



*Clinique de la Chênaie*

INSTITUT D'ADDICTOLOGIE ET TROUBLES  
DES CONDUITES ALIMENTAIRES



## LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT HÔPITAL DE JOUR

Préparer votre séjour en toute sérénité

## LE MOT DE LA DIRECTION

Madame, Monsieur,

Vous avez été admis à la Clinique de la Chênaie pour une prise en charge en hôpital de jour et nous vous remercions pour la confiance témoignée.

Ce livret d'accueil, élaboré à votre intention a été conçu pour vous donner toutes les informations, les renseignements ou les conseils qui vous sont utiles tout au long de votre parcours de soin.

L'ensemble de l'équipe est à votre disposition pour répondre à toutes éventuelles interrogations que vous pouvez avoir durant votre séjour.

Nous vous souhaitons un parcours de soin apaisant et un bon rétablissement.

La Direction

BIENVEILLANCE

ECOUTE

RESPECT DU PATIENT

LE MOT DE LA DIRECTION .....	1
L'ETABLISSEMENT .....	3
1-VOTRE ARRIVEE.....	4
2- VOTRE ADMISSION.....	5
3- LE SEJOUR EN HOPITAL DE JOUR.....	7
4- VOTRE SORTIE .....	8
5-VOTRE PARCOURS DE SOINS .....	9
6- NOS ENGAGEMENTS .....	10
7-VOS DROITS.....	13
8- INFORMATIONS PRATIQUES.....	20
9-VOS DEVOIRS .....	21

## L'établissement

**Située sur la Zone d'Activité de la Chênaie à Rouvroy, la Clinique de la Chênaie a ouvert ses portes en juillet 2023 et propose à chacun, patients et professionnels, un cadre de soins qualitatif, moderne et adapté aux besoins de l'ensemble des prises en charge proposées.**

La Clinique de la Chênaie est un établissement de soins médicaux et de réadaptation, spécialisé dans l'accueil des patients présentant des conduites addictives avec produits, des addictions comportementales, et des troubles des conduites alimentaires avec hyperphagie et boulimie.

La Clinique a deux modalités d'accueil : l'hospitalisation complète et l'hospitalisation de jour.

Implantée dans des locaux modernes et lumineux, exclusivement dédiés, la Clinique de la Chênaie est un acteur reconnu, sur le bassin de l'Artois, pour la qualité des thérapies mises en œuvre pour traiter les problèmes d'addictions et les troubles des conduites alimentaires.

La Clinique de la Chênaie est inscrite dans le réseau YKOE, ce qui lui permet de bénéficier des apports et de l'expérience des autres cliniques indépendantes du réseau et d'un institut de formation spécialisé en psychiatrie et santé mentale.

### **L'identité professionnelle du groupe YKOE repose sur :**

- ✓ **Une offre globale de formation, prévention et prise en charge**
- ✓ **Le développement de prises en charge spécialisées et novatrices en santé mentale**
- ✓ **L'adaptation aux besoins de santé des territoires**
- ✓ **La poursuite des partenariats public/privé pour renforcer, en complémentarité, l'offre de santé mentale dans les territoires.**

La clinique de la Chênaie est un établissement agréé, conventionné par la Sécurité Sociale. Il applique le tiers payant avec les caisses de sécurité sociale et la plupart des organismes complémentaires ou mutuelles, après obtention d'une prise en charge.

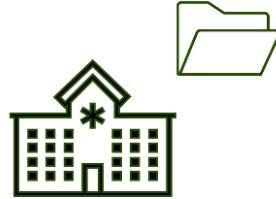
La clinique est membre de la Fédération de l'Hospitalisation Privée, interlocuteur privilégié des pouvoirs publics pour tout ce qui concerne les établissements de santé privés.

S'appuyant sur une équipe dynamique, la Direction entend répondre à vos attentes en matière de qualité et de sécurité des soins.

## 1-Votre arrivée

### 1-1 Préparer votre venue

Vous allez bénéficier d'un accompagnement thérapeutique tout au long de votre hospitalisation, selon votre parcours de soins, vous pourrez avoir accès aux équipements de la clinique dans les espaces de relaxation, d'activité physique adaptée, ou d'ateliers de groupe thérapeutique.



**Important :** Nous vous recommandons de laisser vos biens de valeur, bijou, montre... à votre domicile.

Afin de sécuriser les armoires des vestiaires mises à votre disposition, nous vous recommandons de vous munir d'un cadenas personnel.

