



Clinique de Jour  
Charonne

**LIVRET D'ACCUEIL**

## Sommaire

<i>Bienvenue</i> _____	<b>3</b>
<i>Présentation de la Clinique de Jour Charonne</i> _____	<b>4</b>
<i>Présentation de l'équipe référente</i> _____	<b>6</b>
<i>Votre admission</i> _____	<b>7</b>
<i>Programmes de soin à la Clinique de Jour Charonne</i> ____	<b>9</b>
<i>Règlement intérieur de la Clinique de Jour Charonne :</i>	<b>13</b>
<i>Vos droits</i> _____	<b>15</b>
<i>Charte de la Personne Hospitalisée*</i> _____	<b>20</b>
<i>Circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90</i> <i>du 2 mars 2006 relative aux droits</i> _____	<b>20</b>
<i>Commission des Usagers (CDU)</i> _____	<b>22</b>
<i>Autres instances administratives et médicales</i> _____	<b>24</b>
<i>Notes personnelles</i> _____	<b>25</b>



## Bienvenue

Nous vous souhaitons la bienvenue au sein de la clinique de jour Charonne, établissement du réseau Hospitalisation Privée d'Addictologie (HPA).

Vous avez demandé à votre médecin addictologue ou à un autre soignant qui vous accompagne de vous aider à retrouver un meilleur état de santé. Notre équipe va mettre tout en œuvre pour vous apporter les meilleurs soins et vous accompagner dans cette démarche. D'avance nous vous remercions pour votre confiance.

Ce livret a été conçu à votre intention pour répondre au mieux à vos interrogations. Il vous permettra de prendre connaissance de l'ensemble des services mis à votre disposition.

Réalisé dans le respect de la réglementation et conformément à la loi du 2 janvier 2002, ce document a pour but de vous informer d'une part sur la Clinique de Jour, ses objectifs, son fonctionnement, son personnel et d'autre part sur vos droits.

Dans un souci constant d'amélioration de nos prestations, nous sommes à l'écoute de vos suggestions ou remarques éventuelles que vous pourrez formuler dans le questionnaire de satisfaction joint en annexe.



## Présentation de La Clinique de Jour Charonne

La Clinique de Jour Charonne est née en février 2024. Elle a pour vocation d'assurer une prise en charge ambulatoire des patients ayant une dépendance et/ou des complications sévères nécessitant un cadre de soins adapté à leurs besoins. Il s'agit d'un lieu d'accueil, d'écoute et de soutien permettant au patient d'allier soin et continuité de ses activités professionnelles, familiales et sociales.

Le champ de compétence de la clinique de jour en addictologie s'étend à l'ensemble des conduites addictives (alcool, tabac, substances illicites, médicaments et comportements).

La Clinique de Jour Charonne vient ainsi compléter l'offre parisienne du réseau Hospitalisation Privée d'Addictologie (HPA) déjà présente dans le 13<sup>ème</sup> arrondissement avec la clinique de jour Tolbiac, le 15<sup>ème</sup> arrondissement avec la Clinique de Jour Mirabeau et le 17<sup>ème</sup> arrondissement avec la clinique des Épinettes (centre de post-cure avec hospitalisation complète).

La Clinique de Jour Charonne s'inscrit dans un territoire de santé et valorise les liens et les coopérations avec les dispositifs existants : médecins généralistes, psychiatres, addictologues, consultations hospitalières, Centres de soins, d'accompagnement et de prévention en addictologie, équipes de liaison et services hospitaliers spécialisés, Centres Médico-Psychologiques, la Communauté Professionnelle Territoriale de Santé du 20<sup>ème</sup> arrondissement de Paris, réseaux et groupes d'entraide.

Les missions de la clinique de jour en addictologie (définies par la circulaire N°DHOS/O2/2008/299 du 26 septembre 2008 relative à la filière hospitalière de soins en addictologie, sont les suivantes :

- L'évaluation addictologique des patients nécessitant des soins complexes afin de proposer une stratégie de prise en charge adaptée.
- La réalisation de bilans et l'élaboration de projets thérapeutiques individualisés, réactualisés au moins une fois par mois.



