

Conformément à l'article D.6124-469 du Code de la Santé Publique, cette charte de fonctionnement vise à définir, dans le cadre de l'institution, les droits de la personne hospitalisée ainsi que les obligations et devoirs nécessaires au respect des règles de fonctionnement de la Clinique du Littoral.

Dans ce cadre, elle complète les informations déjà indiquées dans le livret d'accueil et rappelle les principes énoncés dans le projet d'établissement qui régissent l'accueil et la prise en charge ainsi que les modalités pratiques d'organisation et de fonctionnement de la structure, en hospitalisation complète.

1. Organisation générale de fonctionnement des services

Article 1 : Présentation

La Clinique du Littoral est un établissement de santé privé ouvert le 12 juillet 2005.

Elle reçoit des patients volontaires et demandeurs de soins.

Pour son activité de psychiatrie, elle est autorisée par l'ARS à hospitaliser des adolescents et adultes (à partir de 15 ans).

La clinique ne peut admettre ou maintenir en hospitalisation les patients atteints de maladies contagieuses, les patients agités, nécessitant une contention, les patients refusant de collaborer avec leur psychiatre et l'équipe paramédicale ou de suivre les prescriptions à visée thérapeutique.

Article 2 : Valeurs du groupe

La Clinique du Littoral assure ses missions en s'appuyant sur les valeurs suivantes :

- Professionnalisme : sécurité, compétence, confidentialité, rigueur, sérieux, disponibilité, organisation, efficacité, dynamisme, volontariat, production ;
- Ecoute du patient : accueil, amabilité, empathie, bienveillance, attention, agréabilité, sourire, convivialité, écoute, soutien, bien être compréhension, humanité ;
- Esprit d'équipe : équipe, coopération, solidarité, union.

Article 3 : Permanence et continuité des soins

La continuité des soins est assurée 24 heures sur 24.

Les unités de soins disposent sans discontinuité d'un infirmier et de personnels soignants diplômés.

En ce qui concerne l'équipe médicale, des dispositions sont arrêtées pour assurer la continuité des soins 24 heures sur 24. Cette continuité des soins est assurée par les psychiatres de la clinique :

- Docteur Jean-Luc DAMELINCOURT ;
- Docteur Olivier DESABLIN ;
- Docteur Sylvie DUJARDIN ;
- Docteur Jean-Michel PAILLEUX ;

Une astreinte technico-administrative est assurée par un administrateur de garde :

- Madame Lucie CHRISTOPHE
- Monsieur Christophe DRUON
- Madame Aurélie DAMIENS
- Madame Isabelle DOUCET
- Monsieur Alban GUILLEMOTTO
- Monsieur Eric LAXENAIRE

Article 4 : Accès aux soins somatiques

Cinq médecins généralistes sont attachés à la clinique :

- Docteur Jean-Pierre BAUDIN ;
- Docteur Catherine DECOSTER ;
- Docteur Olivier MELNYK ;
- Docteur Jocelyn MONTHUY ;
- Docteur Grégory VANOUTRYVE.

Un masseur-kinésithérapeute intervient de façon ponctuelle et/ou sur prescription médicale. Une diététicienne et une pédicure peuvent également intervenir selon les besoins, pendant l'hospitalisation (s'adresser à l'équipe soignante).

Selon l'article R.1112-42 du Code de la Santé Publique, un trombinoscope de l'équipe des soins est consultable au bureau des admissions.

Pour toutes les urgences ou autres spécialités, les patients sont principalement adressés au Centre Hospitalier de l'Arrondissement de Montreuil sur mer.

Article 5 : Admission du patient

L'hospitalisation est programmée après validation médicale, paramédicale et administrative de la demande d'hospitalisation envoyée par le médecin prescripteur du patient.

Une préadmission physique ou téléphonique sera réalisée dans les quinze jours précédant l'hospitalisation.

Lors de cette préadmission le patient devra présenter :

- sa carte vitale à jour et l'attestation de sécurité sociale à jour ;
- carte et coordonnées de sa mutuelle ;
- sa carte d'identité à jour avec une photo d'identité récente ;
- renseignements médicaux, ordonnances du traitement médical en cours ;

Au cours de cette préadmission il sera présenté l'établissement, son fonctionnement, la prise en charge médicale et paramédicale.

Les entrées se font entre 13h30 et 14h30. L'heure précise d'arrivée sera communiquée au patient lors de la décision d'admission.