### 1-2 Accéder à la clinique de La Chênaie

**En voiture :** Via l'autoroute A1, sortie 16.1

**En bus :** Ligne 25, arrêt : La Chênaie Sud,  
Ligne 19, arrêt : La Chênaie Nord,

### 1-3 Nous contacter



**Adresse :** 220 Rue Claude Bernard, 62320 Rouvroy

**Tél :** 03 91 84 19 00 (accueil HC)

**Site internet :** [ykoe.fr](http://ykoe.fr)

**Mail :** [contact@clinique-chenaie.fr](mailto:contact@clinique-chenaie.fr)

#### **Horaires de l'accueil de l'HDJ :**

Du Lundi au Vendredi de 9H30 à 16H00

Le Samedi de 9H30 à 11H00

## 2- Votre admission

### 2-1 La préadmission

Lors de la consultation de préadmission, de l'entretien médical d'admission, vous rencontrerez le médecin qui sera votre référent médical pour toutes vos séances de soins. Un dossier d'admission vous est adressé. Il est important de remplir complètement les différents formulaires et de préparer les pièces demandées.

**En vue de votre admission, il vous a été envoyé le règlement intérieur qui vous donne les informations complémentaires et concrètes sur les modalités de déroulement de votre prise en charge.**

### 2-2 L'admission : un accueil personnalisé

Le jour de votre premier passage, vous êtes accueilli(e) par le personnel d'accueil de l'hôpital de jour qui vous accompagne dans les premières démarches.

Pour votre entrée dans le parcours de soin, il faut nous fournir les documents suivants :

- Papiers d'identité : carte d'identité ou passeport
- Carte vitale actualisée
- Attestation de sécurité sociale
- Carte et coordonnées de votre mutuelle
- Renseignements médicaux : vos ordonnances en cours, éventuellement vos derniers résultats d'examens sanguins et enfin, le formulaire médical rempli par votre médecin traitant
- Courrier de sortie et ordonnance de sortie (si sortie d'hospitalisation)

**Pour les majeurs protégés**, l'ordonnance de mise sous tutelle ou sous curatelle doit nous être également transmise lors de l'accueil.

**Pour les patients en situation de handicap / à mobilité réduite**, des places de stationnement sont réservées devant l'établissement qui lui-même dispose d'équipements visant à favoriser l'accès aux soins pour tous.

Votre admission repose sur votre **libre choix**<sup>1</sup>, sur indication de votre médecin traitant ou de votre psychiatre et après accord d'un médecin de la Clinique.

<sup>1</sup> Article 1110-8 du code de la santé publique : Le droit du malade au libre choix de son praticien et de son établissement de santé et de son mode de prise en charge, sous forme ambulatoire ou à domicile, en particulier

## 2-3 Les frais d'hospitalisation

La structure est conventionnée avec les organismes d'assurance maladie. Aussi, et en fonction de vos droits, vos venues en hôpital de jour seront couvertes financièrement par la Caisse Primaire d'Assurance Maladie et votre mutuelle.

Nous pratiquons le tiers-payant. Votre facture est ainsi directement adressée à la Caisse Primaire d'Assurance Maladie obligatoire dont vous relevez, à votre mutuelle / assurance santé complémentaire, ou à la Complémentaire Santé Solidarité (CSS). Si vous êtes assuré(e) social(e) mais ne disposez pas de mutuelle/assurance santé complémentaire (ou si celle-ci ne couvre pas tous vos frais), le reliquat des frais d'hospitalisation sera à régler par vos soins.

Nous vous conseillons de contacter ces deux organismes pour de plus amples informations.

**Information Assurance Maladie :** Vous cherchez des informations plus complètes sur les démarches administratives, l'ouverture des droits et la prise en charge des frais lors d'une hospitalisation, consultez le site Internet de l'Assurance Maladie : [www.ameli.fr](http://www.ameli.fr)

**Suivi en consultation libérale en hospitalisation de jour ou temps complet :** Vous avez choisi de vous faire soigner par un médecin dans le cadre de son exercice libéral, l'éventuel dépassement d'honoraires est à votre charge, avec une possible participation de votre mutuelle/assurance santé complémentaire. Les honoraires des médecins sont affichés en salle d'attente.

---

lorsqu'il relève de soins palliatifs au sens de l'article L.1110-10, est un principe fondamental de la législation sanitaire.

### 3- Le séjour en hospitalisation de jour

#### 3-1 Les absences et les retards

La régularité dans les soins rend votre prise en charge plus efficace. Aussi, les retards et absences mettent en difficulté la prise en charge, les professionnels qui vous suivent ainsi que les patients qui participent au groupe thérapeutique. Vos séances sont planifiées avec vous à l'avance, un absentéisme récurrent pourra entraîner un arrêt de votre prise en charge ambulatoire. Il est impératif d'informer l'hôpital de jour de vos retards et absences.

#### 3-2 Les médicaments

Vous êtes autonome dans la prise de vos traitements. Si vous avez des médicaments à prendre sur le temps de vos séances, nous vous demandons de bien vouloir apporter ces derniers avec vous et les ranger dans votre casier fermé. L'infirmier de l'hôpital de jour pourra vous conseiller dans la gestion de vos traitements. Un contrat d'observance sera contractualisé avec vous dans ce cadre.

