis 2011. La rééducation et réadaptation s'articulent autour de cette démarche d'éducation thérapeutique. Elle propose au patient une aide pour acquérir ou maintenir des compétences afin de gérer au mieux sa vie avec la maladie. Au préalable des parcours « *addictologique* » et « *renforcement du changement* », un contrat est établi entre le patient et l'équipe de soins. Il fixe les objectifs de l'hospitalisation et ses conditions ainsi que le planning d'ateliers et de suivis individuels du patient.

Une évaluation complète est réalisée en début de prise en charge : Somatique, Addictologique, Psychologique, Motivationnelle, Systémique (relationnelle et familiale), Sociale et Professionnelle. A l'issue de cette évaluation, les objectifs et actions à entreprendre sont discutés en réunion de synthèse avec l'ensemble de l'équipe afin de vous proposer un projet de soins individualisé.

Vous serez amenés à rencontrer différents professionnels de santé (Médecin, Infirmier, Psychologue, Neuropsychologue, Assistante sociale, Enseignant APA, Kinésithérapeute, Diététicienne) selon votre planning d'ateliers pour travailler autour des objectifs qui ont été fixés. Les rencontres peuvent prendre la forme de séances individuelles (consultations, exercices,...) ou collectives (ateliers,...). Selon la durée d'hospitalisation, votre projet de soins pourra être revu et adapté.



Durant votre séjour, **vous pouvez être orienté par votre médecin référent vers des consultations ou examens spécialisés extérieurs** selon votre état de santé.
Le transport sera organisé sauf chez certains spécialistes.

■ Le plateau et les activités médico-techniques

Le plateau technique de rééducation



dispose du matériel nécessaire à la conduite des activités collectives et individuelles de rééducation fonctionnelle : rameurs, appareils de musculation, vélos dont elliptiques, tapis de course, table de massage, petits matériel de rééducation.

Il permet, à travers de différents types d'ateliers physiques menés par l'enseignant APA (gymnastique douce, pilates, remise en forme,...) et le kinésithérapeute (travail articulaire et musculaire, travail du schéma corporel, massages antalgiques,...) un travail autour des fonctions motrices centré sur le bien-être et l'estime de soi pour favoriser la récupération d'un équilibre bio-psycho-social.

Le jardin thérapeutique



est proposé dans le cadre d'une activité thérapeutique à chaque patient qui souhaite en bénéficier durant l'hospitalisation en service de SSR.

Il a pour but de développer la tolérance à l'effort et l'apprentissage de ses limites personnelles autour de tâches ayant un sens pour le patient en lien avec sa vie quotidienne.

Les groupes de paroles



sont des lieux d'échanges inter-individuels et de socialisation qui impliquent une notion d'engagement à la fois des participants et de l'animateur.

Ils sont des ateliers propices à la libération de la parole centrés sur les mécanismes de l'addiction, les moyens pour y faire face et la confiance en soi.

Les ateliers thérapeutiques



à visée éducative (Itinéraire, Addictions, Prévention du Risque de la rechute, Alcool et cerveau, Tabacologie,...) délivrent une éducation thérapeutique ciblée sur la maladie chronique qu'est l'addiction, intégrant des éléments théoriques et de mise en situation, l'amélioration de l'estime de soi et de son mode de vie et la prévention des situations à risque.

La prise en charge psychologique



réalisée en collectif à travers des groupes de paroles ou à travers des consultations individuelles. Elle peut faire appel à diverses méthodes de prise en charge comme l'entretien motivationnel, les thérapies cognitives et comportementales, les thérapies brèves comme l'hypnose, la relaxation.

La prise en charge neuro- psychologique



en parcours mémoire est fondée sur une évaluation initiale des capacités cognitives (de la mémoire). Cette première évaluation permet de mener une remédiation neurocognitive adaptée à chaque patient afin de favoriser la récupération de ses capacités dans le but de rétablir son autonomie ou de la maintenir.



■ Notre équipe

Pour votre prise en charge, une équipe pluridisciplinaire de professionnels est à votre écoute. Elle vous accueille et vous accompagne dès votre pré-admission et tout au long de votre séjour :

■ **Des médecins addictologues & généralistes** assurent un suivi individualisé et continu des patients depuis la pré-admission jusqu'après la sortie..

■ **Un cadre de santé** intervient dans la gestion des admissions et la coordination des programmes de soins.

■ **Une équipe de professionnels médico-techniques** composée de kinésithérapeute, enseignant en Activité Physique Adaptée (APA), psychologue, neuropsychologue, diététicien(ne), assure le déroulement du projet thérapeutique individuel de chaque patient.

■ **Une équipe paramédicale** composée d'infirmiers et d'aides-soignants intervient tout au long de votre prise en charge et est à votre écoute à tout moment de la journée.

■ **Un service social** accompagne les patients et les familles autour des thématiques suivantes : Ressources, Santé, Emploi, Logement, Juridique.

■ **Une équipe d'accueil** est à votre disposition pour vous renseigner et vous aider dans vos démarches administratives tout au long de votre séjour.

Forte de son expérience, l'équipe maintient et développe ses compétences grâce à une solide politique de formation en faveur de thématiques propres à l'activité : Addictologie, Education Thérapeutique des Patients, Thérapies brèves, Thérapies cognitivo-comportementales, Troubles neuropsychologiques liés à l'alcool, Sevrage tabagique,...



VOTRE SÉJOUR

■ Votre valise (à prévoir pour une semaine minimum)

- *Des vêtements et des sous-vêtements de rechange*
- *Des chaussettes*
- *Des vêtements de nuit*
- *Un linge*
- *Un maillot de bain*
- *Des chaussures de sport et savates...*
- *Gants et serviettes de toilette*
- *Un nécessaire de toilette (savon, gel douche et shampoing, brosse à dent et dentifrice, déodorant, parfum, rasoir et mousse à raser, peigne/brosse, protections périodiques...)*
- *Un sac pour le linge sale*

La clinique n'assure pas l'entretien du linge personnel. Il est demandé à l'entourage de s'assurer que leur proche hospitalisé dispose de tout ce qui lui est nécessaire et du nettoyage.