Lors de son admission administrative, puis médicale, le patient doit présenter les pièces suivantes :

- sa carte vitale à jour et l'attestation de sécurité sociale à jour ;
- carte et coordonnées de sa mutuelle ;
- sa carte d'identité à jour avec une photo d'identité récente ;
- renseignements médicaux, ordonnances du traitement médical en cours ;
- pour les mineurs et les majeurs protégés, l'autorisation d'hospitalisation du parent ou du tuteur légal responsable.

Un consentement aux soins est demandé à chaque patient et/ou son représentant légal par l'intermédiaire d'une autorisation de soins.

Un livret d'accueil, détaillant les droits et obligations des patients applicables durant le séjour, est remis lors de l'admission administrative.

Pour la sécurité du patient et celle des autres patients, un infirmier et/ou aide-soignant procédera, avec le patient, à l'inventaire de ses effets personnels. Les objets considérés

comme dangereux (coupants, tranchants, inflammables, vêtements à cordons, chaussures à lacets...) seront déposés à l'infirmerie et seront utilisables selon le projet de soins signé et les règles organisationnelles expliquées à l'admission.

Durant l'hospitalisation, la conduite de tout véhicule est totalement déconseillée. Les patients qui sont venus à la clinique en automobile sont priés de déposer leurs clefs et leurs doubles au coffre de l'accueil administratif.

Le port **du bracelet d'identification** permet d'identifier le patient à toutes les étapes de sa prise en charge. Il contribue à la qualité et à la sécurité de la prise en charge, notamment lors des actes dits « à risques » (ex : administration des médicaments). Il est donc primordial pour la sécurité du patient que celui-ci intègre cette démarche et signale un **éventuel retrait en retour de permission et afin d'en remettre un.**

Pour faciliter l'identification du personnel, chacun est muni d'un badge spécifiant son nom et sa fonction. Un code couleur du badge est mis en place :

- Vert : Psychiatres et Médecins généralistes ;
- Blanc : Infirmiers, Kinésithérapeute, Diététicienne ;
- Jaune / orange : Aides-soignants, Aides médico-psychologiques ;
- Violet : Psychologues ;
- Bleu lagon : EAPA, hydrothérapeute
- Bleu : Agents de bionettoyage.
- Gris : administratifs

Article 6 : Tarifs

Sont demandés lors de l'admission du patient un chèque de caution (matérielle et financière) de 300€, non encaissé, et un chèque d'acompte de 100€ encaissé après l'entrée. Toute dégradation (mobilier, équipement) sera facturée au patient.

Au cours de l'hospitalisation une facture intermédiaire est établie le 15 et le 30 du mois, à régler le jour même au service facturation.

Les chèques ne couvrent pas le paiement des médicaments somatiques non remboursés par la sécurité sociale et par la mutuelle. Un règlement au bénéfice de la pharmacie sera à réaliser.

En cas de sortie dans les 72heures suivant l'entrée du patient, il lui sera facturé, en sus des frais d'hospitalisation, des frais de dossier d'un montant de 50 euros.

Conformément à la convention passée avec les organismes d'Assurance maladie, le patient ou la personne de sa famille ci-dessous signataire, reconnaît avoir été informé(e) des tarifs en vigueur dans l'établissement à ce jour, à savoir le prix de journée, le supplément en chambre particulière, les honoraires applicables aux visites des praticiens conventionnés de la clinique et les divers compléments dont le paiement est susceptible d'être demandé. Dans le cas où les conditions de prise en charge ne pourraient être obtenues avant l'admission du patient, le signataire s'engage à régler à la clinique la totalité des frais inhérents à l'hospitalisation.

2. Le séjour du patient

Article 7 : Informations liées aux soins

Le devoir d'information est une obligation légale et déontologique qui s'impose au professionnel de santé. L'information est obligatoire pour obtenir le consentement du patient aux soins.

Le médecin informe le patient et son représentant légal sur les conditions dans lesquelles va se dérouler son hospitalisation ainsi que les consignes qu'il convient de respecter et les précautions nécessaires en cas de sortie.

L'information du patient est assurée dans le respect des bonnes pratiques et de la démarche d'amélioration continue de la qualité.

Hors des situations prévues par la loi, chaque patient et/ou son représentant légal participe à sa prise en charge et aux choix thérapeutiques.

Le consentement du mineur ou du majeur protégé sera toujours recherché et recueilli, et dans la mesure du possible respecté. Seule l'autorisation pour des actes de soins importants (chirurgie...) sera formalisée par écrit par les représentants légaux (parents, tuteur).