#### 3-3 Les objets de valeur

Bien que nous soyons attentifs, des vols peuvent malheureusement se produire. Pour prévenir tout risque, il est recommandé de ne pas amener de grosses sommes d'argent, des objets de valeur ou des bijoux. Vos affaires sont sous votre responsabilité.

Vous avez la possibilité de les déposer dans un casier situé dans le vestiaire.

Veuillez noter que l'établissement ne peut être tenu responsable en cas de perte ou de vol d'objets de valeur qui ne sont pas protégés pendant votre venue.

#### 3-4 Les repas

Aucun repas n'est délivré à l'hôpital de jour. Il est cependant possible d'apporter une collation et de la conserver dans l'office de l'hôpital de jour.

#### 3-5 En dehors des horaires d'ouverture de l'hôpital de jour

En cas de problème en dehors des heures d'ouverture de l'hôpital de jour, vous avez la possibilité de contacter le service de l'unité d'hospitalisation complète qui assurera la transmission des informations auprès de l'équipe de l'unité de jour.

#### Le comportement et les relations

L'équipe de la Chênaie est particulièrement attachée à ce que les échanges se passent dans la bienveillance, le respect et l'accord des uns et des autres. Certains patients étant vulnérables, l'équipe est là pour assurer une protection de tous.

## 4- Votre sortie



### 4-1 Une décision médicale

**La décision de sortie est avant tout une décision médicale.** Le médecin qui vous prend en charge décide avec vous de la date et des modalités de votre sortie.

Lors de l'entretien de sortie avec le médecin, il vous remettra votre lettre de liaison.

Néanmoins, si vous souhaitez quitter l'hôpital contre avis médical, nous vous demandons de signer un document qui atteste de votre volonté de refus de soins.

Après votre sortie, et afin d'améliorer la prise en charge des patients, un questionnaire de satisfaction concernant votre séjour vous sera remis.

**Votre avis nous intéresse :** Afin d'améliorer la qualité de la prise en charge thérapeutique que nous proposons, nous prenons en compte l'ensemble de vos remarques. Celles-ci peuvent être déposées dans la boîte transparente située vers la banque d'accueil.

Selon votre situation administrative au moment de votre sortie, le service facturation peut être amené à revenir vers vous, par voie postale ou par mail, afin de solder le dossier.

## 5-Votre parcours de soins

La durée de la prise en charge en hospitalisation de jour est définie avec le médecin en fonction de vos besoins et de vos disponibilités.

L'évaluation de votre projet de soins est réalisée toutes les 20 séances.

Le projet de soins personnalisé est organisé autour de la notion d'apaisement, d'apprentissage et de mises en situation afin de soutenir le processus de rétablissement.

**Dès votre arrivée et jusqu'à votre rétablissement, vous êtes acteur de votre projet de soins.**

Avec votre accord, l'équipe de la Clinique de la Chênaie peut être amenée à être en lien avec votre médecin traitant et d'autres professionnels de santé.

### 5-1 Les médicaments

Un contrat d'observance sera contractualisé avec vous. Vous êtes autonome dans la prise de vos traitements.

Si vous avez des médicaments à prendre sur le temps de vos séances, nous vous demandons de bien vouloir apporter ces derniers (y compris les antalgiques) avec vous et les ranger dans votre casier fermé durant les ateliers.

L'infirmier de l'hôpital de jour pourra vous conseiller dans la gestion de vos traitements. Des vérifications du bon respect des modalités de prise de traitement pourront être effectuées.

En cas de difficulté avec votre traitement médicamenteux (non prise, méconnaissance...) vous vous engagez à en informer sans délai l'infirmier de l'hôpital de jour.

**Si vous prenez des médicaments** à votre domicile, prescrits par un ou plusieurs médecins ou de votre propre initiative, merci de le signaler au médecin lors de votre admission ou dès le premier jour de votre prise en charge. Il est important de venir avec toutes vos ordonnances en cours.

N'oubliez pas de signaler également les médicaments que vous pourriez prendre sur les conseils de votre pharmacien.

**Rappel :** En cas de besoin, le médecin de l'hôpital de jour pourra rédiger un courrier destiné à votre médecin traitant suggérant une modification de votre traitement.

**Attention : en aucun cas votre traitement ne peut être transmis à un autre patient.**

### 5-2 Plusieurs étapes dans la prise en charge

Le projet de soins se décompose en plusieurs temps : des consultations médicales, des évaluations à échéances régulières, et un parcours de soins (en groupes thérapeutiques et en suivi individuel) lui-même décliné en plusieurs étapes dont la nature et la durée peuvent varier en fonction de l'indication médicale. Dans tous les cas, vous bénéficiez d'un suivi médical régulier qui permet de réévaluer votre état de santé et de réajuster les orientations thérapeutiques si cela s'avère nécessaire. À cette occasion, votre médecin référent vous propose un projet de soins personnalisé (PSP) qui est mis en œuvre avec l'équipe paramédicale et les psychologues de l'établissement.

