

Clinique de Jour Charonne



LIVRET D'ACCUEIL

Sommaire

Bienvenue _____	3
Une structure de soins médicaux et de réadaptation spécialisée en addictologie à Paris _____	4
Présentation de l'équipe _____	6
Votre admission _____	7
Programme de soin à la Clinique de Jour Charonne _____	9
Règlement intérieur de la Clinique de Jour Charonne _____	13
Votre sécurité _____	15
Prise des traitements en hôpital de jour _____	16
Vos droits _____	17
Rédaction de vos directives anticipées : _____	20
Identité Nationale de Santé _____	21
Dossier Médical Partagé & Messagerie Sécurisée de Santé _____	22
La personne de confiance et la personne à prévenir _____	23
La place de l'entourage à l'HDJ _____	25
Commission des Usagers (CDU) _____	26
Charte de la Personne Hospitalisée* _____	30
Prise en charge de la douleur au sein de la Clinique de Jour Charonne _____	32
Le CLIN – Comité de Lutte contre les infections Nosocomiales : _____	34
La qualité et le questionnaire de satisfaction _____	35
Par qui ? _____	36
Signaler un évènement indésirable _____	37
Votre sortie _____	38
Accès et contact clinique _____	40



Bienvenue

Vous avez choisi la **Clinique de jour Charonne** pour votre accompagnement, établissement du réseau parisien d'**Hospitalisation Privée d'Addictologie (HPA)**. Nous vous remercions de votre confiance et vous souhaitons la bienvenue.

Ce livret a été élaboré à votre intention pour répondre au mieux à vos préoccupations et faciliter ainsi votre séjour dans notre établissement.

La Clinique de Jour Charonne a été conçue pour vous permettre de bénéficier d'une prise en charge personnalisée et adaptée à vos besoins.

L'ensemble des équipes médicales et soignantes vous garantiront, tout au long de votre séjour, la qualité indispensable à votre récupération et à votre projet.

Notre prestation de service s'appuie sur des valeurs fortes telles que le respect de la personne accueillie et la qualité du service rendu.

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.

Nous vous souhaitons un excellent séjour parmi nous et vous adressons nos vœux de complet et prompt rétablissement.



Une structure de soins médicaux et de réadaptation spécialisée en addictologie à Paris

La Clinique de Jour Charonne a pour vocation d'assurer une prise en charge ambulatoire des patients ayant une ou des conduites addictives 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 complète l'offre parisienne du réseau Hospitalisation Privée d'Addictologie (HPA) déjà présente dans le 13^{ème} arrondissement avec la clinique de jour Tolbiac, le 15^{ème} arrondissement avec la Clinique de Jour Mirabeau et le 17^{ème} arrondissement avec la clinique des Épinettes (centre de postcure 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^{ème} arrondissement de Paris, réseaux et groupes d'entraide.

Nous accueillons des patients présentant un trouble addictif et qui souhaitent consolider leur démarche de changement vis-à-vis de leur dépendance.

Clinique conventionnée sécurité sociale agréée avec les mutuelles.



Le dossier d'admission est téléchargeable sur le site de la clinique de jour Charonne dans l'onglet « Admissions » à l'adresse suivante :

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

CONTACT

73, rue des Vignoles, 75020 Paris (Entrée par le 6, sentier de la Pointe, 75020, Paris).

Tél : 01.84.74.54.54

admissions@cliniquedejourcharonne.fr

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

Notre activité de Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR) en Addictologie est régie par :

- La circulaire N°DHOS/O2/2008/299 du 26 septembre 2008 relative à la filière hospitalière de soins en addictologie ;
- Le décret n°2022-24 du 11 janvier 2022 relatif aux conditions d'implantation de l'activité de soins médicaux et de réadaptation ;
- Le décret n°2022-25 du 11 janvier 2022 relatif aux conditions techniques de fonctionnement de l'activité de soins médicaux et de réadaptation ;
- L'instruction N°DGOS/R4/2022/210 du 28 septembre 2022 relative à la mise en œuvre de la réforme des autorisations d'activité des soins médicaux et de réadaptation.

Les objectifs spécifiques de la prise en charge spécialisée en établissement de SMR autorisé à la mention « conduites addictives » ont pour objet de prévenir ou de réduire les conséquences fonctionnelles, physiques, cognitives, psychologiques et sociales des personnes ayant une conduite addictive en lien avec une ou plusieurs substances psychoactives ou du fait d'une addiction comportementale et de promouvoir leur réadaptation afin de renforcer l'acquisition de comportements de santé favorables à long terme.



Présentation de l'équipe

L'ensemble des soignants de la clinique travaille en étroite collaboration pour assurer une prise en charge globale et cohérente. La pluridisciplinarité permet d'améliorer la qualité des soins en favorisant une prise en charge globale et complète de l'usager.

L'équipe comprend :

Une infirmière coordinatrice
Un médecin coordonnateur
Un enseignant en activité physique adaptée
Une psychomotricienne
Une aide-soignante
2 psychologues cliniciens



Votre admission

Formalités administratives - Documents à fournir

DE MANIÈRE SYSTÉMATIQUE :

- Votre pièce d'identité : carte nationale d'identité, carte de séjour ou passeport,
- Votre carte vitale et l'attestation sécurité sociale en cours de validité,
- Votre carte de mutuelle recto-verso (accompagnée éventuellement des conditions de prise en charge ou d'assurance),
- Les ordonnances des traitements en cours,

CAS PARTICULIERS

- Vous êtes bénéficiaire de l'Aide Médicale d'Etat (AME) : votre carte de bénéficiaire AME recto-verso.
- Vous êtes bénéficiaire de la Complémentaire Santé Solidaire CSS : votre carte CSS en cours de validité.
- Vous êtes pensionné militaire : votre carnet de soins gratuits pour les bénéficiaires de l'article 115 du code des pensions militaires ou d'invalidité de guerre.
- Vous êtes en accident de travail : le volet 2 du triptyque fourni par votre employeur.
- Pour les ressortissants de l'union européenne ne travaillant pas en France : une demande de prise en charge délivrée par un organisme du pays ou de l'ambassade dont vous dépendez.