En cas d'urgence, le médecin peut décider de prodiguer les soins indispensables et/ou de prendre les mesures nécessaires sans avoir recueilli le consentement préalable de la personne ou de son représentant légal.

Article 8 : Un projet de soins personnalisé

A l'admission, un projet de soins personnalisé (PSP) est élaboré, prenant en compte la situation clinique et la situation socio-familiale. Il vise, avec la participation de tous les acteurs professionnels, à prendre en charge de manière coordonnée et individualisée les patients atteints de troubles psychiques. Le médecin s'attache autant au traitement, qu'à la prévention des troubles psychiques et somatiques.

Chaque patient est acteur de son projet de soins personnalisé et s'engage à tout mettre en œuvre pour le respecter, avec le soutien de sa famille ou de son représentant légal.

Un psychiatre référent est attribué à l'admission. Il est garant de la réévaluation du projet de soins personnalisé. En outre, une visite quotidienne d'un psychiatre est assurée le matin. Elle a lieu dans le bureau de consultation du service en fonction du N° de chambre du patient et de l'organisation des soins prévus le matin. Un affichage explicatif est dans les services.

Le médecin généraliste qui reçoit le patient lors de la visite d'admission est son référent pour le séjour. Il recevra le patient lors de ses jours de visite au bureau médical du 1^{er} étage après programmation avec l'infirmière.

En signant la présente charte, le patient autorise l'équipe pluridisciplinaire qui le prend en charge, à accéder à toutes les données du dossier informatisé.

Sont soumis à prescriptions médicales pour chaque patient :

- Les traitements médicaux et psychologiques (individuels ou de groupe), l'hydrothérapie et les activités sportives ;
- Les régimes ;
- Les repas à l'étage ;
- Les permissions de sortie et la sortie en fin de séjour.

Article 9 : Mesures de restrictions des libertés

Le respect des bonnes pratiques en matière de restriction de liberté est évalué à périodicité définie, en lien avec les instances concernées (Comité éthique, Commission Des Usagers (CDU), Conférence Médicale d'Etablissement (CME), ...)

Dans certains cas, sur prescriptions médicales, peuvent être limités :

- L'accès aux objets de l'inventaire ;
- Les permissions ;
- Les promenades dans le parc ;
- Les visites ;

- Les communications téléphoniques ;
- La correspondance ;
- Les ateliers thérapeutiques ;

Et tout autre élément jugé nécessaire.

Article 10 : Autorisation de sortie provisoire

Les permissions ne pourront être autorisées par le médecin qu'à compter du 7^{ème} jour d'hospitalisation. Les demandes d'autorisation de sortie provisoire doivent être effectuées auprès du médecin au moins 48 heures à l'avance. Celui-ci la délivrera au patient en fonction de son appréciation de son état clinique. Les sorties ne sont autorisées que **le samedi ou le dimanche, de 10h à 17h00**. Le retour se fera sans bagage ou juste un bagage à main.

Pour certaines situations, les autorisations de permission ne se feront qu'accompagné ou à partir de 21 jours d'hospitalisation, selon le projet de soins personnalisé. Il est donc important que le patient prépare à l'avance ses effets personnels en fonction de cela (tabac, monnaie...).

La prise d'alcool étant contre-indiquée avec les traitements psychotropes, leur consommation est interdite au sein de l'établissement et vivement déconseillée lors des permissions.

Article 11 : La sortie définitive

La décision de sortie ou de réorientation du patient est prise par le médecin, en concertation avec le patient. Le patient reçoit alors un courrier de sortie composé de tous les éléments nécessaires à la continuité de la prise en charge, dont l'ordonnance du médecin. Les médicaments pourront être délivrés à la sortie sur demande des patients.

Les **sorties définitives** ont lieu du **lundi au vendredi à partir de 11h**.

En signant la présente charte, le patient autorise la clinique à communiquer un compte-rendu d'hospitalisation à son médecin traitant et/ou au médecin spécialiste qui l'a adressé à la clinique. Il le recevra dans les 48 heures après la sortie.

En cas de complication après la sortie, le patient a la possibilité d'appeler la clinique. Il sera alors mis en relation avec le personnel soignant qui lui indiquera la démarche à suivre.

3. Dossiers médicaux

Article 12 : Le dossier du patient

Un dossier médical est constitué pour chaque patient.

Le dossier patient est le lieu de recueil et de conservation des informations médicales et paramédicales, formalisées et actualisées, enregistrées pour tout patient accueilli.