MERCI DE PENSER ÉGALEMENT À AMENER :

- *Votre traitement habituel qui sera déposé au niveau de l'infirmerie*
- *Vos boîtiers de rangement pour vos lentilles de contact, lunettes, prothèses dentaires, auditives...*
- *Un cadenas de taille moyenne pour sécuriser votre armoire*
- *Un peu de monnaie (distributeur de boisson, ...) qui pourra être déposée au coffre si besoin*
- *Tabac/cigarettes pour une semaine dans le cas où vous ne souhaitez pas travailler sur le sevrage au tabac*
- *Un ventilateur en cas de forte chaleur*

Inventaire des effets personnels & Objets de valeur

Pour des raisons de sécurité, le personnel soignant en charge de votre accueil et installation en chambre procédera à un inventaire de vos effets personnels. Certains effets comme **les armes blanches** ne pourront être laissés en chambre. Ils seront conservés pour vous jusqu'à votre départ. Pensez à faire une demande de retrait auprès de l'accueil ou d'un membre du personnel soignant la veille de votre départ.

Il en est de même pour **vos médicaments personnels** qui seront déposés à votre arrivée au niveau du poste de soins. Ils vous seront restitués sur avis médical à la sortie. Dans le cas contraire, ils seront éliminés.

Nous vous recommandons de déposer tout **objet de valeur (argent, bijoux, etc...)** au coffre de l'établissement. Pour les formalités, adressez-vous à un personnel soignant.



La clinique décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol de vos effets personnels.

■ Nos prestations hôtelières

Les repas



Les repas servis par l'établissement sont préparés avec soins et équilibrés.

Le service est adapté à vos besoins :

- en cas de régime médical spécifique (diabétique, hyposodé,...),
- en cas d'allergie,
- pour convenance personnelle (goût, religion,...).

Le repas sont servis au niveau de l'espace de restauration central et peuvent être servis en chambre sur consignes médicales.

Les heures de service sont les suivantes :

- **Petit déjeuner** : à 7h15
- **Déjeuner** : à 12h15
- **Dîner** : à 18h15

Un service de boissons fraîches est organisé tous les jours en période estivale. Un distributeur de boissons chaudes est à votre disposition à toute heure de la journée.

Les chambres

La clinique dispose de 18 chambres individuelles et de 21 chambres doubles. Chaque chambre est équipée d'une salle de bain (douche, lavabo, WC), d'une télévision, d'un volet roulant motorisé, d'un fauteuil et d'un réfrigérateur.

Les chambres individuelles sont attribuées en priorité sur raison médicale ainsi qu'aux personnes qui en font la demande. Si vous souhaitez en bénéficier, votre demande doit être formulée le plus tôt possible.

Tarif chambre individuelle : 30 € TTC par journée

La télévision

La télévision de chaque chambre met à disposition les chaînes locales. Pensez à vos voisins en réglant le volume du poste de télévision de façon à ne pas gêner. Une télécommande vous est remise par l'agent d'accueil lors de votre entrée contre une caution de 20 € TTC. Cette caution vous est rendue à la sortie, sauf en cas de perte de la télécommande.

Le téléphone

Un poste téléphonique à jetons est mis à votre disposition pour vos appels personnels ou pour réaliser vos démarches sociales. Merci de vous rapprocher de l'accueil qui vous indiquera la marche à suivre pour en bénéficier.

Le courrier

Chaque jour, le courrier vous sera distribué en fin de matinée. Le courrier au départ peut être remis affranchi à l'accueil avant 16H30. L'adresse postale à communiquer à vos proches est la suivante:

Clinique Robert Debré
Mme, M.....
Chambre N°
18 impasse des Oliviers
97435 Saint-Gilles-les-Hauts

Le journal

Les journaux locaux peuvent être empruntés sur demande auprès de l'accueil.

■ Les lieux de vie communs

Les locaux sont aménagés et équipés pour vous accueillir. L'ensemble des installations à votre disposition est en rez-de-chaussée pour faciliter les déplacements et permettre un accès aux personnes à mobilité réduite. Des jardins arborés et fleuris sont à disposition des patients et visiteurs. Ils permettent repos et luminosité des chambres et des terrasses. Le restaurant occupe une place centrale et offre un espace convivial où les patients sont invités à prendre leurs repas.

La clinique est certifiée Lieu de Santé Sans Tabac. A ce titre, il est proposé à tous les patients fumeurs de s'inscrire dans une démarche d'arrêt ou de réduction de la consommation de tabac. Une terrasse est spécifiquement aménagée au centre de la clinique pour permettre aux fumeurs de ne pas déranger les autres usagers de la clinique.

■ Les animations

Des animations ont lieu régulièrement et font l'objet d'un affichage au niveau des tableaux dédiés aux patients. Il s'agit notamment :

- D'ateliers manuels
- De chants, karaokés ou concerts
- De jeux de société
- De célébrations pour des événements particuliers (fête de fin d'année, journées à thème,...)

■ Le culte

Une messe est célébrée un mercredi par mois. Si vous souhaitez prendre contact avec un représentant du culte, merci de vous rapprocher de l'accueil.

■ Le parking

Le parking situé dans l'enceinte de la clinique est réservé en priorité au personnel. Bien que toutes les mesures aient été prises, si un accompagnant ou visiteur vient à y garer son véhicule, il doit veiller à le fermer à clé et à penser à n'y laisser aucun objet de valeur. La clinique déclinera toute responsabilité en cas de vol ou de dégradation.



RÈGLES DE FONCTIONNEMENT

■ Règlement intérieur

Attitude à l'égard des dépendances

- Il est interdit d'apporter ou de faire entrer dans l'établissement des produits psychotropes licites ou illicites (alcool, cannabis, médicaments,...) **sous peine de renvoi.**
- Toute consommation d'alcool ou autre produit psychotrope **est strictement interdite pendant le séjour et entraîne une rupture du contrat de soins.**
- Des contrôles d'alcoolémie sont effectués à chaque retour de permission par un IDE et peuvent être réalisés à n'importe quel moment au cours de l'hospitalisation. **Le refus du test mettra un terme au contrat de soins.**
- Il est strictement interdit de fumer à l'intérieur des bâtiments.