MAJEURS PROTÉGÉS :

L'ordonnance de mise sous tutelle pour les majeurs protégés doit être présentée.



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, ...), de la Complémentaire santé solidaire (CSS) ou de l'AME.***

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.



Programme de soin à la Clinique de Jour Charonne

La Clinique de Jour ne peut pas se substituer à vos suivis déjà existants. Elle s'intègre à votre parcours de soins en proposant un outil complémentaire dans la stratégie de prise en charge. 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 vous permettant d'allier soins et continuité de votre 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
- Deux psychologues cliniciennes
- Une psychomotricienne
- Une aide-soignante d'accueil
- Une enseignante en Activité Physique Adaptée



ORGANISATION DES SOINS

Après une demi-journée consacrée à votre préadmission, étape dédiée à l'élaboration avec vous de votre programme thérapeutique et de la fréquence de vos venues en fonction de vos objectifs. Vous participerez à une semaine de découverte des activités thérapeutiques et du fonctionnement de la clinique. Vous rencontrerez à cette occasion les professionnels de la clinique dans des groupes spécifiques constitués de patients intégrant la clinique comme vous.



A l'issue de celle-ci vous intégrerez les groupes thérapeutiques proposés par la clinique et rejoindrez les patients déjà suivis dans notre établissement.

Habituellement la durée de séjour est de 3 à 12 mois, elle s'adapte néanmoins à votre situation.

Vous aurez l'occasion de réévaluer et adapter régulièrement votre projet de soin avec le référent médical lors d'entretiens programmés tout au long de votre hospitalisation.

La proposition thérapeutique se déroule par demi-journées, de 9h30 à 12h30 et de 13h30 à 16h30 en fonction de votre planning et du programme proposé. Il vous sera toujours proposé 3 activités obligatoires :

- Un temps d'accueil et de sociabilisation portant sur votre projet de soin addictologique et visant à s'assurer que vous êtes en mesure de participer aux groupes.
- Suivi de 2 activités thérapeutiques en groupe définies par votre programme.

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 de médiation corporelle. L'ensemble des soins concourent au renforcement de votre autonomie à tous les niveaux.



PROGRAMME DE SOINS

Notre établissement propose actuellement un programme de soin à destination des patients souhaitant consolider leur démarche de changement. Qu'il s'agisse de consolider un sevrage ou de vous accompagner dans la réduction de vos consommations.

Il s'adresse exclusivement aux patients bénéficiant en amont d'un accompagnement psychiatrique et/ou addictologique individuel. Il s'agit d'une condition *sine qua non* pour être admis dans notre structure.

Programme de soins en 3 temps :

➤ Phase 1 : Stabilisation

L'utilisateur ayant entamé un changement il s'agit d'aider au maintien et éventuellement l'amplification de celui-ci en mobilisant des outils permettant de trouver une stabilité psychique et corporelle.

Une attention toute particulière sera portée au développement de stratégies de gestion des situations à risque de perte de contrôle, de même que la gestion des émotions.

Vous développerez une meilleure compréhension du trouble addictif et de ses facteurs de maintien pour y faire face plus sereinement.

➤ Phase 2 : Consolidation

Cette phase est dédiée à l'enrichissement des stratégies précédemment acquises pour mieux se retrouver physiquement, psychologiquement et socialement. Un axe important de cette phase aborde la gestion des relations avec les autres et de l'image de soi, en apprenant à pratiquer la communication affirmée. Vous commencerez à préparer la fin de la prise en charge en collaboration avec l'équipe.



➤ **Phase 3 : Autonomisation, mobilisation des stratégies à l'extérieur**

Cette phase cherche à vous aider à maintenir durablement dans votre quotidien les outils que vous aurez élaborés et mis en place au décours de celle-ci au-delà de l'hospitalisation.

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).

VOTRE ENGAGEMENT DANS LE PROJET DE SOINS

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.

Lors de votre entretien d'admission, nous vous inviterons à prendre connaissance de ce contrat d'engagement. Ce document est à signer et à nous retourner.

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 ces 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 vos 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 :

- Ponctualité et respect des horaires des activités thérapeutiques (9h30/12h30 ou 13h30/16h30). La structure n'accueille pas de patient de 12h30 à 13h30. En cas de retard, vous ne pourrez pas intégrer les groupes.
- Respect, cordialité envers le personnel, les autres patients, les locaux et le matériel mis à disposition.
- La consommation et l'introduction de produits (alcool, produits illicites), et/ou de médicaments non prescrits sont interdits dans l'enceinte de l'établissement.
- Pour les usagers ayant un traitement médicamenteux, nous vous demandons de respecter le contrat d'observance.
- Il est interdit de fumer et de vapoter dans les salles d'activité et de vie de la clinique.
- En cas de consommation de tabac dans la cour nous vous demandons d'être attentif au voisinage et de jeter les mégots dans le cendrier prévu à cet effet.
- Les modalités d'utilisation de l'éthylomètre lors du temps d'accueil individualisé dépendent de votre projet personnalisé. Cependant, même s'il n'est pas obligatoire, l'équipe se réserve la possibilité de mesurer votre alcoolémie par un éthylomètre afin d'assurer le bon fonctionnement des



activités. Il ne sera pas possible de participer aux activités thérapeutiques de groupe en étant alcoolisé.