Outil de partage des informations, il est un élément primordial de la qualité des soins en permettant leur continuité et leur coordination dans le cadre d'une prise en charge pluri professionnelle inter disciplinaire. Le rôle et la responsabilité de chacun des différents acteurs pour sa tenue sont définis et connus.

Article 13 : Les modalités de communication du dossier médical

Les patients peuvent demander l'accès à leur dossier médical dans le cadre de la réglementation régie par le Code de la Santé Publique. Un formulaire spécifique est disponible auprès du psychiatre.

Dans le strict respect du secret médical et dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, l'établissement gère un fichier informatisé des données médicales et administratives des patients qu'il prend en charge. Les données concernant le patient font l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978. Ces données sont transmises au médecin responsable de l'information médicale dans l'établissement et sont protégées par le secret médical.

Le patient ou son représentant légal a le droit de s'opposer, pour des raisons légitimes, au recueil et au traitement des données nominatives le concernant dans les conditions fixées par l'article 26 de la loi du 6 janvier 1978. Certains renseignements feront l'objet d'un enregistrement informatique. Cet enregistrement, recueilli au cours du séjour du patient, est réservé exclusivement à la gestion de toutes les données administratives et médicales, ainsi qu'à la réalisation de statistiques en application de l'arrêté du 22 juillet 1996 relatif au traitement des données d'activité médicales.

Article 14 : Personne de confiance

Selon l'article L. 1111-6 du CSP, toute personne majeure peut désigner une personne de confiance, qui peut être un parent, un proche ou un médecin traitant. Cette désignation se fait par écrit, à l'admission (volet dans le livret d'accueil). Elle est valable pendant la durée de l'hospitalisation, sauf si le patient le prolonge. Il est indispensable de prévenir la personne désignée et de lui faire signer le formulaire.

Article 15 : Directives anticipées et protection

Selon les articles L.1111-11 à L.1111-13 et R.1111-17 à R.1111-20, R.1112-1 et R.4127-37 du Code de la Santé Publique : les directives anticipées permettent à une personne majeure d'exprimer sa volonté relative à sa fin de vie en ce qui concerne les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement et d'actes médicaux.

Même si elles ne représentent pas l'expression d'une volonté absolue, ces directives anticipées constitueront en cas de besoin, des indications précieuses pour les médecins.

Pour être valables, ces directives anticipées doivent respecter quelques conditions :

- Elles doivent être écrites, datées et signées par le patient qui indique ses nom, prénom, date et lieu de naissance. A noter qu'en cas d'impossibilité physique de l'intéressé d'écrire ou de signer, ce document peut être dressé et attesté par deux témoins dont la personne de confiance ;
- Les directives anticipées restent modifiables et révocables à tout moment et par tout moyen ;
- Elles peuvent être conservées par le patient lui-même, par un membre de sa famille ou la personne de confiance, ou bien intégrées dans son dossier médical ;
- Si une personne fait l'objet d'une mesure de protection juridique, elle peut rédiger des directives anticipées avec l'autorisation du juge ou d'un conseil de famille. Le tuteur ne peut ni l'assister ni la représenter à cette occasion.

Bien entendu, à son entrée au sein de l'établissement ou au cours de son séjour, le patient devra indiquer au médecin leur existence et le cas échéant leur détenteur. Cette information sera portée dans le dossier médical.

4. Commission Des Usagers

La Commission Des Usagers (CDU) est issue de la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé.

Article 16 : Missions et fonctionnement

Elle a pour mission de (article R1112-80 du Code de la Santé Publique) :

- veiller au respect des droits des usagers (exemple : formulation et suivi des recommandations liées à l'amélioration de la qualité de l'accueil des usagers et de leurs proches) ;
- contribuer à l'amélioration de la politique d'accueil et de la prise en charge des usagers et de leurs proches (exemple : diffusion des indicateurs de qualité et de sécurité des soins) ;
- jouer le rôle d'intermédiaire entre l'établissement et les usagers (exemple : établissement d'un rapport).

Pour mener à bien ses missions, la Clinique met à disposition de la CDU les outils suivants : les résultats des enquêtes de satisfaction des usagers, le registre des plaintes et réclamations, les rapports d'analyse des événements indésirables graves, les comptes rendus des médiateurs et les informations concernant la politique d'amélioration continue de la qualité.