Comportement

- Toute forme de violence ou d'agressivité verbale ou physique entre patients ou envers un membre du personnel n'est pas tolérée. Un passage à l'acte entraîne un renvoi immédiat.
- Il est interdit de s'introduire dans les chambres des autres patients sans leur accord.
- Les relations sexuelles dans la structure ne sont pas autorisées.
- Vos activités (télévision, radio,...) ne doivent en aucun cas gêner les autres.
- Il est interdit de garer votre véhicule sur le parking de la clinique.
- Les repas sont pris au restaurant sauf avis contraire de l'équipe.

Hygiène

- Chaque patient est tenu de conserver une hygiène corporelle correcte.
- Une tenue vestimentaire correcte est exigée dans l'enceinte de la clinique.
- La propreté des chambres, des toilettes et des parties communes doit être respectée.
- Les riverains de la clinique doivent être respectés. Il est interdit de se débarrasser de ses déchets sur leur terrain. Des poubelles sont à votre disposition.

Les visites

- Sauf avis médical contraire, les visites sont autorisées de **13h à 15h en semaine et de 13h à 17h le samedi, le dimanche et les jours fériés.**
- Pour le bien-être des personnes hospitalisées, les visites groupées de plus de 2 personnes sont déconseillées. **Chaque visiteur doit se présenter à l'accueil à son arrivé pour informer du motif de la visite.** Lors des horaires de visite, il n'est pas possible d'entrer et sortir dans l'établissement à plusieurs reprises. Les effets personnels déposés pour un patient sont remis à un personnel de l'établissement avant d'être remis au patient.
- Toute introduction d'alcool ou de toutes autres substances psychoactives **est interdite.** Tout contrevenant sera interdit de visite au sein de l'établissement.
- Sur avis de l'équipe, vous pourrez être accompagnés d'un proche pour les repas. Les repas pour les visiteurs sont payants et à commander la veille (voir tarifs et conditions auprès de l'accueil).

Les permissions

- Des permissions d'une durée maximale de 48h peuvent être accordées, sauf durant la période de sevrage.
- Toute permission est soumise à accord de votre médecin référent et à demander au plus tard 48h avant la date de départ en permission.
- Merci de vous signaler à l'infirmière avant tout départ en permission. Il vous sera remis vos traitements ainsi que les informations utiles pour la durée de la permission. Les transports lors des permissions ne sont pas pris en charge sauf cas particulier des permissions à vocation thérapeutique.

Les activités

- La participation aux activités définies par le contrat de soins est indispensable. Elles sont précisées dans le programme. Si des activités sont supprimées pour raisons exceptionnelles, elles se transforment en temps libre.
- Les horaires des activités doivent être respectés.
- La salle de rééducation n'est accessible qu'en présence de l'éducateur sportif et/ou du kinésithérapeute. Elle est soumise à un règlement spécifique.
- Il est interdit de laisser les téléphones portables allumés pendant les groupes.

- Horaires**
- Tous les patients doivent regagner leur chambre à 23h. Plus de bruit dès 22h pour respecter le sommeil des autres.
 - La terrasse est ouverte de 5h à 22h.
 - Les médicaments sont pris à des heures déterminées, y compris la nuit en début de sevrage, imposant de vous réveiller si nécessaire afin de vous éviter des complications cérébrales.

- Fouilles et surveillance**
- La direction peut décider à tout moment d'entreprendre une fouille de la chambre ou de vos effets personnels.
 - Les visiteurs sont soumis aux mêmes règles et contrôles que les patients.

■ Les Traitements Médicamenteux

Le médecin désigné référent pendant votre séjour établit la liste des traitements et en assure le suivi durant votre séjour. Il est important de lui fournir tous les éléments relatifs aux traitements que vous prenez, qu'il s'agisse de traitements prescrits par votre médecin traitant, médication personnelle ou tout autre substance prise régulièrement (huiles, plantes,...).

Merci d'amener les traitements que vous prenez habituellement.

L'établissement étant responsable des traitements prescrits par les médecins, **vous n'êtes pas autorisés à vous procurer des médicaments personnels** au cours de l'hospitalisation.

■ La Sécurité

Des consignes précises de sécurité sont affichées dans votre chambre. Nous vous remercions de bien vouloir en prendre connaissance. L'établissement est alimenté en 220 Volts. L'emploi de tout appareil électrique doit faire l'objet d'une demande à un membre du personnel.

Si, durant votre séjour vous constatez une anomalie ou panne dans le fonctionnement des éléments de votre chambre, veuillez en informer un membre du personnel. Les réparations nécessaires seront entreprises dans les meilleurs délais.

Les dégradations causées par les patients ou visiteurs durant le séjour sont à la charge de l'auteur.

Le montant des réparations est porté sur sa note.

VOS DROITS

■ Accès ou copie du dossier médical

Les articles L1111-7, R1111-1 à R1111-7 et R4127-45 du code de la santé publique reprennent les modalités d'accès de chaque personne à son dossier médical. Si vous souhaitez accéder à votre dossier médical ou en obtenir une copie de tout ou partie, en cours de séjour ou après votre sortie, veuillez adresser **une demande écrite** à Monsieur David CURVEUR, Directeur. **Un imprimé est à votre disposition à l'accueil pour vous aider à formuler votre demande.**

Les données ne pourront être mises à votre disposition qu'après un délai légal minimum de 48 heures à compter de la demande. La durée maximale autorisée pour que vous ayez accès aux éléments est de 8 jours (sauf dossier de plus de 5 ans auquel cas la durée est portée à 2 mois).