- L'accompagnement du patient au décours d'un sevrage en hospitalisation complète afin d'assurer une transition satisfaisante avec un retour dans le lieu de vie.
- L'accompagnement à moyen et long terme des patients à problématiques multiples et sévères, psychopathologiques, somatiques et sociales.
- La gestion de crises pour des patients connus, qu'il s'agisse de reprise de consommation, de difficultés psychiques.
- La participation au suivi du patient par des réévaluations régulières et des prises en charges spécialisées.



## Présentation de l'équipe référente

**Dr Edgar DURAND**

[e.durand@cliniquedejourcharonne.fr](mailto:e.durand@cliniquedejourcharonne.fr)

Médecin coordonnateur

**Mme Fabienne BOURRE**

[f.bourre@cliniquedejourcharonne.fr](mailto:f.bourre@cliniquedejourcharonne.fr)

Infirmière coordinatrice

**Mme Dina MIKUNDA**

[admissions@cliniquedejourcharonne.fr](mailto:admissions@cliniquedejourcharonne.fr)

Aide-soignante

**Mme Marion NEYRAUD**

[m.neyraud@cliniquedejourcharonne.fr](mailto:m.neyraud@cliniquedejourcharonne.fr)

Psychologue clinicienne

**Mme Magalie RAMO**

[m.ramo@cliniquedejourcharonne.fr](mailto:m.ramo@cliniquedejourcharonne.fr)

Psychomotricienne

Educateur en activité physique adaptée



## Votre admission

### Lors de l'admission, vous devrez présenter :

- Une pièce d'identité,
- Carte Vitale,
- Attestation de droits à l'assurance maladie,
- Le cas échéant, une attestation de droits à un organisme de complémentaire santé (carte d'adhérent mutuelle ou autre),
- Vos ordonnances en cours,
- Les comptes-rendus d'hospitalisation en votre possession

### Les frais d'hospitalisation :

Une fiche récapitulant les tarifs d'hospitalisation est disponible sur simple demande auprès de l'accueil.

- *Si vous êtes assuré social*

L'établissement étant conventionné, la totalité des frais liés à l'hospitalisation est prise en charge par les organismes d'assurance maladie à l'exception du forfait journalier de 20 euros par jour et du ticket modérateur, sauf situations d'exonération.

- *Si vous disposez d'une assurance complémentaire (mutuelle, ...) ou de la Complémentaire santé solidaire*

Les frais non remboursés par les organismes d'assurance maladie seront pris en charge par votre régime complémentaire, en fonction de vos droits restants et des garanties de votre contrat. Nous vous conseillons de vous rapprocher de votre organisme pour connaître l'étendue de vos droits et le niveau de prise en charge.

- *Si vous n'êtes pas assuré social*

Vous devrez régler le montant total du coût de votre hospitalisation.

### Anonymat et confidentialité :

Si vous souhaitez que votre présence ne soit pas divulguée, signalez-le à l'accueil. Le nécessaire sera fait afin de préserver votre anonymat. Sachez que l'ensemble du



personnel est soumis au devoir de discrétion, de réserve et au secret professionnel sur toutes les informations dont il a connaissance dans le cadre de son activité.





## Programmes de soin à la Clinique de Jour Charonne

La Clinique de Jour n'a pas vocation à initier ou à se substituer à un suivi déjà existant. Elle s'intègre à l'intérieur des parcours de soins en proposant un outil complémentaire dans la stratégie de prise en charge. Nous accueillons des patients présentant un trouble addictif et qui souhaitent consolider leur démarche de changement vis-à-vis de leur dépendance. Dans le parcours de soins, la clinique de jour intervient généralement au décours d'un sevrage ou en postcure.

Elle assure une offre ambulatoire renforcée aux patients ayant une dépendance et/ou des complications nécessitant un cadre de soins adapté à leurs problématiques, tout en maintenant leurs liens sociaux.

La clinique de jour Charonne est un lieu d'accueil, d'écoute et de soutien permettant au patient d'allier soin et continuité de son activité professionnelle, familiale et sociale.

### Une équipe pluridisciplinaire :

La clinique de jour fait appel aux compétences d'une équipe pluridisciplinaire spécialisée et formée à la relation d'aide en addictologie.