### 5-3 Les outils thérapeutiques utilisés

La Clinique de la Chênaie a recours à un ensemble de thérapies, de médiations psychothérapeutiques et d'ateliers spécifiques :

- ✓ Entretiens thérapeutiques de soutien,
- ✓ Psychothérapies verbales individuelles et groupales,
- ✓ Thérapies cognitives et comportementales,



- ✓ Thérapies psychocorporelles (activité physique adaptée, psychomotricité, balnéothérapie, relaxation, mindfulness, sophrologie, yoga, tables de thermomassage...),
- ✓ Ateliers d'éducation à la santé,
- ✓ Cuisine thérapeutique et ateliers diététiques,
- ✓ ....

#### 5-4 La composition de l'équipe

Toutes les compétences nécessaires à l'accompagnement de patients souffrant d'addictions, sont présentes.

#### L'équipe de soins est composée de :

- ✓ Médecins addictologues et psychiatres dont la liste est jointe et disponible à l'accueil, Cf fiche pratique numéro 1 « Nos médecins addictologues et psychiatres »
- ✓ Psychologues
- ✓ Infirmiers
- ✓ Diététiciens
- ✓ Enseignant en Activité Physique Adaptée
- ✓ Psychomotricien
- ✓ Educateur
- ✓ Assistant social
- ✓ Secrétaire médicale
- ✓ Cadre de santé



Une équipe administrative est coordonnée par le directeur de l'établissement.

#### Chaque professionnel est formé aux spécificités des ateliers mis en place.

Chacun a une mission de soins, d'écoute et d'accompagnement à votre égard.

Les professionnels de santé, identifiables par leur badge mentionnant leur catégorie professionnelle, prénom et fonction, ne sont pas soumis au port d'une tenue professionnelle. **Le groupe YKOE**, par cette posture, souhaite ainsi favoriser des liens de confiance et de proximité soignant/ soigné. Vous bénéficiez dans tous les cas de la bienveillance et du professionnalisme de l'équipe, dans le respect de votre autonomie.

Dans le cas où des examens et/ou consultations spécialisées complémentaires s'avèrent nécessaires, l'information vous sera transmise par votre médecin référent, en lien avec les professionnels de santé du territoire et dans le respect de votre liberté de choix.

### 6- Nos engagements



#### 6-1 La qualité et sécurité des soins

L'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) définit la qualité des soins comme la capacité de « garantir à chaque patient la combinaison d'actes diagnostiques et thérapeutiques qui lui assurera le meilleur résultat en termes de santé, conformément à l'état actuel de la science médicale, au meilleur coût pour un même résultat, au moindre risque iatrogène et pour sa plus grande satisfaction en termes de procédures, de résultats et de contacts humains à l'intérieur du système de soins ».

La sécurité des soins au patient est un enjeu majeur du système de santé. Cette notion renvoie aux axes d'amélioration des pratiques et de la dimension organisationnelle du système afin de réduire les risques évitables associés aux soins et aux pratiques dans les établissements de santé.

Dès son ouverture, la Clinique de la Chênaie s'est engagée dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins. Afin de mener à bien cet objectif, l'établissement a défini un programme pluriannuel Qualité et Sécurité des Soins intégré au projet d'établissement.

Les axes prioritaires sont :

- La promotion de la déclaration des évènements indésirables
- La révision annuelle de la cartographie des risques
- La promotion d'engagement du patient
- Le renforcement du travail en équipe comme moteur d'amélioration des pratiques

La clinique de la Chênaie a mis en place une politique de qualité et de sécurité des soins. Cette politique s'illustre par le suivi d'indicateurs qualité, l'évaluation des pratiques professionnelles, et la mesure de la satisfaction ...

Toutes ces actions sont menées pour mesurer l'efficacité de notre politique et assurer une progression constante de la qualité et de la sécurité de notre prise en charge.

#### **6-2 La prise en charge de la douleur**

Le comité de lutte contre la douleur (CLUD) est l'instance dans laquelle la politique de prise en charge de la douleur est définie. Le CLUD permet de coordonner l'évaluation de la douleur, en déterminant les échelles utilisées et s'assure de la bonne formation du personnel médical et paramédical. Cf. Fiche pratique numéro 2 : « Votre douleur, parlons-en : Contrat d'engagement ».

L'objectif est de former tous les professionnels pour évaluer, suivre l'évolution de la douleur afin de la soulager dans la mesure du possible. Les personnels intègrent, dans leurs pratiques professionnelles, une attention particulière à la maîtrise de la douleur pouvant être induite par les soins. Par le biais de la prévention ou de traitements (médicamenteux ou non), le personnel soignant veille à vous soulager, utilisant les moyens les plus adaptés à la gestion de votre douleur. L'équipe est également disponible pour répondre à vos éventuelles questions.

### **AVOIR MOINS MAL... C'EST POSSIBLE !**

La douleur : La reconnaître, la comprendre pour mieux la soulager.