■ Dans le cas d'une demande de consultation sur place de votre dossier médical, il vous sera proposé l'accompagnement d'un Médecin de la clinique. **Cette consultation est gratuite.**

■ Vous pouvez également demander la copie de tout ou partie de votre dossier médical. La reproduction vous sera alors facturée selon le nombre de documents. La copie pourra vous être remise en mains propres ou expédiée par voie postale, auquel cas il vous sera facturé l'envoi au tarif en vigueur.

Votre dossier médical est conservé pendant vingt ans à compter de la date de votre dernier séjour.

■ Respect de la vie privée et confidentialité

Respecter votre intimité est pour nous une priorité. Vous avez le droit d'autoriser pour les visites l'accès à votre chambre aux personnes de votre choix. Nous nous engageons à ne pas révéler votre présence sans votre accord et à ne pas rompre la confidentialité de vos conversations téléphoniques ou de votre courrier reçu à la clinique.

L'établissement **respecte vos croyances et convictions** tant qu'elles ne font pas obstacle au bon déroulement des soins ou à la tranquillité des autres personnes hospitalisées.

Vous avez droit au **respect de votre vie privée** et au **secret des informations** relatives à votre santé. Ce secret ne doit cependant pas faire obstacle au partage d'informations entre les membres de l'équipe de l'établissement afin d'assurer la continuité et coordination des soins.

■ Identitovigilance

Dans le cadre de la prévention des risques associés aux soins, nous mettons en place une politique stricte d'identification de nos patients. C'est pourquoi, nous allons vous demander de **décliner votre identité régulièrement pendant le séjour**, et ce, parfois plusieurs fois par jour. Cette démarche nous assure que vous êtes la bonne personne pour le bon soin. L'ensemble des professionnels de la santé y est sensibilisé.

Afin de sécuriser davantage votre identification, nous avons recours à deux dispositifs :

- **un bracelet** indiquant votre identité, installé à votre poignet dès l'accueil,
- **votre photographie** que nous insérons à votre dossier médical informatisé.

■ Consentement libre et éclairé

La loi N°2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé a établi les principes actuels du **consentement des usagers des soins**.

« **Libre** » signifie sans contrainte ni menace. Il s'agit d'obtenir votre accord pour tout acte médical ou traitement.

« **Eclairé** » signifie que nous sommes tenus de vous informer de la nature des actes à réaliser de manière claire et compréhensible tout en vous présentant l'intérêt des soins pour votre santé, les conséquences néfastes en cas de refus et les effets indésirables potentiels.

« **Refuser de savoir ce que vous avez ne veut pas dire que vous ne devez pas savoir ce qu'il va se passer** ».

Vous avez le droit de demander à être tenu dans l'ignorance d'un diagnostic ou pronostic. Toutefois, les professionnels ont le devoir de vous **informer des bénéfices et risques** liées aux actes à pratiquer. *L'article L1111-2 du code de la santé publique* prévoit également que la volonté d'une personne d'être tenue dans l'ignorance d'un diagnostic ou d'un pronostic est respectée, sauf lorsque des tiers sont exposés à un risque de contamination.

■ Majeurs sous mesure de protection

Pour favoriser la participation d'un patient majeur sous mesure de protection juridique incluant le champ de la santé à la prise de décision le concernant, l'équipe médicale et soignante **l'informe des actes et examens nécessaires** à la prise en charge de son état de santé, en tenant compte de ses capacités de compréhension. Les éléments sont délivrés en parallèle à son représentant légal.

■ Personne à prévenir/ Personne de confiance

Conformément à l'article L1111-6 du code de la santé publique, vous avez la possibilité de désigner, avec son accord, une personne de confiance qui peut être **un parent, un proche ou votre médecin traitant**. Cette personne doit être **majeure**.

A votre admission, il vous est demandé de **désigner par écrit** une personne de confiance et une personne à prévenir à l'aide du formulaire joint à ce livret.

Si vous le souhaitez, la personne de confiance peut vous accompagner dans vos démarches et assister aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions. La personne de confiance sera consultée par le médecin si vous êtes dans l'incapacité d'exprimer votre volonté. Dans ce cas, elle vous représentera et donnera des indications sur les choix que vous auriez souhaités.

Vous pouvez également désigner une **personne à prévenir**, ceci afin de l'avertir en cas de problème particulier pendant votre séjour. Il s'agit le plus fréquemment d'une personne de votre famille (conjoint, parent, enfant,...). Vous pouvez décider que la personne à prévenir soit également votre personne de confiance.

■ Règlement Général sur la Protection des Données

(Applicable au 25 mai 2018) Le dossier de chaque patient est informatisé conformément aux arrêtés de la CNIL. **Chaque patient peut s'opposer au traitement informatique de données nominatives le concernant** *(loi n°2002-2003 du 4 mars 2002)*. Un formulaire d'information vous est remis à votre admission.

■ Informatique et libertés

Notre établissement dispose d'un système informatique destiné à faciliter la gestion des dossiers des personnes hospitalisées et à réaliser, le cas échéant, des travaux statistiques à usage du service.

Les informations recueillies lors de votre hospitalisation, feront l'objet, sauf opposition de votre part, d'un enregistrement informatique. **Ces informations sont réservées à l'équipe médicale et soignante** qui vous suit ainsi qu'au service accueil et facturation pour les données administratives.

Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifiée par les lois 2004-801 du 06 août 2004 et 2017-55 du 20 janvier 2017, vous pouvez obtenir communication des données vous concernant. Tout médecin désigné par vous peut également prendre connaissance de l'ensemble de votre dossier médical.

■ Directives anticipées

Définies à l'article L1111-11 du code de la santé publique, les « directives anticipées » sont vos volontés, exprimées par écrit, sur les traitements ou les actes médicaux que vous souhaitez, ou non, si un jour vous ne pouvez plus communiquer après un accident grave ou à l'occasion d'une maladie grave. Elles concernent les **conditions de votre fin de vie**, c'est-à-dire de **poursuivre, limiter, arrêter ou refuser les traitements ou actes médicaux**. Vos directives anticipées permettront au médecin de connaître vos souhaits.