La CDU se réunit 4 fois par an à minima. Elle peut également être saisie par le Président de la CDU lors d'une plainte dans un délai de 8 jours conformément à l'article R.1112-94 du Code de la Santé Publique.

Article 17 : Plaintes et réclamations / Dispositif de médiation

Conformément à l'article R.1112-91 du Code de Santé Publique, chaque patient a la possibilité d'exprimer une plainte ou réclamation auprès du directeur de la clinique, par courrier ou à l'aide du rapport des plaintes et réclamations disponibles à l'accueil de la Clinique et au poste infirmier des étages. La plainte ou réclamation est transmise sans délai au directeur de la Clinique par le personnel (article R1112-92 du Code de la Santé Publique). Une réponse est alors adressée au patient dans un délai de 8 jours.

Conformément à l'article R.1112-92 du Code de la Santé Publique, suite à la plainte du patient, ou réclamation, le directeur peut saisir ou offrir au patient la possibilité de saisir le(s) médiateur(s) :

- le médiateur médecin : il est compétent pour les plaintes ou réclamations mettant exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service ;
- et/ou le médiateur non médecin : il est compétent pour les plaintes ou réclamations étrangères à ces questions.

La rencontre avec le(s) médiateur(s) a lieu dans les 8 jours suivant la saisine (article R.1112-93 du Code de la Santé Publique). Le compte-rendu du ou des médiateur(s) est transmis au plaignant par le Président de la CDU dans les 8 jours suivants cette rencontre, ainsi qu'aux membres de la CDU (article R.1112-94 du Code de la Santé Publique). La commission formule alors des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou d'informer sur les voies de conciliation ou de recours dont le patient dispose ou d'émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier. Le directeur répond ensuite au patient, dans un délai de 8 jours, et joint à son courrier l'avis de la commission.

Article 18 : Liste nominative des membres de la CDU (article R.1112-84 du CSP)

- Monsieur Eric LAXENAIRE – Président
- Monsieur Jean-Michel PAILLEUX – Vice-Président et Médiateur médecin titulaire;
- Docteur Jean-Luc DAMELINCOURT - Président de CME et Médiateur médecin suppléant ;
- Madame Isabelle DOUCET – Médiateur non médecin titulaire ;
- Madame Caroline VELANOVSKI - Médiateur non médecin suppléant ;
- Madame Marie-France CRUPPE - Représentante des usagers titulaire ;
- Madame Geneviève DOBREMETSZ – Représentante des usagers titulaire ;
- Madame Lucie CHRISTOPHE - Responsable assurance qualité ;
- Monsieur Alban GUILLEMOTTO – Pilote du processus droits des patients

Ils sont joignables au 03 21 89 03 21.

5. Règles de vie

Article 19 : Le trousseau

Le patient est prié d'apporter :

- **un nécessaire de toilette, comprenant :**
 - serviettes de toilette et gants ;
 - chemises de nuit ou pyjamas (sans cordons) ;
 - brosse à dents, Dentifrice, Savon, Rasoir, Brosse à cheveux... ;
 - les appareils électriques à cordons ne pouvant être gardés en chambre, ne pas en apporter, exception faite du rasoir ;
- **pour l'activité physique :**
 - jogging ;
 - chaussures de sports sans lacets ;
- **pour l'hydrothérapie :**
 - maillot de bain 1 pièce ;
 - draps de bain (2 ou 3) ;
 - peignoir de bain **sans la ceinture** ;
 - bonnet de bain ;
 - une paire de chaussures de piscine propres et antidérapantes, réservées exclusivement à l'usage de l'hydrothérapie ;
- **autres :**
 - se munir, de préférence, de chaussures sans lacets et de vêtements sans cordons.

Ce qui est interdit :

- talon aiguille ;
- **linge de nuit avec cordons ;**
- **cintres.**
- ordinateur, tablette (sauf autorisation du psychiatre référent)
- clé USB

Certains de ces articles sont vendus à la boutique de la clinique, située à l'accueil : (les trousseaux doivent rester en chambre, les rasoirs sont remis aux soignants)

- du lundi au vendredi 09h45- 10h15 et 14h-15h ;
- les weekends et jours fériés : 14h-15h30.

Il est indispensable d'emprunter les escaliers avec des chaussures de ville ou de sport (hors pantoufles et tongs) pour limiter le risque de chute. L'utilisation de l'ascenseur est interdite sans accompagnement soignant.