Nous vous invitons à vous référer à la fiche pratique numéro 2 « Votre douleur, parlons-en : Contrat d'engagement » annexée au présent livret d'accueil.

**N'HESITEZ PAS À SOLICITER LES SOIGNANTS EN CAS DE DOULEUR**

### 6-3 La prise en charge des autres pathologies

Votre médecin référent est à votre écoute et peut vous orienter vers des structures spécialisées. N'hésitez pas à lui en parler.

### 6-4 La démarche RSE (Responsabilité Sociétale d'Entreprise)

Le développement durable s'impose comme une responsabilité individuelle et collective au sein de la société actuelle. Les établissements de santé se doivent, dans le cadre de la protection de l'environnement et la préservation de la santé de tous, de montrer et démontrer leur implication dans ce domaine.

La Clinique de la Chênaie, s'est engagée, à son niveau, à proposer des actions concrètes sur les thématiques retenues par la HAS :

- Engagement dans le développement durable
- Qualité de vie au travail
- Achat éco-responsable et approvisionnement
- Gestion de l'eau
- Gestion de l'Energie
- Hygiène des locaux
- Gestion des déchets





## 7-Vos droits

### Accès au dossier patient

Les professionnels de santé qui vous ont pris en charge, ont recueilli et formalisé des informations concernant votre santé. Ces informations sont rassemblées dans votre « dossier médical ». Il vous est possible d'en demander communication.

La demande d'accès au dossier doit être adressée par écrit à la direction de l'établissement. Nous vous proposons un formulaire que vous pouvez récupérer au secrétariat de la Clinique de la Chênaie. Il vous aidera à faire une demande précise et complète qui nous permettra de mieux vous satisfaire. Vous devez joindre à votre demande la photocopie d'une pièce d'identité (carte d'identité nationale ou passeport ou permis de conduire).

Le dossier peut vous être communiqué directement, mais vous pouvez également préférer qu'il soit communiqué à un médecin de votre choix. Sachez qu'aucun élément d'information concernant la santé d'une personne ne peut être communiqué, sans son accord, à un médecin n'ayant pas participé à sa prise en charge.

Si les informations que vous demandez ont été constituées depuis moins de cinq ans, nous vous les communiquerons dans les huit jours suivant votre demande.

Si les informations que vous demandez ont été constituées depuis plus de cinq ans, nous vous les communiquerons dans les deux mois de votre demande.

La consultation du dossier médical ainsi que l'accompagnement médical qui vous est proposé sont gratuits. Si vous souhaitez obtenir des copies, ces dernières peuvent vous être remises en main propre ou envoyées. Les frais correspondants aux copies et à l'envoi du dossier peuvent vous être demandés.

7-1 La Charte de la personne hospitalisée :

# Usagers, vos droits

## Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux

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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéfice 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](http://www.sante.gouv.fr)

## 7-2 La commission des Usagers

**Afin de garantir vos droits, la Clinique de la Chênaie a mis en place une Commission Des Usagers (CDU).**

La nomination d'un ou plusieurs représentant(s) des usagers est en cours. Une fois ce dernier abouti, la CDU sera composée du Directeur de l'établissement, du (ou des) représentants des usagers externes à la structure ainsi que divers professionnels dont des médiateurs médicaux et non médicaux. La CDU se réunira a minima 4 fois par an.

Nous vous invitons à vous référer à la fiche pratique numéro 3 « La Commission des Usagers » annexée au présent livret d'accueil.

### RÔLE DE LA COMMISSION DES USAGERS :

- ✓ Veiller aux respects des droits des patients,
- ✓ Examiner les plaintes ou réclamations,
- ✓ Recommander à l'établissement l'adoption de mesures afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des personnes hospitalisées.

**La liste nominative des membres de la CDU est affichée au sein de l'établissement sur les panneaux dédiés à la communication envers les patients.**

## 7-3 Les plaintes et réclamations

### Articles R1112-91 à R. 1112-94 du Code de la santé publique

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

**Article R1112-92 :** L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine. Le représentant légal de l'établissement informe l'auteur de la plainte ou de la réclamation qu'il peut se faire accompagner, pour la rencontre avec le médiateur prévue à l'article R. 1112-93, d'un représentant des usagers membre de la commission des usagers. Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non-médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

**Article R1112-93 :** Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, la rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.

**Article R1112-94 :** Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant. Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier. Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission.

**Toutes vos plaintes ou réclamations sont prises en compte par l'établissement.**

Il est souhaitable dans un premier temps d'exprimer oralement votre mécontentement à un professionnel qui vous prend en charge. Si l'entretien avec le professionnel ne vous donne pas satisfaction, vous pouvez prendre rendez-vous avec le directeur de la structure.

Vous pouvez, également, vous exprimer par écrit à l'attention du représentant légal de l'établissement. Toutes réclamations écrites sont transmises à la direction et vous recevez une réponse. Il se peut que cette réponse ne soit pas définitive, l'examen de votre plainte nécessitant de recueillir des informations auprès du service concerné.

