

## HOSPITALISATION COMPLÈTE



## TABLE DE MATIÈRES

1.	Bienvenue.....	3
2.	Une structure de soins médicaux et de réadaptation spécialisée en addictologie à Paris.....	5
3.	Présentation de l'équipe .....	6
4.	Votre admission .....	7
5.	Présentation générale de l'établissement .....	11
6.	Règles de vie dans l'établissement .....	13
7.	Commission Des Usagers (CDU) .....	17
8.	Comité de Lutte Contre les Infections Nosocomiales (CLIN) .....	22
9.	Comité de Lutte Contre la Douleur (CLUD).....	23
10.	Démarche qualité .....	24
11.	Usagers, vos droits.....	26
12.	La personne de confiance et la personne à prévenir .....	28
13.	Les directives anticipées.....	30
14.	Identité Nationale de Santé.....	31
15.	Dossier Médical Partagé & Messagerie Sécurisé de Santé.....	32
16.	Votre sécurité .....	33
17.	Votre sortie .....	34
18.	Accès et contact clinique .....	35

# 1. Bienvenue

Vous avez choisi la Clinique des Épinettes pour votre hospitalisation, 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 des Épinettes a été conçue pour vous permettre de bénéficier d'une prise en charge totalement 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.

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

La Direction



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

La Clinique des Épinettes est un établissement de Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR) spécialisé en addictologie ouvert en 2014.

La clinique dispose de 60 lits pour un programme thérapeutique en hospitalisation complète et de 10 places en hôpital de jour en amont, en aval ou en alternative à l'hospitalisation complète en fonction des indications.

La clinique des Epinettes est un acteur incontournable sur le territoire notamment grâce à son expertise dans le soin des patients atteints de troubles cognitifs sévères liées aux addictions.

Le projet général de la Clinique est la réduction des conséquences fonctionnelles, physiques, cognitives, psychologiques et sociales chez les personnes en difficulté avec leur trouble de l'usage de substances avec ou sans produits.

Unique SMR addictologique à Paris, la Clinique des Épinettes s'inscrit dans un territoire de santé et valorise les liens et les coopérations avec le dispositif existant : médecins généralistes, consultations hospitalières ou de CSAPA (centre de soin, d'accompagnement et de prévention en addictologie), équipes de liaison et services hospitaliers spécialisés, réseaux, groupes d'entraide.

Son équipe pluridisciplinaire entretient et renforce ses compétences dans des



processus de formations internes et externes, en lien avec les regroupements professionnels et les sociétés scientifiques.

Clinique conventionnée sécurité sociale agréée avec les mutuelles.

Le dossier d'admission est téléchargeable sur [www.cliniquedesepinettes.com](http://www.cliniquedesepinettes.com)

## CONTACT

51bis rue des épinettes, 75017 Paris

Tél : 01.84.82.42.42

Fax : 01.84.82.42.43

[contact@cliniquedesepinettes.com](mailto:contact@cliniquedesepinettes.com)

[contact@cliniquedesepinettes.mssante.fr](mailto:contact@cliniquedesepinettes.mssante.fr)

[www.cliniquedesepinettes.com](http://www.cliniquedesepinettes.com)



## 3. Présentation de l'équipe

**L'équipe est composée de :**

- Médecins addictologues / psychiatres
- Infirmier.e.s
- Aide-soignant.e.s
- Psychologues clinicien.ne.s
- Neuropsychologue
- Psychomotricien.ne.s
- Enseignant.e.s en activité physique adaptée
- Travailleurs sociaux
- Pharmacien.ne
- Patiente experte
- Pôle administratif : directeur, responsable administrative, secrétaire médicale, hôtesse d'accueil
- Qualiticien.n.e



## 4. 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,
- **Le dépôt d'une caution de 100€** couvrant les dégradations éventuelles des équipements mis à votre disposition

#### 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.

### ANONYMAT – CONFIDENTIALITÉ :

Si vous souhaitez que votre présence ne soit pas divulguée, signalez-le à

**Le bureau d'accueil est là pour vous aider tout au long de votre séjour :**

Du lundi au vendredi de 10h00 à 18h

**Le personnel en charge des admissions et des frais de séjour vous accueille :**

Du lundi au vendredi de 9h à 17h

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.