Article 20 : Piscine et soins hydrothérapeutiques

- L'utilisation de la piscine et les soins hydrothérapeutiques se font sur prescription médicale ;
- Un maillot de bain est obligatoire (une pièce pour les femmes, pas de short pour les hommes) et doit être revêtu juste avant l'accès au secteur d'hydrothérapie ;
- Le port du bonnet de bain est obligatoire ;
- Avant d'accéder aux vestiaires, dans la cabine, retirer les chaussures de ville. Vous utiliserez vos mules de piscine après le pédiluve ;
- **Une douche savonnée est obligatoire** avant l'accès à la piscine et à l'hydrothérapie, ainsi que le passage dans le pédiluve.

Article 21 : Les horaires

Une visite de l'établissement est proposée lors de l'admission avec la présentation de l'organisation d'une journée type à la clinique.

Il est demandé à chaque patient de respecter les horaires ci-dessous :

- **Réveil – Coucher** : réveil 7h, fermeture du parc à 21h30, retour étage 22h, retour en chambre 22h30, extinction des téléviseurs de 23h à 07h du matin.
- **Repas** : petit-déjeuner 8h15-9h15, déjeuner 12h15-13h15, dîner 18h45-19h45.
- **Administration des médicaments** au PC (poste central) infirmier du service : 07h15-08h15, 11h30-12h15, 18h00-18h45, 21h30-22h30

Les soignants informent les patients de leurs groupes prévus pour l'après-midi (psychothérapeutiques, activités pour des groupes spécifiques...) lors de la prise des médicaments du midi. Tous les patients doivent se présenter au PC le midi même s'ils n'ont pas de traitements afin de recevoir leurs horaires de groupes.

Le suivi psychothérapeutique individuel : La prise de contact se fait par la psychologue référente du patient. Elle programme avec lui ses RDV individuels.

La participation aux groupes psychothérapeutiques est prioritaire dans la réalisation du projet de soins.

Les ateliers thérapeutiques (sur inscriptions ou en accès libre) et **les activités sportives adaptées** (sur inscriptions) : Des affichages explicatifs sont accessibles sur le panneau d'information situé au pallier du 1^{er} étage.

Le secteur d'hydrothérapie : en accès libre de 14h à 16h du lundi au vendredi. Les soins individuels d'hydrothérapie sont proposés sur place. Une programmation sera proposée selon le projet de soins personnalisé.

La kinésithérapie : La kiné reçoit les patients, selon la prescription, devant le bureau médical du 1^{er} étage, les mardis et jeudis, à partir de 13h. La programmation horaire se fait, en direct avec elle, selon les groupes prévus l'AM.

Accueil : 8h45-18h30 du lundi au vendredi et de 9h30 à 12h15 et de 13h15 à 18h15 le week-end et les jours fériés.

Article 22 : Les règles de collectivité en établissement de santé

Respect d'autrui :

Un comportement et une tenue en rapport avec les règles de la vie en société sont attendus de la part de chacun. Tout comportement tendancieux impliquera l'exclusion immédiate. Le port d'une tenue de ville est donc demandé dès le petit déjeuner.

L'établissement étant avant tout un lieu de soins, de calme et de repos, le patient et ses visiteurs auront à cœur d'éviter les conversations bruyantes et de limiter les volumes sonores (TV...).

Par raison de sécurité et de respect de l'intimité de chacun, il est strictement interdit de se rendre dans les autres chambres.

Tous les membres du personnel s'adressent aux patients et leur entourage avec courtoisie. Ils attendent la même attitude en retour. Le non-respect des règles de politesse, les incivilités ou incorrections de la part d'un patient ou de l'un de ses proches à l'égard des membres du personnel, le non-respect des règles de laïcité, pourront amener la Direction à interdire l'accès à la clinique et à déposer une plainte judiciaire.

Respect du secret des patients :

Nous vous rappelons que **vous devez respecter la confidentialité des autres patients** en ne révélant pas, pendant et après votre séjour, leur identité ou toute information dont vous seriez dépositaire. Cette règle relève de votre propre responsabilité, et devra également être respectée par vos proches et visiteurs : veuillez les en informer.

Respect de la laïcité :

En conformité avec le principe de laïcité de notre pays, quelle que soit son origine, ses croyances philosophiques ou religieuses, le patient sera soigné de la même façon dans notre établissement.

Les équipes qui assurent la prise en charge du patient, qu'il s'agisse des personnels administratifs, des personnels de soins et des médecins sont multiculturelles, comportent indistinctement des hommes et des femmes, et respectent la laïcité sur leur lieu de travail.