- Ne pas réaliser au sein de l'établissement des transactions commerciales ou financières, du trafic ou du partage de médicaments, de produits illicites, toxiques ou alcool ainsi que des collectes d'argent.
- L'usage du téléphone portable n'est pas autorisé durant les activités thérapeutiques.
- Ne pas enregistrer, photographier et filmer dans l'établissement pour des raisons de confidentialité.
- L'établissement décline toute responsabilité en cas de perte et/ou de vol de tout objet de valeur (argent, carte de crédit, document, ordinateur, téléphone, sac à main, vêtements, etc.).
- Si vous êtes dans l'impossibilité de vous présenter à la clinique de jour, merci de bien vouloir prévenir de votre absence au 01 84 74 54 54 ou par mail. En cas d'absence prolongée et/ou non justifiée, la pertinence de la poursuite du programme thérapeutique sera réévaluée avec votre référent.



Votre sécurité

MALVEILLANCE

Les portes de l'établissement sont fermées la nuit de 17h à 9h. Si vous êtes témoin, ou confronté à un risque de violence, ne vous exposez pas et faites appel au personnel qui prendra les mesures appropriées.

OBJETS OU SUBSTANCES DANGEREUSES AU SEIN DE LA CLINIQUE

La détention au sein de la Clinique de Jour Charonne d'armes, 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 dans la clinique.

En toutes circonstances, il est impératif de conserver son calme et de suivre les consignes du personnel, formé à la gestion de ces situations.

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

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.

EN CAS DE FUMÉE, BAISSEZ-VOUS



Prise des traitements en hôpital de jour

CONTRAT D'OBSERVANCE

Traitement médicamenteux

Nous vous demandons de vous engager à gérer vous-même la prise de vos médicaments selon les indications de vos prescriptions médicales et à signaler d'éventuels effets indésirables. Toutes questions concernant vos traitements doivent être vu avec le médecin prescripteur. Nous vous demandons également de prévenir la clinique de toute modification.



Hospitalisation Privée
d'Addictologie

Soins médicaux et de réadaptation
spécialisés en addictologie

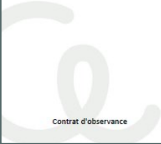
CONTRAT D'OBSERVANCE

Nous vous demandons de vous engager à gérer vous-même la prise de vos médicaments selon les indications de vos prescriptions médicales et à signaler d'éventuels effets indésirables. Toutes questions concernant vos traitements doivent être vu avec le médecin prescripteur. Nous vous demandons également de prévenir la clinique de toute modification.

Je soussigné(e),
M. ou Mme
Nom de naissance
Prénom de naissance
Date de naissance

Durant mon hospitalisation à l'hôpital de jour, je souhaite gérer moi-même la prise en charge de mes médicaments selon les indications de la prescription médicale.

Fait à :
Le :
Signature :



Contrat d'observance

HPA-MED-EN-025 1 du 29/04/2024

1/1



Vos droits

MODALITÉS D'ACCÈS AU DOSSIER MEDICAL

Conformément à la Loi 2002-303 du 04 mars 2002 et du décret d'application du 29 avril 2002, le patient ou ses ayants-droits peuvent accéder aux informations médicales le concernant, soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin désigné.

Art L. 1111-7 et R. 1111-2 à R. 1111-9 : *Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant.* Il vous est possible d'accéder à ces informations en faisant votre demande auprès de la direction. Vous pouvez demander à consulter le dossier sur place ou qu'une copie vous soit envoyée par courrier.

Cette demande doit être faite par lettre recommandée avec accusé de réception ou courriel. Celle-ci peut être faite par vous-même, votre tuteur ou votre médecin si vous l'avez choisi comme intermédiaire.

Un modèle de lettre est disponible sur simple demande auprès d'un professionnel de la clinique.

Il vous est possible d'accéder à ces informations en faisant votre demande par écrit auprès de la direction.

- pour les envois, la demande doit être effectuée par écrit auprès de :
Mme Géraldine AUSTRUY, Réseau HPA, 31 Bd de la Tour-Maubourg,
75007 Paris, en recommandé avec accusé de réception.
- éléments à indiquer et à transmettre :
 - l'objectif et le motif de la demande (par le patient lui-même ou ses ayants-droits)
 - une copie d'un document permettant à l'établissement de s'assurer de l'identité du demandeur

Les informations seront mises à votre disposition sous un délai de 48h (au plus tard dans les 8 jours ouvrés). Pour les séjours supérieurs à 5 ans, le délai est porté à deux mois.



Si vous choisissez de consulter le dossier sur place, cette consultation est gratuite.

Si vous souhaitez obtenir copie de tout ou partie des éléments de votre dossier, les frais, limités au coût de reproduction et d'envoi (recommandé AR) sont offerts par la Clinique.

DURÉE 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

Les informations vous concernant, tant sur le plan médical qu'administratif, font l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978 modifiée le 06 août 2004. Les informations médicales, protégées par le secret médical, sont sous la responsabilité du médecin en charge du département de l'information médicale « DIM ».