A votre arrivée, la personne en charge des admissions vous accueille et complète votre dossier

### FRAIS D'HOSPITALISATION

- **Vous êtes assuré social**



L'établissement est 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€ par jour (Sauf statuts particuliers : anciens combattants...)
- Du ticket modérateur
- Des suppléments hôteliers (chambres individuelles, repas visiteurs...)

- **Vous disposez d'une mutuelle complémentaire ou de la CSS**

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 mutuelle pour connaître l'étendue de vos droits et de niveau de prise en charge.

- **Vous n'êtes pas assuré social**

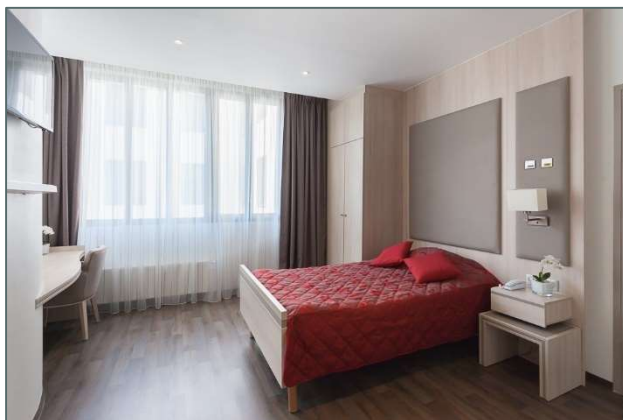
Vous devrez régler le montant total du coût de votre hospitalisation.

## TARIF DES CHAMBRES PARTICULIÈRES

GAMME	TARIF
Standard	90€
Confort	150€
Confort +	250€
Confort ++	450€

## PRÉSTATIONS PAR GAMME DE CHAMBRES

GAMME	PRESTATIONS
Standard	Wifi
Confort	Kit Standard + Cafetière/Théière + Kit Hygiène (Trousse de toilette + Kit Serviettes) + TV
Confort+	Kit Confort + Peignoir + Sèche-Cheveux + Kit Thé/café journalier + Echo Dot (style Alexa)
Confort++	Kit Confort+ + 2 repas accompagnant par semaine + Echo Show (tablette vocal connectée) + Kit gourmandise



# 5. Présentation générale de l'établissement

## L'HOSPITALISATION COMPLÈTE

La mise à distance des addictions (substances et comportementales) le temps du séjour permet d'ouvrir un espace et un temps de travail pour construire et consolider des objectifs de changement dans un projet individualisé. L'approche globale est pluridisciplinaire et centrée sur le patient et sur ses préoccupations, dans le respect de son autonomie, en associant le médecin adresseur et l'équipe qui assurera la continuité des soins.

L'évaluation collaborative avec le patient de ses objectifs de séjour sera faite régulièrement afin de mener à bien un projet de soin individualisé cohérent, précis et adapté.

Lors de votre séjour, plusieurs axes de travail thérapeutiques seront abordés en fonction de vos besoins, en atelier de groupe et en individuel sur indication :

- **réhabilitation physique, cognitive, psychologique et sociale**
- **prévention de la rechute**
- **identification et renforcement des ressources internes et externes**

## L'HÔPITAL DE JOUR

Il s'agit d'une alternative à l'hospitalisation complète qui préserve l'intégration professionnelle, familiale et sociale des patients. Il assure une offre ambulatoire renforcée aux patients ayant une addiction et/ou des complications nécessitant un cadre de soins adapté à leurs problématiques, tout en maintenant leurs liens sociaux.

Il dispose d'un espace dédié et de l'accès aux espaces d'activités de l'hospitalisation complète.

Il fait appel aux compétences d'une équipe pluridisciplinaire spécialisée, sous la responsabilité du médecin coordonnateur et d'un cadre de soins : infirmière, psychologue, neuropsychologue, enseignant en activité physique adaptée, psychomotricienne.

Le programme thérapeutique est établi, individualisé et adapté à la situation et aux objectifs du patient. Le rythme de fréquentation (de quotidienne à hebdomadaire), sa durée et la répartition des entretiens et des activités en fonction des indications font l'objet d'un contrat de soin individualisé en hôpital de jour.

Des indicateurs de suivi sont fixés pour servir de base aux entretiens d'évaluation et permettent de modifier ou d'adapter le programme thérapeutique si besoin.

Un livret d'accueil spécifique est disponible et peut vous être remis à votre demande.

Des associations d'entraide sont présentes sur la structure et proposent des espaces de rencontre et d'échanges.