La loi n°2016-87 du 2 février 2016 créant de nouveaux droits en faveur des personnes malades et des personnes en fin de vie vient renforcer les dispositifs mis en place par la loi N° 2005-370 du 22 avril 2005 relative aux droits des malades et à la fin de vie, dite loi Leonetti. Elle rend notamment les directives anticipées valables sans limite de temps et contraignantes pour les médecins.

Si vous souhaitez exprimer vos directives anticipées vous pouvez vous adresser à l'équipe qui vous remettra un document explicatif permettant de les consigner par écrit.



LA POLITIQUE QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

Depuis 2005, la Clinique Robert Debré est engagé dans une démarche de qualité et de gestion des risques. Elle consiste à la mise en place d'une dynamique d'amélioration continue de notre fonctionnement et de nos pratiques tout en maîtrisant les risques liés à l'activité. Notre politique qualité et gestion des risques fait partie intégrante du projet d'établissement et est pilotée par la Commission Médicale d'Établissement (CME).

Elle reprend l'ensemble de nos engagements selon 3 axes :

- Maintenir un niveau de qualité optimal
- Renforcer la culture qualité et sécurité à tous les niveaux auprès des professionnels
- Consolider la démarche globale de gestion des risques associés aux soins

Les Indicateurs nationaux Qualité et Sécurité des Soins (IQSS) sont suivis régulièrement selon les campagnes réglementaires. Les résultats sont affichés à l'entrée de la clinique ainsi que sur le site internet www.scopesante.fr.

■ La Lutte contre les Infections Associées aux Soins

Les infections nosocomiales (infections associées aux soins) sont les infections acquises en secteur hospitalier alors qu'elles n'étaient ni présentes ni en cours de développement lors de l'admission. La lutte contre ces infections nosocomiales est une priorité dans l'établissement. L'équipe opérationnelle d'Hygiène Hospitalière (EOH) a en charge l'organisation de la prévention et de la gestion de ces infections. Elle est composée de personnels médicaux et paramédicaux de la clinique qui s'appuient sur les compétences du Centre d'appui pour la Prévention des Infections Associées aux Soins de l'Océan Indien (CPIAS OI).

■ La prise en charge de votre Douleur

Conformément à l'article L.1110-5 du code de la santé publique « **...toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée...** ». Nous menons une politique de prévention et de soulagement de la douleur auprès de l'ensemble de nos patients de manière individualisée. Le contrat d'engagement de la douleur annexé à ce livret reprend ces dispositions.

■ Commission Des Usagers (CDU)

(Décret n° 2016-726 du 1er juin 2016) La CDU a été mise en place pour vous assister, vous orienter et vous informer de vos droits. Elle veille à l'application des dispositions de la charte de la personne hospitalisée qui est mise à votre disposition en annexe de ce livret et affichée dans la clinique et contribue à l'amélioration de la qualité de la prise en charge des usagers en étant force de proposition auprès de l'établissement. La CDU est avant tout un lieu d'écoute, de mise en relation avec ceux qui vous ont pris en charge et éventuellement d'information sur les voies de conciliation et de recours gracieux ou juridictionnels dont vous disposez.

■ **En cas de plainte ou réclamation**, il vous sera proposé de la consigner par écrit (sur un formulaire de réclamations à l'accueil ou sur papier libre) aux fins d'être adressée au représentant légal de l'établissement. Une copie de cet écrit vous sera alors remise sans délai.

■ En cas d'impossibilité de faire valoir oralement vos griefs ou si les explications qui vous sont données ne vous satisfont pas, **vous pouvez adresser directement une plainte ou une réclamation par courrier sur papier libre à : Monsieur David CURVEUR, Directeur, au 18 impasse des oliviers, 97435 SAINT GILLES LES HAUTS.**

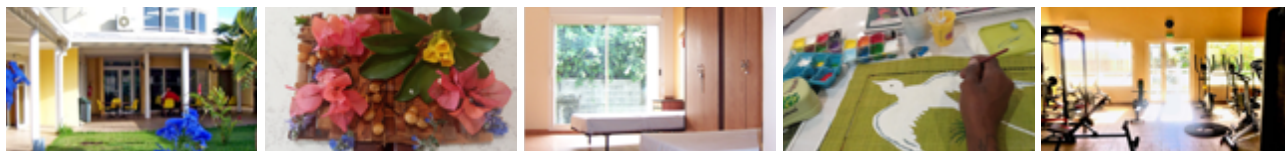
■ Toute plainte sera instruite selon les dispositions des articles R1112-91 à R1112-94 du code de la santé publique.

■ Vous pouvez également exprimer votre satisfaction par le biais du questionnaire de sortie, dont les résultats seront portés à la connaissance de la CDU et de l'ensemble du personnel.

Des Représentants des Usagers, membres d'associations, sont nommés par l'Agence Régionale de Santé pour vous représenter et siéger au sein de la CDU. Vous pouvez les interpeller à l'occasion des permanences mensuelles (dates disponibles sur les tableaux d'affichage) ou à tout moment par mail :

usagers.crd@clinifutur.net pour toute question relative à vos droits ou pour leur faire part d'une satisfaction ou insatisfaction.

La CDU est également composée de médiateurs disponibles dans le cas où vous souhaitez exprimer une plainte ou réclamation. La liste des membres de la CDU est jointe à ce livret et affichée à l'entrée de la clinique.



**Vous trouverez en annexe,
des informations complémentaires
à votre prise en charge.**

***Nous vous remercions d'avoir choisi
la Clinique Robert Debré,
établissement du Groupe de Santé CLINIFUTUR.***



Votre douleur, Parlons en !

CONTRAT D'ENGAGEMENT DOULEUR

Vous avez peur d'avoir mal ? Avoir moins mal, ne plus avoir mal... c'est possible !

PREVENIR

Les douleurs provoquées par certains soins ou examens : piqûres, pansements, pose de sonde, de perfusion, retrait de drains...

Les douleurs parfois liées à un geste quotidien comme une toilette ou un simple déplacement.

TRAITER OU SOULAGER

Les douleurs aiguës comme les coliques néphrétiques, celles de fractures...