L'adoption du règlement général sur la protection des données (RGPD) en droit français le 14/05/2018 a entraîné la nomination d'un Délégué à la Protection des Données (DPO) que vous pouvez contacter aux coordonnées suivantes :

Mr Jérôme VARIN

- Tél : +33(0)2 32 24 17 92
- Courriel : dpo@reseau-hpa.fr

Conformément à la loi, le DPO de la clinique répondra à vos requêtes concernant les modalités de recueil et de traitement de vos données personnelles.



Certains renseignements vous concernant, recueillis lors de votre hospitalisation, pourront faire l'objet d'un enregistrement informatique réservé à l'usage exclusif des professionnels autorisés, avec la finalité de vous fournir la prise en charge la plus adaptée à votre pathologie.

En consentant à ce recueil lors de votre admission, vous bénéficiez d'un droit d'accès à ces informations et de modification de celles-ci sur simple demande auprès du DPO de la clinique.



Rédaction de vos directives anticipées :

Cf. article L. 1111-11 du Code de la Santé Publique

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 ou sur le formulaire accessible sur <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R44952>.

Les professionnels de santé peuvent également vous accompagner. Vous pouvez les rédiger quand vous voulez, que vous soyez malade ou non.

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.

Si vous souhaitez en savoir plus sur les directives anticipées, une fiche informative est à votre disposition au service chargé de l'accueil et dans votre pochette d'accueil.

Hospitalisation Privée d'Addictologie

LES DIRECTIVES ANTICIPÉES

QU'EST-CE QUE C'EST ? À QUOI ÇA SERT ?

Il s'agit d'une déclaration écrite. Si un jour votre état ou santé ne vous permet plus de vous exprimer, vos directives anticipées permettront aux équipes médicales responsables de votre prise en charge, de connaître vos souhaits en matière de traitements et de soins médicaux. Elles vous permettent de garder le contrôle de vos soins de santé, même dans des situations où vous ne pouvez pas communiquer vos préférences.

COMMENT ÇA MARCHE ?

QUAND PEUT-ON LES ÉCRIRE ?
L'objectif des directives anticipées est de communiquer à l'avance vos préférences. Vous pouvez donc les rédiger quand vous voulez, que vous soyez malade, ou non.

COMMENT LES RÉDIGER ?
Vous pouvez les écrire sur un simple papier ou sur le formulaire accessible sur [santepubliquefrance.fr](https://www.santepubliquefrance.fr)

AVEC QUI EN PARLER ?

POUR DEMANDER DES CONSEILS :
Les professionnels de santé : Votre personne de confiance, vos proches... Des associations de patients

POUR INFORMER DE L'EXISTENCE DE VOS DIRECTIVES ANTICIPÉES ET DE COMMENT Y ACCÉDER :
Votre médecin : Votre personne de confiance, vos proches...

QUE PEUT-ON INDICER DANS LES DIRECTIVES ANTICIPÉES ?

Vous avez le droit de décider des éléments que vous souhaitez y inclure. Cela peut concerner :

- L'assistance respiratoire
- L'acheminement thérapeutique
- La réanimation
- Autres (alimentation, hydratation, préférence de traitements...)

Vous pouvez également y préciser vos souhaits non médicaux et vos croyances.

COMMENT LES CONSERVER ?

- Dans votre dossier médical partagé, en vous connectant à monespace.mps.fr
- En les confiant à votre médecin
- En les gardant avec vous, en informant vos proches de comment y accéder

ATTENTION

LORS DE CHAQUE HOSPITALISATION

Il est important d'informer l'établissement responsable de votre prise en charge de l'existence, ou non, de vos directives anticipées, et de comment y accéder.

COMMUNICATION DES INFORMATIONS CONCERNANT VOS DIRECTIVES ANTICIPÉES

La confidentialité est essentielle concernant vos directives anticipées : Vous n'êtes pas obligé de les partager avec qui que ce soit, sauf si vous le souhaitez. Si vous décidez de partager vos DA avec nos équipes, sachez aussi qu'elles seront traitées avec la plus grande discrétion et respect.

HPPA-DDP-EN-064 1 du 03/04/2024 1/2



Identité Nationale de Santé



Depuis le 1er janvier 2021, vous disposez d'une identité sanitaire officielle appelée **Identité Nationale de Santé (INS)** qui vous est unique et qui est utilisée par tous les professionnels de santé qui vous prennent en charge.

Vous trouverez votre Identité Nationale de Santé sur les différents documents remis lors de votre parcours de santé (lettre de liaison à la sortie, ordonnance), ainsi que dans votre futur espace numérique de santé (Mon Espace Santé).

Grâce à l'INS, vous êtes identifié de la même façon par tous les professionnels qui interviennent dans votre suivi. Cette **identification unique** permet, en outre, d'éviter de vous confondre avec une autre personne ou de créer inutilement un nouveau dossier vous concernant et de risquer de perdre des données antérieures.

Afin de valider votre INS, **les professionnels qui vous prennent en charge vous demanderont votre pièce d'identité** (carte d'identité, passeport, ...) lors de votre admission.



Dossier Médical Partagé & Messagerie Sécurisée de Santé



Mon Espace Santé anciennement appelé le **Dossier Médical Partagé (DMP)**

Mon espace santé est un **espace numérique personnel** semblable à un « coffre-fort » où sont rangés tous vos documents de santé. Seul vous êtes autorisé à choisir, quels professionnels sont autorisés à accéder aux documents qui y sont classés.