L'équipe comprend :

- Un médecin coordonnateur
- Une infirmière coordinatrice
- Une psychologue clinicienne
- Une psychomotricienne
- Une aide-soignante d'accueil
- Un enseignant en Activité Physique Adaptée

### Organisation des soins :

Après une période d'évaluation la première semaine, nous déterminerons ensemble votre programme thérapeutique, la fréquence de votre venue, ainsi que les objectifs que nous aurons fixés ensemble. Un référent pour votre séjour vous sera proposé.



Votre progression sera réévaluée régulièrement en équipe. La durée moyenne de séjour est de 3 à 12 mois, elle s'adapte néanmoins selon votre situation.

Le projet personnalisé sera régulièrement réévalué et adapté avec vous tout au long de votre parcours. En fonction du rythme prévu de votre participation, nous prévoyons une évaluation mensuelle du programme. Les conclusions de ces évaluations seront clairement établies et partagées avec vous et avec votre médecin référent garant de la prise en charge à l'extérieur.

**Une journée standard** se déroule de la manière suivante :

- Un temps d'accueil avec un membre de l'équipe
- Suivi de 2 activités thérapeutiques en groupe

La particularité du soin en hôpital de jour est la prédominance du travail de groupe.

La clinique de jour est orientée vers une prise en charge globalisée et positive du patient addict. Cet accompagnement est centré sur la personne dans le respect de toutes ses composantes. Cela s'appuie sur un modèle bio-psycho-social des addictions, complété par un travail sur l'aspect corporel. L'ensemble des soins concoure au renforcement de votre autonomie à tous les niveaux.

### Programme de soin :

A l'issue d'une première semaine découverte et en fonction de vos besoins un programme de soin vous sera proposé :

### Programme d'Aide au changement :

Programme de trois mois pour des patients souhaitant être accompagnés vers une abstinence ou une consommation contrôlée

- Travail avec le référent sur ses objectifs vis à vis des consommations



- Utilisation du journal des consommations
- Groupes de parole
- Ateliers de psychoéducation sur la maladie addictive et ses répercussions
- Ateliers basés sur les thérapies cognitivo- comportementales pour acquérir des outils et mettre en place des stratégies afin de cheminer vers son projet
- Approche psychocorporelle mettant en lien le fonctionnement psychique et le fonctionnement corporel (Relaxation, ateliers de psychomotricité)
- Remettre son corps en mouvement en activité physique adaptée

A l'issue de ces 3 mois, réévaluation du suivi en HDJ et des objectifs du patient.

### Programme d'Aide au maintien en 3 temps :

Programme de consolidation pour des personnes sevrées ou en consommation contrôlée :

- **Phase 1 : Mieux se connaître et renforcer sa motivation**
  - Groupes de parole
  - Ateliers de psychoéducation sur la maladie addictive et ses répercussions
  - Groupe motivationnel
  - Approche psychocorporelle et relaxation
- **Phase 2 : Explorer ses ressources et élaborer des stratégies**
  - Groupe de gestion des émotions
  - Travail sur l'affirmation de soi
  - Groupe de prévention de la rechute
  - Groupe d'exploration de ses ressources
  - Approche psychocorporelle et relaxation
- **Phase 3 : Préparation à la sortie et mobilisation des stratégies à l'extérieur**



L'approche psychocorporelle est présente et évolutive au cours des trois phases. Elle permet un travail sur les sensations corporelles, la confiance en soi et l'estime de soi, à travers différentes médiations (ateliers de psychomotricité, relaxation) et par rapport aux objectifs des différentes phases.

### Vos engagements:

La réussite du projet de soins est largement conditionnée par votre engagement dans le programme de soin.

Nous vous demanderons une participation active aux activités thérapeutiques inscrites sur votre planning, en prévenant en cas d'impossibilité de venir.

**Par ailleurs, il est obligatoire, pour maintenir le lien avec votre suivi habituel, que les renouvellements de traitement et d'arrêts de travail se fassent auprès de votre médecin référent.** C'est pourquoi, l'hôpital de jour est complémentaire de vos autres suivis (médecin traitant, addictologue, psychiatre, psychologue). Nous vous demandons de poursuivre ses suivis pendant toute la durée de votre séjour à l'hôpital de jour.



## Règlement intérieur de la Clinique de Jour Charonne :

L'équipe s'engage à vous fournir les soins adaptés à ces objectifs et en particulier un programme d'activités thérapeutiques pendant une durée déterminée.