**Vous pouvez être mis en relation avec un médiateur médical** ou non médical selon le sujet de votre réclamation. Selon les circonstances, la direction peut souhaiter, d'elle-même, faire appel à un médiateur. Dans ce cas, elle vous prévient qu'elle a demandé au médiateur de se rendre disponible pour vous recevoir.

Si vous êtes d'accord lorsque la décision est prise de rencontrer un médiateur, la rencontre a lieu dans les 8 jours après que le médiateur a été avisé. Si vous êtes encore hospitalisé(e) au moment de la plainte, toutes les mesures sont prises pour que vous puissiez vous entretenir avec le médiateur avant votre départ.

À l'issue de la rencontre, le médiateur adresse un compte rendu au président de la Commission des Usagers (CDU) qui le transmet accompagné de la plainte ou de la réclamation aux membres de la Commission Des Usagers ainsi qu'au plaignant. Au vu de compte rendu et si nécessaire, la Commission Des Usagers formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier.

**VOUS POUVEZ VOUS EXPRIMER,  
NOUS SOMMES LA POUR VOUS ECOUTER !**



#### 7-4 La personne de confiance

Pendant votre séjour, vous pouvez désigner, par écrit, une personne de confiance. Cette désignation est valable pour le séjour en cours. Vous pouvez changer à tout moment de personne de confiance. Le formulaire de désignation est remis lors de votre admission.

La personne de confiance (parent, proche, médecin traitant) peut vous :

- Accompagner dans vos démarches dans l'hôpital et vous assister aux entretiens médicaux,
- Témoigner de votre volonté auprès de l'équipe médicale dans l'hypothèse où vous seriez hors d'état de vous exprimer.

La personne de confiance ne peut pas obtenir communication de votre dossier médical. Son rôle est différent de la personne à prévenir. La personne à prévenir est contactée par l'équipe médicale et soignante en cas d'événement(s) particulier(s) au cours de votre séjour d'ordre organisationnel ou administratif

#### 7-5 Les directives anticipées

### LES DIRECTIVES ANTICIPÉES

(Articles L. 1111-4, L. 1111-11 à L. 1111-13 et R. 1111-17 à R. 1111-20, R. 1112-2, R. 4127-37 du code de la santé publique)

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite, appelée « directives anticipées », afin de préciser ses souhaits quant à sa fin de vie, prévoyant l'hypothèse où elle ne serait pas, à ce moment-là, en capacité d'exprimer sa volonté.

#### 7-6 Informatique et libertés

Au cours de votre séjour, certains renseignements vous concernant (recueillis au cours de votre hospitalisation) font l'objet d'un traitement informatique, administratif, médical, sauf opposition de votre part.

En application de la loi du 6 janvier 1978 modifiée par la loi du 6 août 2004 (Protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel) et au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) adopté le 25 mai 2018, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification sur ces éléments.

Pour toute question relative à la protection de vos données ou pour exercer vos droits, vous pouvez vous adresser directement à la direction de l'établissement. En cas de difficultés, vous pouvez également saisir la Commission nationale de l'informatique et des libertés

L'adresse électronique de notre DPO est [dpo@ykoe.fr](mailto:dpo@ykoe.fr)



## 7-7 L'INS : identité nationale de Santé

Vos données de santé sont référencées à l'aide de votre identifiant national de santé (INS) et traitées dans un fichier informatisé géré par la clinique de la Chênaie. La base légale de ce traitement est l'obligation légale (cf. articles L. 1111-8-1 et R. 1111-8-1 et suivants du code de la santé publique).

Ce traitement a pour finalité de permettre votre identification certaine, en vue d'assurer votre prise en charge dans les meilleures conditions.

Il peut vous être demandé de présenter un titre d'identité. Une copie de ce document peut être conservée par l'établissement dans des conditions de sécurité réglementées.

Les données vous concernant sont conservées pendant une durée de 20 ans. Les destinataires de ces données sont : les professionnels participant à votre prise en charge.

Aucun transfert de données hors de l'union européenne n'est envisagé.

Vous pouvez accéder aux données vous concernant, les rectifier, ou exercer votre droit à la limitation du traitement de vos données, en contactant le Directeur d'établissement ou en écrivant à [dpo@ykoe.fr](mailto:dpo@ykoe.fr)

Vous ne disposez en revanche pas du droit de vous opposer au référencement de vos données de santé à l'aide de l'INS (cf. article R.1111-8-5 du code de la santé publique).

Si vous estimez, après avoir contacté l'établissement, que vos droits « Informatique et Libertés » ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL ([www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)).

## 7-8 L'information du patient sur son état de santé

Le médecin responsable de votre prise en charge vous informe, lors d'un entretien individuel, des bénéfices et des risques fréquents ou graves, normalement prévisibles, des investigations et des traitements proposés, ainsi que des alternatives de soin. Seule l'urgence ou l'impossibilité d'informer peut dispenser le professionnel de santé de cette obligation.