Le patient ou son représentant légal ne peut pas choisir ou refuser un médecin ou un soignant en raison de son appartenance religieuse, de sa couleur ou de son sexe. L'organisation de la permanence des soins ne peut être modifiée pour des demandes particulières.

Les interdictions :

- Ne pas introduire dans la clinique de l'alcool, des produits à base de caféine, des médicaments, des produits illicites. La sanction pourra être une sortie disciplinaire immédiate ;
- Ne pas fumer, pour raison de sécurité incendie, y compris les cigarettes électroniques, au sein de l'établissement (loi du 1^{er} février 2007). Les chambres, les lieux de vie et de circulation sont équipés de détecteurs de fumée. Respecter et faire respecter aux visiteurs le parc en utilisant le préau et les espaces avec cendriers. Nous nous devons donc d'assurer la sécurité de tous, et fumer en chambre sera donc passible de sortie disciplinaire immédiate. Les infirmières et/ou le médecin généraliste sont des interlocuteurs privilégiés pour l'aide au sevrage tabagique ;
- Ne pas organiser des collations entre patients pour quelque événement que ce soit ;
- Ne pas réaliser de commerce, vente, achat, échange, collecte d'argent, ainsi que toute pratique de soins avec un autre patient, même à titre gratuit.

En cas de suspicion de vol, de consommation d'alcool ou toute autre substance illicite, il sera procédé, sur prescription médicale, à l'inspection de la chambre en présence du patient. Au

moindre doute, la sanction peut aller jusqu'à l'exclusion de l'établissement avec notification au centre de sécurité sociale.

Article 23 : Les visites

Les visites des personnes extérieures à l'établissement sont autorisées, selon le projet de soins personnalisé, dans le salon de l'accueil, le parc et la salle à manger. Pour des raisons de sécurité, le patient ne pourra recevoir que trois personnes à la fois. Les visiteurs devront dans tous les cas se signaler, à leur arrivée, à l'accueil, et être sortis de la clinique à 18h00.

Les horaires des visites sont : en semaine de 16h30 à 18h00, le week-end et les jours fériés de 13h30 à 18h.

Les visites en chambre sont strictement interdites.

La visite des enfants de moins de 7 ans est réglementée : un salon sera mis à leur disposition sur réservation, auprès du secrétariat d'accueil, pour une durée déterminée (45 minutes la semaine et 1h30 les week-end et jours fériés). Ils devront obligatoirement être accompagnés par un visiteur majeur lors des visites.

De même, tout mineur (7-18ans) devra être accompagné par un visiteur majeur lors des visites.

Pour des raisons d'hygiène, les animaux ne sont pas acceptés.

Après un séjour en hospitalisation complète, le patient s'engage à ne revenir en visite qu'après un laps de temps de six mois.

Article 24 : Téléphone – ordinateur portable

Chaque chambre est équipée d'un téléphone. Son utilisation sera facturée au patient. Au-delà de 50 euros de communication non réglées, la Direction se réserve le droit de supprimer l'accès aux appels sortants.

Comme dans tous les établissements de soins, l'utilisation de certains matériels est interdite pour les patients et pour les visiteurs : appareil photo et tout autre appareil permettant l'enregistrement de sons, images, vidéo..., ceci afin d'assurer la tranquillité et la confidentialité des patients.

L'utilisation d'un ordinateur portable et/ou tablette est soumise à l'autorisation des psychiatres.

L'utilisation du téléphone portable est autorisée, sauf prescription médicale l'interdisant ou la limitant. Le téléphone doit être en mode vibreur au sein de l'établissement. Les appels devront être passés dans le parc ou en chambre. L'utilisation du téléphone portable n'est pas autorisée lors des groupes thérapeutiques, des rendez-vous médicaux, paramédicaux et au restaurant. Il devra être soit mis en mode silencieux ou laissé en chambre.

Cette restriction a pour objet le respect de la confidentialité des autres patients, et une participation active à l'ensemble des soins prescrits dans la journée, sans perturbation, pour les patients.

Pour ces raisons, et en cas de non-respect de ces dispositions (cf. dispositions ci-dessus), la clinique du littoral, tenant fermement à ce principe, se réserve donc le droit de procéder à une restriction totale, à une sortie disciplinaire, et/ou de porter plainte auprès des autorités compétentes.

En signant la présente charte, le patient s'engage à respecter ces dispositions et à endosser seul les responsabilités de ses actes, la clinique se dégageant de toute responsabilité.