**De votre côté, nous vous demandons de vous engager à respecter le fonctionnement du service :**

- Être ponctuel et respecter les horaires des activités.
- Être respectueux vis-à-vis du personnel, des autres patients et des locaux.
- Ne pas consommer ou ramener de boisson alcoolisée, de substance illicite ou de produit non prescrits au sein de la clinique.
- Ne pas partager vos médicaments avec d'autres patients.
- Il est interdit de fumer au sein de la clinique (des substituts nicotiques pourront vous être proposés). La vapoteuse est acceptée en dehors des activités thérapeutiques.
- En cas de doute ou selon votre projet de soin personnalisé, l'équipe se réserve la possibilité de mesurer votre alcoolémie (éthylomètre) à l'entrée. En cas de positivité, un entretien individuel vous sera systématiquement proposé et la participation aux groupes thérapeutiques y sera discutée.
- L'usage du téléphone portable n'est pas autorisé durant les activités thérapeutiques.
- Les sorties à l'extérieur de l'hôpital sont interdites durant votre présence au sein de la clinique.
- Si vous êtes dans l'impossibilité de vous présenter à vos activités de soin programmées, vous devez prévenir le service de votre absence au **01 84 74 54 54**.
- En cas d'absences non justifiées, votre personne de confiance ou votre médecin demandeur pourront être contactés et la pertinence de la poursuite du programme thérapeutique sera réévaluée.
- Nous vous encourageons à ne pas venir à la Clinique de Jour avec des objets de valeur.



## Objets ou substances dangereuses au sein de la clinique :

La détention au sein de la Clinique de Jour Charonne d'armes blanches ou à feu, de substances illicites, d'alcool ou de toute autre matière dangereuse est interdite. Il vous est demandé de remettre au personnel tout produit inflammable. Le patient en possession de ces substances ou objets s'expose à l'exclusion immédiate de l'établissement.

## Sécurité incendie :

Les dispositions réglementaires en vigueur en matière de sécurité incendie sont respectées dans notre établissement. Le personnel est formé périodiquement à la conduite à tenir en cas d'incendie. Les consignes d'évacuation des locaux sont affichées à chaque étage. En toutes circonstances, il est impératif de conserver son calme et de suivre les consignes du personnel, formé à la gestion de ces situations.

Si vous constatez un départ de feu Informez immédiatement le personnel et suivez les consignes qui vous seront données.

En cas d'ordre d'évacuation suivez les consignes, ne revenez jamais en arrière sans y avoir été invité.

Enfin, en cas de fumée, baissez-vous.

Signalez au personnel toute défectuosités des installations ou des matériels électriques. Par mesure de sécurité, le branchement d'appareils électriques personnels est interdit.



## Vos droits

### Modalités d'accès au dossier médical :

Vous avez la possibilité de prendre connaissance de votre dossier médical. Il vous suffit d'en formaliser la demande, par écrit, auprès de la direction de la Clinique de Jour Charonne. Après avoir justifié de votre identité, vous pourrez consulter votre dossier sur place ou en recevoir copie par courrier (copie et frais d'envoi à votre charge).

### Durées de conservation de votre dossier :

Le décret du 4 janvier 2006, en matière de conservation du dossier patient, s'applique aux données électroniques et aux dossiers « papier ». Le délai de conservation d'un dossier pour un patient court à compter de sa dernière hospitalisation ou dernière consultation au sein de la clinique :

- 20 ans à compter du dernier séjour ou de la dernière consultation externe du patient au sein de la clinique.
- 10 ans à compter du décès du patient, s'il est décédé moins de 10 ans après son dernier passage au sein de la clinique.

### Traitement informatique de vos données de santé :

L'ensemble du personnel est soumis au secret professionnel et au devoir de discrétion pour toute information vous concernant. L'ensemble des traitements de données personnelles mis en œuvre dans le cadre des services accessibles respecte, non seulement la législation locale mais également les dispositions de la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée et le règlement général sur la protection des données (RGPD), nouveau règlement européen, sur la protection des données personnelles, paru au journal officiel le 27 avril 2016 et en vigueur au 25 mai 2018.