Aucun acte médical ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans votre consentement libre et éclairé et ce consentement peut être retiré à tout moment.

Vous pouvez à tout moment refuser les soins qui vous sont proposés.

En revanche, si vos décisions mettent votre vie en danger, il est du devoir du médecin de tout faire pour vous convaincre d'accepter les soins qui s'imposent. Les informations que le médecin vous fournit vous permettent de prendre librement, avec lui, les décisions concernant votre santé.

Votre volonté d'être tenu dans l'ignorance d'un diagnostic ou d'un pronostic est respectée, sauf lorsque des tiers sont exposés à un risque de transmission.

Si vous souhaitez que votre médecin traitant soit informé de votre hospitalisation, indiquez-le lors de votre admission en communiquant ses coordonnées.

Si votre état de santé nécessite votre transfert dans un autre service ou dans un autre établissement, le médecin responsable de votre traitement vous en donne les raisons et la personne à prévenir est informée.

**Lors de votre sortie**, vous êtes informé des éléments utiles à la continuité de vos soins. Sauf opposition de votre part, ces informations sont transmises au médecin qui a prescrit votre hospitalisation et à votre médecin traitant.

## 7-9 L'accès au dossier médical



### Articles L.1111-7 et R.1111-2 à R. 1111-9 du Code de la santé publique

Un dossier médical est créé pour chaque patient et comporte des données médicales liées à votre santé. Vous pouvez obtenir accès à ces informations en faisant une demande auprès de la direction de l'établissement. Ces informations peuvent être communiquées directement ou par l'intermédiaire d'un médecin que vous avez choisi. Vous pouvez également consulter votre dossier sur place, accompagné ou non d'un médecin selon votre choix.

Les informations demandées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de quarante-huit heures après votre demande, mais elles doivent vous être communiquées dans les huit jours suivants. Si toutefois les informations datent de plus de cinq ans, ce délai est porté à deux mois ;

La consultation du dossier sur place est gratuite. Si vous souhaitez obtenir une copie de votre dossier, les frais liés à la reproduction et à l'envoi seront à votre charge.

Le dossier médical est conservé pendant vingt ans à compter de la date de votre dernier séjour ou consultation externe, conformément à la réglementation en vigueur. Le délai est de 10 ans pour les personnes décédées (à compter de la date de décès).

Le ministère de la Santé et des Affaires Sociales a publié une fiche d'information « Les règles d'accessibilité aux informations personnelles » qui peut être obtenue sur simple demande à l'accueil.

Pour obtenir votre dossier médical, vous devez fournir une pièce d'identité officielle, telle qu'une carte d'identité, ou un passeport, afin de prouver votre identité. Cela garantit la confidentialité et la sécurité de vos informations médicales

L'archivage des dossiers médicaux est fait au sein d'un établissement du groupe, dans le respect de la confidentialité et de la sécurité des données hébergées. À la suite du délai légal de conservation, votre dossier est détruit avec l'autorisation du directeur des archives départementales par une société agréée dans le respect de la confidentialité et de l'environnement.

## 7-10 Votre espace santé



Le service numérique "Mon Espace Santé" est mis à disposition des usagers depuis janvier 2022. « Mon espace santé » est un espace numérique personnel et sécurisé, proposé par l'Assurance Maladie et le ministère de la Santé.

Son objectif est de faciliter les démarches des patients et de renforcer les échanges avec les professionnels de santé pour une prise en charge optimale. C'est sur ce service que vous retrouverez votre dossier médical partagé (si existant).

"Mon Espace Santé" permet de stocker et de partager toutes les informations médicales, telles que les ordonnances, les traitements, les résultats d'examens, les images médicales, les antécédents médicaux, les allergies, les comptes-rendus d'hospitalisation et les vaccinations. Les patients peuvent également échanger avec leurs professionnels de santé à travers une messagerie sécurisée. Seuls les professionnels que le patient autorise peuvent consulter son dossier médical, qui est protégé par le secret médical.

Pour plus d'informations, vous pouvez vous rendre sur le site <https://www.ameli.fr> ou sur le site <https://www.monespacesante.fr>

Si vous avez ouvert vos droits à « Mon Espace Santé », merci de nous en informer.

## Vous souhaitez en savoir plus sur vos Droits

Des fiches d'information à caractère juridique émanant du ministère de la Santé et des Affaires Sociales sont à votre disposition à l'accueil sur les thèmes suivants :

- ✓ Les règles d'accessibilité aux informations personnelles : votre droit d'accès au dossier médical, les modalités et durée de conservation,
- ✓ La personne de confiance,
- ✓ L'instruction des plaintes, ou réclamations - La Commission Des Usagers (CDU),
- ✓ Les directives anticipées

## 8- Informations pratiques

### 8-1 La sécurité incendie

L'ensemble des locaux de l'établissement est muni de détecteurs de fumée. En cas d'incendie, il convient d'avertir le personnel.