Les douleurs après une intervention chirurgicale
Les douleurs chroniques comme le mal de dos, la migraine et également les douleurs du cancer, qui nécessitent une prise en charge spécifique.

Vous avez mal ? Votre douleur, parlons en !

Tout le monde ne réagit pas de la même manière devant la douleur; il est possible d'en mesurer l'intensité. Pour nous aider à mieux adapter votre traitement, vous pouvez nous indiquer « *combien* » vous avez mal en notant votre douleur de 0 à 10 ou en vous aidant d'une règlette.



Nous allons 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.

Les antalgiques sont des médicaments qui soulagent la douleur. Il en existe de différentes puissances.

La morphine est l'un des plus puissants. Mais certaines douleurs, mêmes sévères, nécessitent un autre traitement. D'autres méthodes non médicamenteuses sont efficaces comme par exemple la relaxation, les massages, le soutien psychologique, ...

Votre participation est essentielle.

Nous sommes là pour vous écouter, vous soutenir et vous aider.

Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/00 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.



TARIFS (TTC)

Applicables au 01 Mars 2021

Consultation externe	27,60 €
Chambre particulière	30,00 €
Forfait journalier	20,00 €

Médecine

Forfait d'hospitalisation, sous réserve de diagnostic médical – <i>éthylisme avec dépendance niveau 1</i>	1947,27 €
Forfait d'hospitalisation, sous réserve de diagnostic médical – <i>éthylisme avec dépendance niveau 2</i>	2014,50 €
Explorations nocturnes et apparentées (séjours de moins de 2 jours)	347,90 €
Honoraires de surveillance	22,08 €

Soins de Suite et de Réadaptation

Prix de journée (dont 20€ forfait journalier)	132,60 €
Forfait d'entrée	70,31 €
Forfait de surveillance	8,23 €
Forfait pharmacie	1,31 €
Isolement médical	21,45 €
Forfait PMSI	5,76 €

Seuls peuvent vous être facturés des frais correspondant à une prestation de soins rendue. Le paiement d'une prestation qui ne correspond pas directement à une prestation de soins ne peut vous être imposé.

LISTE DES MEMBRES DE LA C.D.U (COMMISSION DES USAGERS)

En application du décret N° 2016-726 du 1er juin 2016

Prénom / nom	Qualité	Fonction dans la CDU
M. David CURVEUR	Directeur	Président
M. Robert FERRAND	Représentant des usagers Association RIVE	Vice-Président
Mme le Dr Marilyne LEBRUN	Médecin	Médiateur médical
M. le Dr Deshpriya DHUNY	Médecin	Médiateur Médical suppléant
Mme Frédérique WALLAERT	Cadre de Santé	Médiateur non-Médical
Mme Hélène POTIGNY	Neuropsychologue	Médiateur non-Médical suppléant
Mme Pascale SAVOYE	Représentant des usagers Association ORIAPA	Membre
M. Djouneid CADJEE	Directeur administratif	Membre
M. Alexandre DE LIMA	Responsable Qualité	Membre
M. Guy ADOLPHE	Responsable restauration	Membre
Mme Maïva VIRANAÏKEN	Assistante Sociale	Membre
M. Eric FIGUIN	Enseignant APA	Membre
Mme Elise BLEROT	Diététicienne	Membre

Une permanence des Représentants des Usagers a lieu une fois par mois. Les dates de permanences sont disponibles sur les tableaux d'affichage.

Si vous souhaitez joindre un membre de la CDU, merci de transmettre votre demande par mail à :
usagers.crd@clinifutur.net



QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION PATIENT

En Kreyòl

Ou aviz lé important, i intéresse a nou. Rempli a li et dépose a moin dan boîte aux lettres !

Age : _____ ans Sexe : ☐ Homme ☐ Femme

BON

MWAYIN

PAS BON



Komen mi trouv band zinformations ke la don a moin pou rent lopital	☐	☐	☐
Eske mon santé fizik é moral lé méyeur aster	☐	☐	☐
Eske la bien soulag mon doulèr	☐	☐	☐
Eske mi la gagn lesplication pou soign mon maladi	☐	☐	☐
Eske bana la respek a moin	☐	☐	☐
Eska bana la akompagn a moin dan mon problem social	☐	☐	☐
Komen mi trouv la chamb é lo ban batimen	☐	☐	☐
Komen mi trouv le mangé	☐	☐	☐
Komen mi trouv sat i propoz a moin : Distributeur, livr, jeu,...	☐	☐	☐
Komen mi trouv band zinformations ke la don a moin avan mi rent mon kaz	☐	☐	☐

Eske ou va dir a out famiye ek camarad ke la klinik lé bien ? ☐ OUI ☐ NON

Ou pé dir tout ce ke ou pens :

QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION PATIENT

*Votre avis est important et nous intéresse.
Merci de bien vouloir le remplir et le déposer dans la boîte aux lettres !*

Age : _____ ans Sexe : ☐ Homme ☐ Femme

SATISFAIT MITIGÉ INSATISFAIT



Pendant mon hospitalisation, comment étai(en)t :

Les informations pour préparer mon hospitalisation	☐	☐	☐
L'évolution de mon état de santé (physique, moral)	☐	☐	☐
Le soulagement de ma douleur	☐	☐	☐
Les informations et conseils reçus pour gérer ma maladie	☐	☐	☐
Le respect de ma personne	☐	☐	☐
L'évolution de ma situation sociale	☐	☐	☐
Ma chambre et les locaux	☐	☐	☐
Les repas	☐	☐	☐
Les services proposés (Distributeur, Livres, Jeux,...)	☐	☐	☐
Les informations pour préparer ma sortie	☐	☐	☐

Recommanderiez-vous la Clinique Robert Debré pour une hospitalisation ? ☐ OUI ☐ NON

COMMENTAIRES :



QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION DE L'ENTOURAGE

Madame, Monsieur,

Nous souhaitons recueillir votre avis sur les conditions de séjour de votre proche. Nous vous remercions pour le temps que vous accorderez à remplir ce questionnaire.