Des informations nominatives, administratives, personnelles et de santé vous concernant sont recueillies lors de votre admission et au cours de votre accompagnement. Sauf opposition de votre part, elles font l'objet de traitements automatisés (informatiques) ou non automatisés (support papier) destinés à permettre



votre meilleure prise en charge/accompagnement. Elles sont réservées aux équipes de soins qui vous suivent, ainsi qu'aux services administratifs chargés de la gestion de votre dossier.

Vous avez la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés.

Vous disposez d'un droit d'accès et d'information sur l'utilisation de vos données personnelles, d'opposition à l'utilisation de celles-ci, de rectification et d'effacement que vous pouvez exercer directement auprès des professionnels chargés d'assurer votre prise en charge pour peu que votre demande ne s'oppose pas à la satisfaction d'obligations légales.

### Rédaction de vos directives anticipées :

En tant que personne majeure, vous pouvez rédiger des directives anticipées. Elles sont l'expression écrite de votre volonté. Cette démarche reste volontaire. Vous pouvez y préciser les conditions de poursuite, de limitation, d'arrêt ou de refus de traitement ou d'acte médicaux, dont vous souhaiteriez bénéficier ou non, en cas d'incapacité de vous exprimer. Pour les rédiger, vous pouvez utiliser le support de votre choix, y compris sous forme de texte libre. Les professionnels de santé peuvent également vous accompagner. Si vous avez déjà écrit des directives anticipées, pensez à avertir votre personne de confiance, votre médecin traitant et les professionnels, qui vous prennent en charge. Vos directives anticipées sont intégrées dans votre dossier patient informatisé. Elles peuvent être modifiées ou annulées à tout moment. L'équipe de soins peut ainsi les consulter, si vous êtes hors d'état de vous exprimer, pour décider de la meilleure prise en charge.

Vous pouvez demander à l'accueil de la clinique un modèle de directives anticipées.

### Personne de confiance :

Vous pouvez désigner une personne de votre entourage (parent, proche, médecin traitant) comme « personne de confiance ». Cette dernière peut être votre porte-parole auprès des professionnels de santé, vous accompagner dans vos démarches tout au long des soins, assister aux entretiens médicaux, être consultée sur votre volonté si





vous n'êtes pas en état de le faire. Sachez que vous pouvez annuler votre désignation ou en modifier les termes à tout moment.

### Entretien de la famille ou un de vos proches avec le médecin :

Avec votre accord un membre de votre famille ou de vos proches peut solliciter un entretien avec le médecin coordonnateur. Pour connaître les modalités de l'organisation d'une telle rencontre il leur suffira de prendre contact avec l'accueil de la Clinique de Jour Charonne.

### Vos recours en cas de suggestion, réclamation ou litige :

En cas de suggestion, réclamation ou plainte, vous avez la possibilité de :

- Vous adresser dans un premier temps aux professionnels qui s'efforceront de trouver des solutions ;
- Saisir la Directrice générale par courrier (coordonnées disponibles sur simple demande à l'accueil de la Clinique de Jour Charonne). Les réclamations sont examinées par la Commission des Usagers ;
- Contacter les représentants des usagers (coordonnées disponibles sur simple demande à l'accueil de la Clinique de Jour Charonne) ;

Si aucune solution n'est trouvée, vous pouvez utiliser les autres voies de recours : la Commission régionale de conciliation et d'indemnisation des accidents médicaux, la personne qualifiée (dans les services médico-sociaux et sociaux) et la justice.

### Articles R.1112-91 à R. 1112-94 du code de la santé publique :

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 déliurée sans délai.

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.

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, le 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.

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.



## Charte de la Personne Hospitalisée\*

Circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits

1. Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est accessible à tous, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.
2. Les établissements de santé garantissent la qualité de l'accueil, des traitements et des soins. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.
3. L'information donnée au patient doit être accessible et loyale. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.
4. Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec le consentement libre et éclairé du patient. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.
5. Un consentement spécifique est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.
6. Une personne à qui il est proposé de participer à une recherche biomédicale est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. Son accord est donné par écrit. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.
7. La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, quitter à tout moment l'établissement après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.
8. La personne hospitalisée est traitée avec égards. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.
9. Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que la confidentialité des informations personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.