Le **Dossier Médical Partagé (DMP)** est un carnet de santé numérique qui conserve et sécurise vos informations de santé : traitements, résultats d'examens, allergies...

Il vous permet de les partager avec les professionnels de santé de votre choix, qui en ont besoin pour vous soigner.

Mon espace santé vous permet de stocker et partager vos documents et données de santé en toute confidentialité.



Grâce à la **messagerie sécurisée**, vos professionnels de santé peuvent vous envoyer des informations en toute confidentialité.

Ils peuvent également vous transmettre des documents que vous pouvez ajouter à votre dossier médical.



Cf. article L. 1111-6 du Code de la Santé Publique

Tout patient majeur à l'exception du majeur sous tutelle, peut désigner une personne de confiance. Il ne peut n'y en avoir qu'une.

La personne de confiance est désignée pour la durée de votre séjour. Vous pouvez changer de personne de confiance à tout moment et par écrit.

Si vous êtes en capacité de vous exprimer, votre personne de confiance peut avoir une mission d'accompagnement à vos côtés, vous soutenir dans votre cheminement personnel, vous aider dans vos décisions concernant votre santé.

- Assister en votre présence aux consultations ou aux entretiens médicaux.
- Prendre connaissance en votre présence d'éléments de votre dossier médical.
- Elle n'aura pas accès à l'information en dehors de votre présence et ne

Informationnelle Droite
Assurance Maladie

PERSONNE DE CONFIANCE ET PERSONNE À PRÉVENIR

QU'EST-CE QUE C'EST ? QU'À QUOI SERT ?

LA PERSONNE DE CONFIANCE

Tout patient majeur (à l'exception du majeur sous tutelle) peut désigner une personne de confiance. **Il ne peut y en avoir qu'une.**

A savoir :

Cette désignation se fait par acte notarié de la personne admissible ou au cours de votre hospitalisation sur la formule prévue à cet effet au verso de votre carte.

La personne de confiance est désignée pour la durée de votre séjour. Vous pouvez changer de personne de confiance à tout moment (par écrit, en se référant au service des admissions).

• Y a-t-il une tutelle ?

La désignation se fait uniquement avec l'autorisation du juge ou du conseil de famille (si constitué).

La personne de confiance ne se substitue pas à vous. Si il faut de votre état de santé, vous êtes en incapacité d'exprimer votre volonté ou de recevoir des informations concernant votre santé, l'équipe médicale consultera en premier votre personne de confiance.

L'un des de la personne de confiance doit refuser votre volonté. C'est pourquoi il est important de désigner une personne qui sera capable d'exprimer vos souhaits le moment venu.

La personne désignée doit donner son accord et signer la formule de désignation de la personne de confiance.

Une personne peut refuser d'être la personne de confiance.

LES PERSONNES À PRÉVENIR

Il peut y en avoir une ou plusieurs :

- Elle n'a pas accès aux renseignements médicaux vous concernant ;
- Elle ne partage pas aux décisions médicales ;
- Elle est contactée par l'équipe soignante en cas d'événements particuliers au cours de l'hospitalisation (droits, organisation ou aménagement) transféré vers un autre établissement, fin du séjour, ... ;
- Il est fortement recommandé de désigner une personne à prévenir ;
- Afin de faciliter une ou plusieurs personnes à prévenir, remplissez le formulaire de désignation des personnes à prévenir (page 3).

La personne de confiance et les personnes à prévenir doivent



deura pas divulguer les informations sans votre accord (devoir de confidentialité).

La personne de confiance ne se substitue pas à vous. Si du fait de votre état de santé, vous êtes en incapacité d'exprimer votre volonté ou de recevoir des informations concernant votre santé, l'équipe médicale consultera en premier votre personne de confiance.

L'avis de la personne de confiance doit refléter votre volonté. C'est pourquoi il est important de désigner une personne qui sera capable d'indiquer vos souhaits le moment venu.

Une personne peut refuser d'être la personne de confiance. La personne désignée doit donner son accord.

LES PERSONNES À PRÉVENIR

Il peut y en avoir une ou plusieurs :

- Elle n'a pas accès aux informations médicales vous concernant,
- Elle ne participe pas aux décisions médicales,
- Elle est contactée par l'équipe soignante en cas d'évènements particuliers au cours de l'hospitalisation d'ordre organisationnel ou administratif (transferts vers un autre établissement, fin du séjour ...),
- C'est cette personne que nous serions amenés à contacter dans le cas où nous n'aurions plus de nouvelles de vous.
- Il n'est pas obligatoire d'en désigner une mais recommandé

ENTRETIEN DE LA FAMILLE OU UN DE VOS PROCHES AVEC LE MEDECIN

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.



La place de l'entourage à l'HDJ

Dans le cadre d'une prise en charge en addictologie à l'Hôpital de Jour, la **place de l'entourage** (famille, proches) est importante tout en restant adaptée à chaque situation.

Certaines prises en charge nécessitent de préserver un espace individuel de soin, afin de garantir la confidentialité, la sécurité et la qualité du travail thérapeutique.

Lorsque cela est pertinent et avec l'accord du patient, l'équipe peut proposer ou autoriser l'implication de l'entourage selon différentes modalités :

Contact téléphonique avec l'entourage :

Des échanges téléphoniques peuvent être envisagés uniquement avec la personne de confiance désignée par le patient. Ces échanges restent limités et respectent strictement le cadre de la confidentialité médicale : les informations transmises sont générales et nécessitent, sauf exception, l'accord préalable du patient.