A remettre à un membre du personnel ou à déposer dans la boîte aux lettres satisfaction à l'accueil

- JE SUIS : ☐ Le/La conjoint(e) / l'époux(se) ☐ Un membre de la famille
☐ Un proche (ami, collègue,...) ☐ La personne de confiance
☐ La personne à prévenir ☐ Autre :

COMMENT AVEZ-VOUS TROUVÉ :	Très satisfait 	Satisfait 	Insatisfait 	Très insatisfait 	Ne sais pas, non concerné 
Les contacts téléphoniques avec nos services	☐	☐	☐	☐	☐
L'accès à la clinique	☐	☐	☐	☐	☐
La qualité de l'accueil à votre arrivée	☐	☐	☐	☐	☐
Les indications pour trouver votre proche	☐	☐	☐	☐	☐
Les horaires de visite	☐	☐	☐	☐	☐
L'accueil par le personnel soignant dans le service	☐	☐	☐	☐	☐
La prise en charge de votre proche	☐	☐	☐	☐	☐
La disponibilité et l'écoute des professionnels	☐	☐	☐	☐	☐
Le respect de la confidentialité et de l'intimité	☐	☐	☐	☐	☐

	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait	Ne sais pas, non concerné
					
Le confort et l'équipement des chambres	☐	☐	☐	☐	☐
La propreté des locaux	☐	☐	☐	☐	☐
Le calme et la tranquillité des lieux	☐	☐	☐	☐	☐
Les repas	☐	☐	☐	☐	☐
L'accompagnement social	☐	☐	☐	☐	☐
Les activités proposées à votre proche	☐	☐	☐	☐	☐
Les informations sur la sortie de votre proche	☐	☐	☐	☐	☐

Recommanderiez-vous la Clinique Robert Debré pour une hospitalisation ? ☐ OUI ☐ NON

REMARQUES/SUGGESTIONS

[illegible]

Merci beaucoup pour votre participation.



PERSONNES DE CONFIANCE ET A PRÉVENIR

Formulaire à remplir et à déposer à l'accueil le jour de votre admission.

LE PATIENT

Nom de naissance :

Nom marital :

Prénom :

Lieu de naissance :

Date de naissance :

Adresse :

Téléphone :

LA PERSONNE DE CONFIANCE

Depuis la loi du 4 mars 2002, vous avez la possibilité de désigner, avec son accord, une personne de confiance qui peut être un parent, un proche ou votre médecin traitant. Cette personne doit être majeure. Si vous le souhaitez, la personne de confiance peut vous accompagner dans vos démarches et assister aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions. La personne de confiance sera consultée par le médecin, si vous êtes dans l'incapacité d'exprimer votre volonté. Dans ce cas, elle vous représentera et donnera des indications sur les choix que vous auriez souhaités.

☐ Je désigne comme personne de confiance :

Nom :

Prénom :

Lien avec le patient :

Adresse :

Téléphone :

☐ Je souhaite que cette désignation soit valable pour toutes mes hospitalisations à la Clinique Robert Debré. Cette désignation est révocable à tout moment.

☐ Je ne souhaite pas désigner de personne de confiance.

LA PERSONNE A PRÉVENIR

Lors de votre admission, vous pouvez désigner une personne à prévenir, ceci afin de l'avertir en cas de problème particulier pendant votre séjour. Il s'agit le plus fréquemment d'une personne de votre famille (conjoint, parent, enfant,...). Vous pouvez décider que la personne à prévenir soit également votre personne de confiance.

- ☐ **La personne à prévenir est ma personne de confiance :**
- ☐ **Je désigne comme personne à prévenir une autre personne :**

Nom : _____ Prénom : _____

Lien avec le patient : _____

Adresse : _____

Téléphone : _____

- ☐ **Je ne souhaite pas désigner de personne à prévenir.**

Fait à : _____ le : / / Signature du patient : _____

- ☐ **Patient dans l'impossibilité de désigner une personne de confiance et/ou à prévenir.**

Fait le : / / Signature du personnel : _____



INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Cet établissement de santé dispose d'un système informatique destiné à faciliter la gestion des dossiers des patients et à réaliser, le cas échéant, des travaux statistiques à usage de l'établissement et du Groupe de Santé CLINIFUTUR. La base juridique de ce traitement de données est la sauvegarde de vos intérêts vitaux et le respect de nos obligations légales. Le responsable de traitement est le groupe de santé CLINIFUTUR, dont l'adresse est :
GIE CLINIRUN, 127 route du bois de Nèfles, 97490 Sainte-Clotilde.

Les informations recueillies lors de votre consultation ou de votre hospitalisation, feront l'objet, sauf opposition justifiée de votre part, d'un enregistrement informatique. Ces informations sont réservées à l'équipe médicale qui vous suit ainsi que pour les données administratives, aux services de facturation et d'informations médicales.

Conformément à la réglementation en matière de protection des données à caractère personnel, vous pouvez obtenir communication des données vous concernant en vous adressant à la direction de cet établissement ou le DPO (Délégué à la Protection des Données) par courrier électronique : dpo@clinifutur.net.

Vous pouvez également disposer des droits suivants : rectification, effacement, opposition, limitation des traitements et portabilité. Si vous avez accordé votre consentement sur le traitement de vos données, vous pouvez le retirer sur simple demande de votre part. En cas de besoin, vous disposez également du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL (www.cnil.fr).

La durée de conservation de votre dossier médical est de 20 ans, conformément aux délais de prescriptions légaux. Ce délai commence à courir à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation externe dans l'établissement.

Tout médecin désigné par vous peut également prendre connaissance de l'ensemble de votre dossier médical.

DROITS A L'IMAGE

DANS LE CADRE DE NOTRE POLITIQUE D'IDENTITOVIGILANCE

Afin de sécuriser votre prise en charge, nous souhaitons recueillir votre photo pour intégration à nos applications informatisées (dossier médical et administratif).