## 6. Règles de vie dans l'établissement

Vous pouvez les retrouver sur le site internet de la clinique des Epinettes. Le règlement intérieur vous sera remis à votre admission. Merci d'en prendre connaissance et de le respecter tout au long de votre séjour ;

Les points suivant y sont notamment rappelés :



**Il est strictement interdit d'introduire, de consommer et de faire commerce dans la clinique :**

- **de boissons alcoolisées**
- **de substances toxiques, de cannabis, de médicaments, de CBD sous toutes ses formes, de boissons énergisantes, de boissons dites « sans alcool »**
- **Autre : jeux d'argent (en ligne ou autre),**

**Le non-respect de cette règle peut entraîner une sortie définitive.**

Le règlement intérieur de la clinique précise ces différents points et constitue un contrat de soin. Merci d'en prendre attentivement connaissance.

**Il est interdit de fumer dans l'enceinte de la Clinique en dehors de l'espace extérieur prévu à cet effet.** Tous les moyens de réduction ou d'arrêt provisoire de votre consommation de tabac vous sont fournis pour vous rendre le séjour confortable.

### VISITES

La clinique valorise les visites à l'extérieur de la clinique le week-end lors de permissions.

Si des mesures d'éloignements judiciaires sont en cours, merci d'en informer le personnel de la clinique

Les visiteurs mineurs ne sont pas acceptés au sein de l'établissement.  
Les animaux ne sont pas admis dans la clinique.

### La semaine :

Les visites ne sont pas autorisées dans l'enceinte de la clinique.  
L'entourage peut déposer à l'accueil de la clinique des affaires personnelles du patient au soignant (linge, tabac...).  
Un inventaire des affaires sera réalisé.

### Le week-end :

Les visites sont autorisées à partir du 2ème week-end,  
Le patient doit prévenir les IDE/AS 24h avant et préciser l'identité du visiteur ainsi que sa qualité (famille, ami...),  
La durée est d'1 heure maximum,  
Le nombre de visiteurs est de 2 maximums par patient,  
Les visiteurs sont tenus de respecter le règlement intérieur, sous peine d'exclusion (notamment, ne pas être sous l'emprise de substance, ne pas introduire tout produit prohibé...);

La clinique se réserve le droit de refuser une visite ; un inventaire des affaires apportées de l'extérieur sera réalisé par un membre de l'équipe.

Les visiteurs ne peuvent pas déjeuner sur place, sauf dans certaines situations (patients présentant des troubles cognitifs, mobilité réduite) ; merci de vous rapprocher de l'équipe de soin pour l'organisation.

### Horaires et espace de visite le week-end :

- 14h – 17h
- Au rez-de-chaussée (canapé à l'accueil, machine à café, bibliothèque, patios fumeur et non-fumeur)
- Les visiteurs ne sont pas autorisés à accéder aux chambres et aux salles d'activités, sous peine d'exclusion

### Cas particuliers

Pour les patients présentant des troubles cognitifs sévères, les visites sont autorisées en semaine et en week-end, entre 9h et 17h en dehors des ateliers. L'entourage ou le patient doit prévenir la veille de la visite.

Des entretiens familiaux peuvent être organisés à votre demande et/ou avec votre accord ; ces rendez-vous seront à organiser avec votre médecin référent.

## PERMISSIONS DE SORTIE

- Les permissions de sortie sont élaborées dans le cadre de vos soins et ne sont pas automatiques ; elles peuvent par conséquent être refusées. Toute sortie de l'établissement doit être validée sur le plan médical et administratif,
- Les permissions de sortie sont acceptées dans un cadre et selon des modalités spécifiques,
- Vous vous engagez à ne pas consommer de substances toxiques (alcool, cannabis, médicaments, drogues...) durant l'intégralité de votre séjour, permissions incluses. Des contrôles seront effectués systématiquement.

## Organisation des permissions

### La semaine :

- Les permissions doivent être réduits à leur minimum et peuvent concerner des obligations non déplaçables.

### Le week-end :

- Premier week-end de présence : pas de permission accordée,
- A partir du 2ème week-end de votre séjour, des autorisations de sortie sont possibles, soit le samedi de 14h à 17h, soit le dimanche de 9h30 à 17h,
- A partir du 3ème week-end, les permissions peuvent avoir lieu le samedi et le dimanche (nuit à la clinique),
- A partir du 4ème week-end, les permissions peuvent avoir lieu sur un week-end complet, toujours avec l'accord de l'équipe de soins.