Entretien familial :

Un entretien avec un ou plusieurs membres de votre famille ou un proche peut être envisagé avec votre référent afin de leur donner des explications sur le fonctionnement des mécanismes addictifs. Cet entretien peut permettre de répondre à leurs éventuelles questions et favoriser la communication sur vos besoins en lien avec les soins.

Participation partielle à un entretien médical :

A votre demande, un proche peut vous accompagner et participer à une partie d'un entretien. Une visite des locaux de l'Hôpital de Jour peut également être proposée dans ce cadre.

Entretien familial à l'initiative de l'équipe :

Il peut être proposé que l'un de vos proches participe à un entretien, si l'équipe médicale estime que cela peut être bénéfique à votre prise en charge et toujours avec votre accord.

Si vous souhaitez organiser une rencontre avec un proche ou obtenir davantage d'informations sur ces modalités, nous vous invitons à prendre contact avec l'accueil de la Clinique de Jour.



Commission des Usagers (CDU)

VOS PLAINTES, RÉCLAMATIONS, ÉLOGES, OBSERVATIONS OU PROPOSITIONS

Cf. articles R. 1112-79 à R. 1112-94 du code de la santé publique

La 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.

La CDU recommande 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, elle s'appuie sur toutes les plaintes, réclamations, éloges, remarques ou propositions : c'est pourquoi il est très important, que vous soyez satisfait ou non, de nous en faire part.



QU'EST-CE QU'UNE PLAINTE OU UNE RÉCLAMATION ?

Ce sont toutes les formulations d'insatisfaction, les remarques, suggestions ou avis émis de façon spontanée, ou non, et ce quel qu'en soit le mode d'expression (écrit/oral) et le mode de recueil.

À savoir :

- Les plaintes (à l'exclusion des plaintes à caractère gracieux et juridictionnel¹)
- Les lettres de doléances ;
- Les appels téléphoniques, visites, courriers électroniques ;
- Les supports permettant une expression libre des patients (enquêtes satisfaction, questionnaires de sortie etc.). Ils sont considérés comme des plaintes ou des réclamations, dès lors que ce support est utilisé comme tel par les patients.
- Boîte à idées en libre-service à l'accueil de la clinique.

Les questionnaires de satisfactions pour recueillir l'avis du patient sur l'hospitalisation sont remis à chaque patient au cours et à la fin du programme de soins.

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge et que vous souhaitez émettre une réclamation :

- Si votre demande relève de votre accompagnement médical nous vous invitons à vous adresser au médecin de la clinique.
- Si votre demande relève de votre prise en charge, vous pouvez vous rapprocher du professionnel de santé de votre choix. Ce dernier va déclarer un événement indésirable en interne.

¹ Les plaintes et les réclamations qui revêtent un caractère gracieux sont celles dont l'objet est susceptible d'être porté devant les tribunaux (demande indemnitaire ou demande d'annulation d'un acte illégal).

Les plaintes et les réclamations qui revêtent un caractère juridictionnel sont celles qui ne peuvent être tranchées que par le juge ou bien celles qui sont déjà en instance devant le juge.



- Si votre demande relève du champ administratif, veuillez-vous adresser à l'accueil.

Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction vous pouvez demander à rencontrer le responsable des relations avec les usagers, qui est également le président de la commission des usagers pour recueillir votre plainte ou réclamation, (voir les coordonnées dans le tableau ci-dessous).

Vous ou vos proches pouvez également demander à rencontrer les médiateurs de la CDU et ainsi saisir la CDU. Une proposition de rencontre vous sera communiquée sous un délai de 8 jours. Suite à cette médiation, un compte-rendu vous est transmis dans un délai de 8 jours.

Les membres de la CDU veilleront à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique (article R 1112-91 à R. 1112-94).

Votre plainte ou réclamation peut se faire par écrit ou par oral :

- Par écrit, vous êtes invités à rédiger un courriel à l'adresse suivante : admissions@cliniquedejourcharonne.fr ou sur lettre simple à remettre à l'accueil.
- Par oral, vous êtes invités à solliciter un professionnel de la clinique de votre choix qui remplira, avec vous, une déclaration d'évènement indésirable en interne.
- Pour donner suite à votre réclamation orale ou écrite, merci de bien préciser vos coordonnées téléphoniques lors de votre démarche.



MEMBRES DE LA CDU

Représentants des usagers

Leur rôle : veiller au respect des droits des usagers

En cours de désignation

En cours de désignation

Médiateurs internes

Leur rôle : vous informer, conseiller, résoudre les différends

Médiateur médical

Edgar DURAND,
e.durand@cliniquejourcharonne.fr

Médiateur non médical

Marion NEYRAUD,
m.neyraud@cliniquejourcharonne.fr

Médiateur suppléant

En cas d'absence du médiateur

Médiateur non médical suppléant

Fabienne BOURRE,
f.bourre@cliniquejourcharonne.fr

Présidence CDU

Présidente

Marion NEYRAUD

Vice-président

Edgar DURAND



Les usagers et leurs proches peuvent saisir les membres de la CDU sur simple demande écrite ou appel téléphonique.

Tél clinique : 01 84 74 54 54



Charte de la Personne Hospitalisée*

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

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 : https://sante.gouv.fr/IMG/pdf/flyer_a5_couleur.pdf
Elle peut être également obtenue gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès de l'accueil de l'établissement.



Prise en charge de la douleur au sein de la Clinique de Jour Charonne

La prise en charge de votre douleur reste l'une de nos priorités.