☐ **Je suis d'accord pour que ma photo soit utilisée dans mon dossier médical et administratif.** [Cette utilisation sera valable pour une période de 3 ans à compter de la signature de la présente. La conservation de la photo sera effective dans le dossier patient conformément à la durée légale de conservation de celui-ci soit 20 ans.]

☐ **Je ne souhaite pas que ma photo soit utilisée dans mon dossier médical et administratif.**

DROITS A L'IMAGE (suite)

DANS LE CADRE DES ACTIVITÉS EXTÉRIEURES (sorties, rencontres,...) et des ateliers et animations internes

Afin de communiquer auprès des usagers et partenaires ce que nous réalisons, nous souhaiterions pouvoir faire figurer votre photo.

☐ **J'autorise le Groupe à diffuser, reproduire et représenter publiquement mon image uniquement à des fins de communication interne et/ou externe, dès lors que celle-ci est destinée à répondre aux besoins promotionnels, de formation et/ou d'information externe et/ou interne des activités du Groupe.**

J'autorise la communication au public de mon image ainsi fixée et reproduite, en tout ou partie, au travers de tous moyens et procédés de diffusion connus ou inconnus à ce jour (web, presse, édition, projections publiques, etc.) et sur tout support (incluant notamment et sans limitation, sites intranet/internet, réseaux sociaux, animation multimédia, plateforme multimédia, CD-Rom, DVD, Blu-Ray, clé USB, supports imprimés distribués à titre gratuit, conférence de presse, etc.).

Le Groupe s'interdit expressément toute utilisation de l'image du Modèle qui ne serait pas prévue dans la présente autorisation ou de procéder à une exploitation de l'image du Modèle susceptible de porter atteinte à sa vie privée ou à sa réputation. En particulier, le Groupe s'interdit d'utiliser l'image du Modèle sur tout support à caractère pornographique, raciste, xénophobe et s'interdit plus généralement toute autre exploitation préjudiciable. Il s'efforcera dans la mesure du possible, de tenir à disposition un justificatif de chaque parution des photographies sur simple demande.

Le Groupe pourra modifier mon image, sans mon accord préalable, dès lors que cette modification est strictement rendue nécessaire par le format de diffusion sur lequel elle est reproduite.

J'autorise le Groupe à inclure mon nom dans le crédit photographique de l'image me représentant, le cas échéant.

J'autorise le Groupe à accompagner mon image de légendes, textes, ou commentaires dès lors que ces derniers ne portent pas atteinte à ma dignité, à ma vie privée et à ma réputation.

La conservation de la photo sera effective pour une durée de 5 ans à compter de la signature du document «droit à l'image».

☐ **Je ne souhaite pas que ma photo soit diffusée.**

La présente autorisation est conservée dans le dossier patient, sans limitation, pour une durée de 20 ans à compter de sa signature.

AUCUNE DIFFUSION NE SERA REALISEE SANS VOTRE ACCORD ET EN DEHORS DES CAS FIGURANTS SUR CE FORMULAIRE.

NOM / PRENOM : _____ Date de naissance : _____ / _____ / _____

TUTEUR : _____

Date : _____ / _____ / _____ Signature : _____

G R O U P
E · D E ·
S A N T E
C L I N I
F U T U R



 Clinique Sainte-Clotilde

 Clinique Jeanne d'Arc - Les Orchidées

 Clinique Saint-Vincent

 Clinique Saint-Joseph

 Clinique de la Paix

 Centre de rééducation
Sainte-Clotilde

 Clinique Robert Debré

 S O D I A Société de dialyse

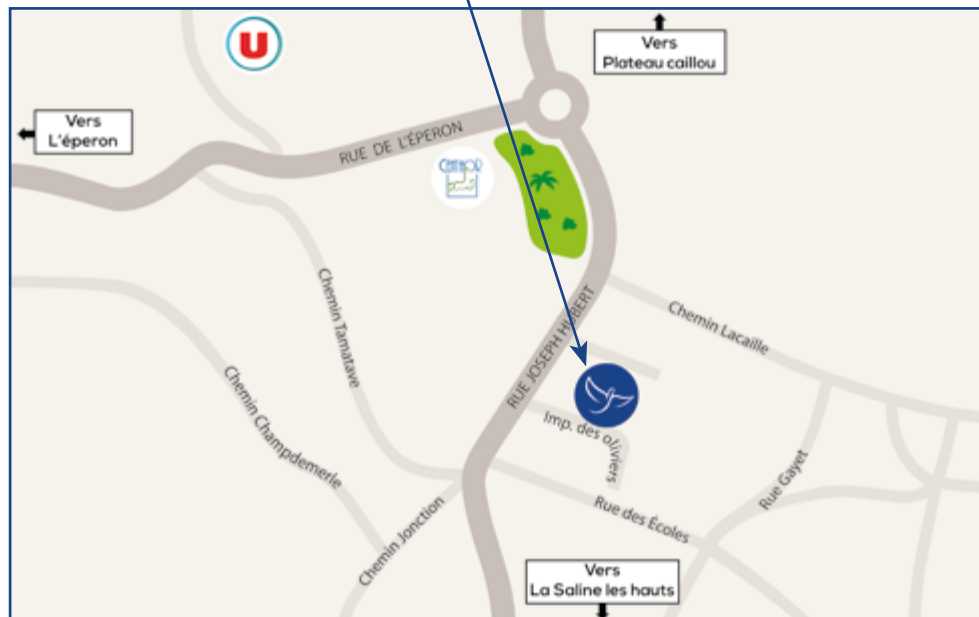
 M A Y D I A Centres de dialyse

NOS COORDONÉES



Clinique Robert Debré

Établissement de prise en
charge des addictions



Horaires des visites : Du lundi au vendredi de **13h00 à 15h00**
et les week-ends et jours fériés de **13h00 à 17h00**

18 Impasse des oliviers - 97435 Saint-Gilles les hauts

Mail : accueil.crd@clinifutur.net

Tél. : 02 62 59 37 37 - **Fax :** 02 62 59 37 99

Site internet : www.clinifutur.net   