## PRESTATION DE SERVICE

## Les services

- Des fontaines à eau sont à votre disposition,
- Des jeux de société sont disponibles,
- Pour toute demande de réparation, veuillez faire votre demande auprès de l'hôtesse d'accueil,
- Un accès Wifi est disponible au sein de l'établissement, sauf contre-indication médicale.

## Le courrier

Votre courrier est distribué tous les matins. Vous pouvez expédier votre courrier personnel en le déposant à l'accueil avant 15h.

## La blanchisserie

L'établissement ne prend pas en charge l'entretien de votre linge personnel.

## Les effets personnels

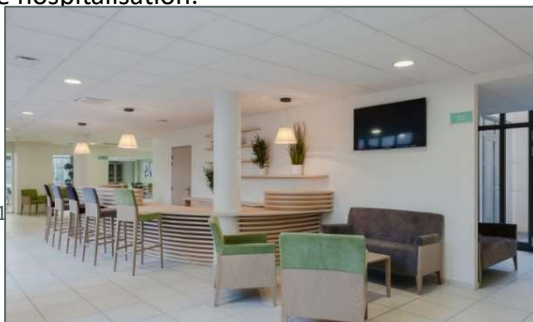
Vous devez vous munir :

- de vos affaires de toilette, de vêtements de nuit et de chaussons.
- d'une tenue et des chaussures de sport, utiles dans le cadre des activités physiques.

## Dispositif dépôt d'objet de valeur

Conformément aux dispositions des articles L1113-1 à L1113-10 du Code de la santé publique, la clinique des Epinettes ne saurait être tenue responsable du vol, de la perte ou de la détérioration des objets que vous conserveriez sous votre entière responsabilité.

Par conséquent, nous vous invitons à apporter à la clinique uniquement les objets utiles à votre hospitalisation.





# 7. 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 RECLAMATION ?

Se 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 juridictionnel)<sup>1</sup>

<sup>1</sup> 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 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 idée 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 à la fin d'un cycle 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 à votre médecin référent
- 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.
- 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 jour. Suite à cette médiation, un compte-rendu vous est transmis dans un délai de 8 jour.

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 mail à l'adresse suivante : [contact@cliniquedesepinettes.com](mailto:contact@cliniquedesepinettes.com) 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

**Catherine**

**BRIDIER-DESHAIS,**

Entraid'addict  
06.71.39.98.2  
8

catherinebridi  
erdeshais@g  
mail.com

**Yann GESLIN,**  
Entraid'addict  
06.73.37.90.68

yann.geslin@o  
range.fr

## Médiateurs internes

Leur rôle : vous informer, conseiller, résoudre les différends

**Médiateur médical**

DELIMBEUF  
Nicolas,

n.delimbeuf@cl  
iniquedesePINET  
tes.com

**Médiateur non médical**

DUPRÉ Floriane,  
f.dupre@clinique  
desePINETtes.com

## Médiateur suppléant

En cas d'absence du médiateur

**Médiateur médical suppléant**

CHAMOIN Clémence,  
c.chamoin@clinique  
desePINETtes.com

**Médiateurs non médicaux suppléants**

RICHARD Julie,  
j.richard@cliniquede  
sePINETtes.com

LE BRAZIDEC Claire,  
c.lebrazidec@cliniqu  
edesePINETtes.com

## Présidence CDU

**Président**

CHARVET  
Antoine,  
a.charvet@res  
eau-hpa.fr

**Vice-président**

DUPRÉ  
Floriane,  
f.dupre@clini  
quedesePINET  
tes.com



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

Tél clinique : 01 84 82 42 42

## MODALITÉS D'ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL

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.

- pour les envois, la demande doit être effectuée par écrit auprès de : Monsieur Denis RICHARD, 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.

Le dossier médical est conservé pour une durée de 20 ans à compter de la date du dernier séjour ou de la dernière consultation externe.

## INFORMATIQUE ET LIBERTÉ

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 à l'adresse suivante : [dpo@cliniquedesepinettes.com](mailto:dpo@cliniquedesepinettes.com) ou par voie postale aux coordonnées suivantes : DPO clinique des épinettes

51 bis rue des épinettes  
75017 PARIS

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 au cours de votre admission, au cours de votre consultation ou 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.



## 8. Clinique des Infections Nosocomiales (CIN)

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 qualifiée.