10. La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'un accès direct aux informations de santé la concernant. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.
11. La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du droit d'être entendue par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

\* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet : [www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr).  
Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès de l'accueil de l'établissement.



## Commission des Usagers (CDU)

La commission des usagers (CDU) a pour mission de veiller à ce que vos droits soient respectés et de vous aider dans vos démarches. Elle peut être amenée dans certains cas à examiner votre plainte ou réclamation. De plus, elle doit recommander à l'établissement l'adoption de mesures afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches. Pour établir ces recommandations, la CDU s'appuie, en particulier, sur toutes vos plaintes, réclamations, éloges, remarques ou propositions : c'est pourquoi il est très important, que vous soyez satisfait ou non, de nous en faire part.

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement au responsable concerné. Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction vous pouvez demander à rencontrer la personne déléguée par la direction de l'établissement pour recueillir votre plainte ou réclamation.

Cette personne veillera à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique. Elle fera le lien avec la commission des usagers. Elle pourra, le cas échéant, vous mettre en relation avec un médiateur médecin ou non médecin, membre de la CDU. Le (ou les) médiateur(s) vous recevront, vous et éventuellement votre famille, pour examiner les difficultés que vous rencontrez.

### Représentants des usagers :

La CDU est en cours de constitution.

### Comment joindre les représentants des usagers ?

Il vous suffit d'en faire la demande à l'accueil qui vous communiquera alors leurs coordonnées.



## La qualité et le questionnaire de satisfaction :

Le réseau HPA a mis en place une cellule Qualité afin d'améliorer en permanence le service rendu et s'est inscrit dans une démarche continue d'amélioration de la qualité.

La Clinique de Jour Charonne met tout en œuvre pour vous accueillir dans les meilleures conditions possibles. C'est pourquoi, un questionnaire de satisfaction est à votre disposition à l'accueil et dans la salle d'attente. Vos observations contribuent à l'objectif de toujours améliorer nos prestations et nous vous remercions de le remplir pour identifier les points à améliorer. Vous pouvez nous l'adresser par courrier, le remettre à l'accueil ou dans la boîte prévue à cet effet.

La Clinique de Jour Charonne satisfait à la procédure de certification menée par la Haute Autorité de Santé et est certifiée par celle-ci. Les résultats détaillés de cette certification sont accessibles sur [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)



## Autres instances administratives et médicales

Dans le cadre de l'amélioration de la qualité de la Clinique de Jour Charonne, plusieurs instances sont mises en place au service des usagers.

### Le CLIN – Comité de Lutte contre les infections Nosocomiales :

Pour prévenir l'apparition d'infections nosocomiales (c'est-à-dire contractées à la Clinique), l'établissement dispose d'un CLIN. Son rôle est de prévenir ces infections en menant une action de formation auprès du personnel soignant et en établissant des bonnes pratiques d'hygiène.

Divers protocoles sont ainsi régulièrement élaborés pour que ces bonnes pratiques d'hygiène au sein de la Clinique soient respectées.

### Le CLUD – Comité de lutte contre la douleur :

Supporter la douleur n'est pas une bonne solution. Nous pouvons vous aider à la prévenir, la soulager ou la traiter. Le CLUD analyse, propose, valide les protocoles et coordonne les actions de communication. C'est une instance opérationnelle qui travaille sur des actions concrètes devant déboucher sur l'amélioration des pratiques.







## CONTACT

**Clinique de Jour Charonne**  
73, rue des Vignoles  
75020 Paris  
(Entrée par le 6, sentier de la Pointe, 75020, Paris)

Téléphone accueil : **01 84 74 54 54**  
[admissions@cliniquedejourcharonne.fr](mailto:admissions@cliniquedejourcharonne.fr)

**Horaires d'accueil du public :**  
Du Lundi au Vendredi (sauf le Jeudi matin)  
De 9h30 à 12h30 et de 13h30 à 16h30

<https://www.cliniquedejourcharonne.fr/>

## ACCÈS

**Métro : Ligne 2 :** arrêt « Auron » / **Ligne 9 :** arrêts « Maraîchers » ou « Bugueval »

**Tramway T3b :** arrêt « Porte de Montreuil »

**Bus : Ligne La Traverse de Charonne :** arrêt « Place de La Réunion » / **Ligne 26 et 64 :** arrêt « Orteaux »