Enfin disposant d'un coffre en chambre, la clinique du littoral décline toute responsabilité en cas de perte, vol ou dégradation de l'appareil et des accessoires.

Article 25 : Objets de valeur

Vos papiers personnels, chéquiers, cartes bancaires, espèces et autres objets de valeur doivent être déposés dans le coffre de sécurité mis à disposition dans votre chambre. Ce coffre est réservé à cet effet. D'ores et déjà vous nous autorisez à vérifier son contenu en votre présence. La direction décline toute responsabilité en cas de vol ou disparition de ces objets.

Nous vous incitons à déposer ces objets au coffre de la direction ; un reçu vous sera délivré, faisant office de garantie.

6. Prestations logistiques

Article 26 : Les repas

Les repas sont servis dans la salle à manger sous forme de self, du lundi au dimanche, selon les horaires d'ouverture et de fermeture de la salle à manger :

- le petit déjeuner de 8h15 à 9h15 ;
- le déjeuner de 12h15 à 13h15 ;
- le dîner de 18h45 à 19h45.

Il est demandé de ne pas quitter la table avant 12h30 au déjeuner ou 19h au dîner.

Les menus sont affichés dans les services et en salle de restaurant. La prise en compte des non-goûts et des régimes sur prescription médicale est effectuée à l'arrivée du patient par l'équipe soignante.

Des tickets « repas accompagnant » sont en vente à l'accueil pour les repas du midi et du soir ; le patient devra prévenir l'accueil le plus tôt possible (les places étant limitées), et en tout état de cause avant 10heures.

Article 27 : Le linge

La Clinique met une laverie à la disposition des patients pour l'entretien de leur linge personnel. Les tickets sont en vente à l'accueil.

Deux porte-serviettes sont à votre disposition en chambre pour faire sécher vos serviettes et affaires de piscine.

Article 28 : Le courrier

Le courrier sera remis au patient chaque jour par l'équipe soignante. Le patient pourra déposer sa correspondance affranchie à l'accueil. Il pourra être demandé au patient d'ouvrir le courrier en présence d'un soignant.

Article 29 : Les transports

Les transports sanitaires, entre le domicile du patient et la clinique pour son arrivée et son départ, peuvent être pris en charge par la sécurité sociale sous certaines conditions, notamment prescrits selon l'état de santé du patient par un médecin avec le transport. C'est au patient de choisir et de commander le professionnel de transport. A la demande du patient, la clinique peut indiquer ou commander un transporteur. Pour certains transports, une demande d'entente préalable devra être réalisée par le patient directement auprès de sa CPAM.

Article 30 : L'accès à l'établissement

Une signalétique a été mise en place afin de faciliter l'accès à l'établissement. L'accès par taxi, ambulance, VSL, se fait par des voies bitumées. Ne pas stationner sur ces aires : des

emplacements dédiés sont réservés. Le stationnement des véhicules se fait dans l'enceinte de l'établissement, sur les parkings prévus à cet effet. Les véhicules doivent être soigneusement fermés à clef. L'établissement n'est pas responsable en cas de détérioration ou de vol.

7. Démarche qualité

Depuis son ouverture, la Clinique du Littoral est engagée dans une démarche d'amélioration continue de la qualité des soins. Cet engagement se traduit dans un programme pluriannuel qualité et sécurité des soins, s'articulant autour de 4 axes majeurs :

- la politique qualité et sécurité des soins ;
- la politique droits des patients ;
- la politique d'évaluation des pratiques professionnelles ;
- la politique développement durable.

La sécurité des soins apportés aux patients est un objectif majeur pour l'ensemble des professionnels. C'est la raison pour laquelle la communication entre chaque professionnel et usager est primordiale. Le patient est co-acteur de sa sécurité.

Le programme qualité et sécurité des soins est suivi régulièrement par l'intermédiaire d'indicateurs nationaux dont les résultats sont affichés sur les panneaux des étages réservés à cet effet et publiés sur le site internet de la Clinique (<http://www.cliniquedulittoral.com>).

Il est également évalué au travers de la démarche de certification, se déroulant tous les 4 ans. En juillet 2013, lors de sa dernière visite de certification, la Clinique a été certifiée sans réserve ni recommandation.

Fait à Rang-du-Fliers, le.....

Signature du patient et/ou du membre référent de la famille.

*Faire précéder la signature de la mention « **lu et approuvé** »*

Signature du Patient

Signature du Responsable Légal