Si vous souffrez, parlez-en au personnel soignant. Vous serez écouté et tout sera mis en œuvre pour vous soulager. Et pas nécessairement avec des méthodes médicamenteuses. La douleur peut aussi être traitée par la relaxation, les massages, le soutien psychologique ou l'hypnose.

L'équipe de la Clinique de Jour Charonne s'engage à prendre en charge votre douleur et à vous donner toutes les informations utiles.

L'établissement met en œuvre les principes du contrat d'engagement de la lutte contre la douleur instituée par la circulaire DHOS/E2 n° 2002-266 du 30 avril 2002.

RECONNAITRE

Il existe plusieurs types de douleur :

- Les douleurs aiguës (post-chirurgie, traumatisme, etc.) : leur cause doit être recherchée et elles doivent être traitées.
- Les douleurs provoquées par certains soins ou examens (pansement, pose de sonde, de perfusion, etc.). Ces douleurs peuvent être prévenues.
- Les douleurs chroniques (migraine, lombalgie, etc.) : ce sont des douleurs persistantes dont la cause est connue et qui représentent une pathologie en soi. Il faut donc surtout traiter la douleur et tout ce qui la favorise.

PRÉVENIR ET SOULAGER

Nous allons vous aider en répondant à vos questions, en vous expliquant les soins que nous allons faire et leur déroulement. Nous allons noter l'intensité de la douleur dans votre dossier patient et utiliser les moyens les mieux adaptés à votre situation pour la prévenir et la soulager (antalgiques, méthode non médicamenteuse, etc.).



ÉVALUER

L'évaluation de la douleur, c'est d'abord vous, car tout le monde ne réagit pas de la même manière. Il est possible de mesurer l'intensité de la douleur.

Pour mesurer l'intensité de la douleur, plusieurs échelles sont à notre disposition. Il faut utiliser celle qui vous convient.

Cette mesure, qui doit être répétée, permet d'adapter au mieux votre traitement antalgique.

Vous serez sollicité(e) régulièrement par l'équipe soignante pour évaluer l'intensité de votre douleur. L'outil le plus classiquement utilisé est l'échelle numérique (EN). Il vous sera demandé de donner une note à votre douleur entre 0 (aucune douleur) et 10 (douleur extrêmement intense). En fonction du niveau de la douleur, le traitement antalgique sera adapté.

Si vous n'arrivez pas à chiffrer votre douleur, d'autres échelles d'évaluation de l'intensité douloureuse pourront être utilisées : réglette EVA (Echelle Visuelle Analogique).

La traçabilité de l'évaluation de la douleur, c'est-à-dire l'enregistrement de cette évaluation dans votre dossier patient, fait partie des indicateurs de qualité de votre prise en charge dans notre établissement de santé.

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 ... »



Le CLIN – Comité de Lutte contre les infections Nosocomiales :

Les infections nosocomiales sont des infections contractées lors d'un séjour dans un établissement de santé. Elles ne doivent pas être confondues avec les infections préexistantes, acquises avant l'hospitalisation, et qui se révèlent à l'occasion des soins hospitaliers.

Le risque zéro n'existe pas, aussi conformément aux recommandations, l'établissement met en œuvre une politique destinée à réduire ce risque.

Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales est composé de médecins, du pharmacien, de personnels soignants et d'une qualitiennne.

Le CLIN établit annuellement un programme de surveillance et de contrôle et assure le suivi de sa réalisation.

Il réalise des actions de prévention, de formations, de surveillance, des analyses et des audits des bonnes pratiques de l'établissement.

L'hygiène personnelle est la première des préventions contre le risque infectieux. Si vous vous savez porteur d'une maladie contagieuse ou d'une infection, signalez-le au médecin responsable de votre prise en charge.

Si des consignes particulières vous sont données pour votre sécurité et celle des autres patients, nous vous remercions de les respecter scrupuleusement.



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.

QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

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.

Questionnaire de satisfaction					
Votre avis est important					
L'accueil Êtes-vous satisfait(e) de l'accueil par le personnel administratif lors de votre admission l'accueil par le personnel soignant l'information délivrée sur le déroulé du programme	Excellent	Bon	Passable	Mauvais	Sans avis
	☐	☐	☐	☐	☐
	☐	☐	☐	☐	☐
	☐	☐	☐	☐	☐
Le programme suivi Êtes-vous satisfait(e) du programme qui vous a été proposé des ateliers auxquels vous avez participé des horaires proposés de la disponibilité de l'équipe soignante de l'écoute de l'équipe soignante	Excellent	Bon	Passable	Mauvais	Sans avis
	☐	☐	☐	☐	☐
	☐	☐	☐	☐	☐
	☐	☐	☐	☐	☐
	☐	☐	☐	☐	☐
Le personnel Êtes-vous satisfait(e) des services rendus par le personnel administratif le personnel soignant	Excellent	Bon	Passable	Mauvais	Sans avis
	☐	☐	☐	☐	☐
	☐	☐	☐	☐	☐
Les équipements Êtes-vous satisfait(e) de l'équipement et du confort des locaux la propreté des locaux	Excellent	Bon	Passable	Mauvais	Sans avis
	☐	☐	☐	☐	☐
	☐	☐	☐	☐	☐
Vos droits Le livret d'accueil vous a-t-il été remis ? Le livret d'accueil vous a-t-il été expliqué ?		Oui	Non	Je ne me souviens pas	
		☐	☐	☐	
		☐	☐	☐	
Votre intimité a-t-elle été respectée ? La confidentialité a-t-elle été respectée ?	Excellent	Bon	Passable	Mauvais	Sans avis
	☐	☐	☐	☐	☐
	☐	☐	☐	☐	☐
Votre sortie Que pensez-vous de l'organisation de votre sortie ?	Excellent	Bon	Passable	Mauvais	Sans avis
	☐	☐	☐	☐	☐