Notre établissement respecte les règlements en matière de sécurité incendie en vigueur. Le personnel est formé chaque année sur la façon de réagir en cas d'incendie. L'interdiction de fumer dans l'établissement est strictement appliquée, conformément à la réglementation décrétée par le 15 novembre 2006 et la circulaire du 8 décembre 2006. Les instructions d'évacuation sont affichées à chaque étage. En cas d'urgence, il est important de rester calme et de suivre les instructions du personnel, qui a été formé à la gestion de ces situations.

**En cas d'incendie**, veuillez immédiatement informer le personnel et suivre les instructions qui vous sont fournies.

**En cas d'ordre d'évacuation**, respectez les consignes, n'utilisez pas les ascenseurs et ne retournez jamais dans le bâtiment sans autorisation.

**En cas de fumée**, baissez-vous.

Signaler tout problème d'installations ou d'équipements électriques au personnel. Pour des raisons de sécurité, il est interdit de brancher des appareils électroniques personnels.

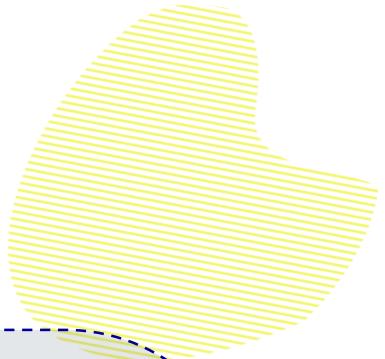
### 8-2 Le culte

La Clinique de la Chênaie est un lieu ouvert au public et de ce fait applique le principe de laïcité en lien avec la loi.

La liste des lieux de cultes situés à proximité de l'établissement est disponible à l'affichage dans l'établissement, dans les espaces dédiés.

## 9-Vos devoirs

### Rappel des règles de vie



Afin que la vie en collectivité soit propice aux soins et au rétablissement de tous, nous vous demandons de respecter les points suivants :

- Ne pas proférer d'injures, de menaces, ou de grossièretés.
- Ne pas avoir recourt à l'agressivité et à la violence physique.
- Respecter le mobilier, les locaux, les équipements. La dégradation volontaire engage la responsabilité du patient et du représentant légal.
- L'introduction et l'usage de l'alcool, de produits toxiques et d'objets dangereux sont strictement interdits.
- Il est strictement interdit de fumer et de vapoter dans l'enceinte de la clinique de la Chênaie. Un espace extérieur est prévu pour ce faire. (Décret n° 2017-633 du 25 avril 2017 et Décret 2006- 1386 du 15/11/06)
- La salle de soins et les offices sont strictement réservés aux personnels.

Les patients ainsi que les visiteurs sont tenus de respecter les règles, les consignes de sécurité, les règles et les recommandations concernant l'hygiène, l'interdictions de fumer et de vapoter dans tous les lieux publics. Le non-respect de ces consignes fera l'objet d'un échange avec le médecin, la direction des soins, et selon le cas, la direction de l'établissement. Dans le cas de conduites dangereuses pour le patient et/ou les autres personnes, ou répétées, le médecin peut mettre fin à l'hospitalisation.

### 9-1 **Le respect du droit à la confidentialité**

Nous vous rappelons qu'il est strictement interdit de prendre des photos ou d'enregistrer des vidéos au sein de l'établissement et/ou de les diffuser sur les réseaux sociaux ou autres.

### 9-2 **Les nuisances sonores**

La tranquillité est un élément clé pour le confort et le rétablissement des patients. Il est donc demandé de respecter le silence à l'intérieur de l'établissement. Pour cela, nous vous demandons de faire preuve de discrétion en utilisant votre téléphone et d'éviter les conversations bruyantes.

### 9-3 **L'hygiène des locaux**

L'établissement offre des espaces propres et nettoyés quotidiennement qui doivent être traités avec respect par les patients et leurs visiteurs. Il est important de noter que les animaux de compagnie ne sont pas autorisés à entrer dans l'établissement.

### 9-3 **La tenue vestimentaire et l'hygiène corporelle**

Nous vous demandons de porter des tenues correctes et propres lors de vos venues à l'hôpital de jour et en hospitalisation complète. Il vous appartient d'adapter votre tenue en fonction de votre planning d'activités : vêtements confortables, chaussures de sport/ marche. Lors des ateliers d'éducation physique adaptée, tenue et baskets de sport propres sont exigées.

Des vestiaires avec douches sont à votre disposition au rez-de-chaussée pour vous changer. En salle de massothérapie, des draps d'examen doivent être systématiquement utilisés pour respecter les règles de d'hygiène et maintenir le matériel propre. Nous vous invitons à consulter notre fiche pratique numéro 4 « Comité de lutte contre les Infections Associées aux Soins ».

En espace de balnéothérapie, le port d'un maillot de bain et d'un bonnet sont obligatoires.