Votre séjour dans sa globalité Globalement, quelle est votre opinion sur l'ensemble de votre programme ? (cochez le nombre de votre choix : 0 signifie « pas du tout satisfait » et 10 signifie « totalement satisfait »
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Si vous deviez être à nouveau hospitalisé(e) pour la même raison, reviendriez-vous dans notre clinique ? (cochez le nombre de votre choix : 0 signifie « certainement pas » et 10 signifie « certainement »
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Recommanderiez-vous la clinique à un proche s'il devait être hospitalisé pour la même raison que vous ? (cochez le nombre de votre choix : 0 signifie « certainement pas » et 10 signifie « certainement »
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Votre perception du résultat obtenu Comment vous sentez-vous aujourd'hui par rapport au jour de votre admission ? (cochez le nombre de votre choix : 0 signifie « beaucoup plus mal » et 10 signifie « beaucoup mieux »
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Vos commentaires
Nom Prénom (surnom) :
Date d'entrée :/...../.....
Date de sortie :/...../.....

Merci de votre contribution. Les résultats vont être diffusés sur notre site internet.



INDICATEUR DE QUALITÉ ET DE SÉCURITÉ DES SOINS

Les indicateurs de qualité et de sécurité des soins (IQSS) sont des outils qui mesurent l'état de santé d'un patient, une pratique professionnelle ou la survenue d'un évènement afin d'évaluer de manière fiable la qualité des soins et la sécurité des patients. Ils sont recueillis chaque année et soumis à la Haute Autorité de Santé (HAS).

La Clinique de Jour Charonne satisfait à la procédure de certification menée par la Haute Autorité de Santé. La première visite de certification aura lieu en 2026 afin de définir le niveau de qualité et de sécurité des soins. Les résultats détaillés de cette certification seront accessibles sur www.has-sante.fr/qualiscope



LA CERTIFICATION



HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ



- C'est une **procédure d'évaluation externe de la qualité et de la sécurité des soins** des établissements de santé effectuée par des professionnels (des pairs) mandatés par la HAS : les experts-visiteurs



- La première visite de certification de la Clinique de Jour Charonne aura lieu en **avril 2026**.



- Les résultats obtenus expriment le niveau de la qualité des soins de la clinique. Le **score global de satisfaction obtenu** pour la certification de 2026 au regard des attendus du référentiel de certification seront communiqués dans ce livret et par affichage dans notre établissement.



Signaler un évènement indésirable

Nous vous invitons à participer, aux côtés des professionnels de santé, à l'amélioration de la sécurité des soins en signalant tout évènement non souhaité ou tout effet inhabituel qui a eu un impact négatif sur votre santé.

Lorsque vous signalez un évènement indésirable, vous aidez à :

- Identifier de nouveaux risques ;
- Mettre en œuvre des mesures pour prévenir ou limiter ces risques

Tout évènement non souhaité ou inhabituel survenu après consommation de produits de la vie courante ou à usage médical (médicament/vaccin) ou actes de soins réalisés par un professionnel de santé doit être signalé par chacun de nous.

www.signalement.social-sante.gouv.fr



Le signalement des événements sanitaires indésirables est un acte citoyen qui bénéficie à tous

MON SIGNALEMENT EN BREF

- 1 - **ÉVÈNEMENT SANITAIRE INDÉSIRABLE**
 - Produit à usage médical
 - Acte de soins
 - Produit de la vie courante
- 2 - **SIGNALEMENT**
 - professionnels de santé
 - autres professionnels
- 3 - **ENREGISTREMENT / ANALYSE**
 - Agences régionales de santé
 - Centres régionaux d'expertise
 - Agences nationales
- 4 - **LES ACTIONS POSSIBLES**
 - Remises en question des recommandations des bonnes pratiques
 - Amélioration d'usage
 - Abandon d'un produit

Information du public et des professionnels



Votre sortie

FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

Avant votre départ de la clinique, veuillez à :

- Vérifier que tous les documents nécessaires à la continuité de vos soins : lettre de sortie à destination du médecin traitant et adresseur, vous ont été remis,
- Remplir le questionnaire de satisfaction. Ce questionnaire est disponible à l'accueil ; il vous permet d'exprimer votre niveau de satisfaction concernant votre prise en charge et votre séjour. Vous pouvez, au cours de votre séjour, le déposer dans une boîte dédiée à cet effet disponible à l'accueil.

Personnes « Majeurs Protégés » : la sortie d'une personne sous tutelle ou sous curatelle s'effectue avec l'accord du tuteur.

SORTIE CONTRE AVIS MÉDICAL

En cas de sortie contre avis médical, le médecin vous informera des risques éventuels auxquels vous vous exposez. Vous devrez signer une attestation de sortie contre avis médical dégageant la clinique de toute responsabilité.





Accès et contact clinique

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

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 « Alexandre Dumas » / **Ligne 9 :** arrêt « Bugueval »
- **Tramway T3b :** arrêt « Porte de Montreuil »
- **Bus : Ligne La Traversée de Charonne :** arrêt « Place de La Réunion » / **Ligne 26 et 64 :** arrêt « Orteaux »