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.



## 9. Comité de Lutte Contre la Douleur (CLUD)

Le CLUD coordonne les actions de lutte contre la douleur menées au sein de l'établissement.

En accord avec l'article L.1110-5 du code de la santé publique, l'équipe de la Clinique des Épinettes 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 le circulaire ministériel n° 2202-166 du 30 avril 2002.

Le CLUD veille à accompagner la prise en charge de la douleur, qu'elle soit physique ou psychique, à travers des actions de prévention, d'évaluation, des actes de soin, des traitements adaptés (médicamenteux et non médicamenteux).

## 10. Démarche qualité

### 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 HAS.





## LA CERTIFICATION

HAS

HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ



Tous les établissements de santé, publics et privés, quelle que soit leur taille.



Par des experts-visiteurs, professionnels de santé mandatés par la HAS.



La première visite de certification a eu lieu en 2017, certification de l'établissement A = haut niveau de qualité et de sécurité des soins.




Les résultats obtenus expriment le niveau de la qualité des soins de l'établissement.

La décision est rendue publique sur le site QualiScope : Qualité des hôpitaux et des cliniques (service d'information en ligne de la HAS) [www.has-sante.fr/QualiScope](http://www.has-sante.fr/QualiScope)



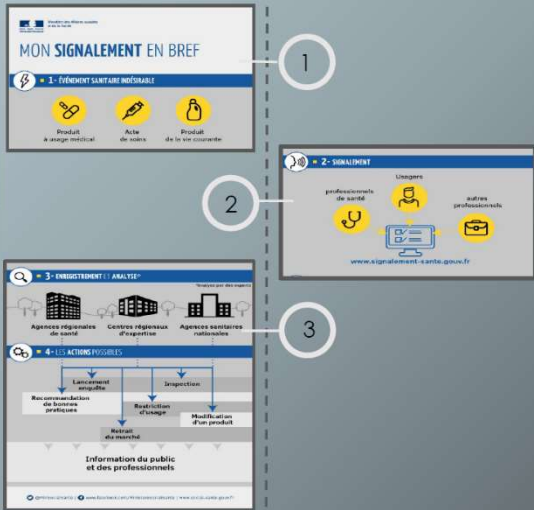

# SIGNALER UN ÉVÈNEMENT INDÉSIRABLE

 Clinique des Épinettes

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

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.gov.fr](http://www.signalement.social-sante.gov.fr)



**1 - ÉVÈNEMENT SANITAIRE INDÉSIRABLE**

- Produit à usage médical
- Acte de soins
- Produit de la vie courante

**2 - SIGNALMENT**

- professionnels de santé
- Usagers
- autres professionnels

[www.signalement-social-sante.gov.fr](http://www.signalement-social-sante.gov.fr)

**3 - ENGAGEMENTS / ANALYSE**

- Agences régionales de santé
- Centres régionaux d'inspection
- Agences sanitaires nationales

**4 - ACTIONS POSSIBLES**

- Lancement enquête
- Inspection
- Recommandations de bonnes pratiques
- Restriction d'usage
- Modification d'un produit
- Rappel de sécurité

Information de public et des professionnels

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 événement indésirable, vous aidez à :

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

## 11. Usagers, vos droits

**CHARTRE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE** : le document intégral, en plusieurs langues et en braille, 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 du service chargé de l'accueil de l'établissement.



# Usagers, vos droits

## Charte de la personne hospitalisée

### Principes généraux\*

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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'un **accès direct aux informations de santé la concernant**. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.



La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

\* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

[www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr)

Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.

## 12. La personne de confiance et la personne à prévenir

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

### **La personne de confiance :**

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.

Cette désignation se fait par écrit lors de votre admission ou au cours de votre hospitalisation sur les formulaires prévus à cet effet.

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.

### **Le rôle de la personne de confiance :**

Si vous êtes en capacité de vous exprimer, votre personne de confiance peut avoir une mission d'accompagnement à vos côtés. Si – 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 devra 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 ...),
- Il n'est pas obligatoire d'en désigner une mais recommandé.



Clinique  
des Epinettes

Soin Médical et de Rééducation  
spécialisés en odontologie à Paris

**IMPORTANT** en application de la loi n°2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé et notamment de son article 1126, le patient peut désigner une personne de confiance qui sera consultée dans l'attente ou en l'absence de tout choix direct ou indirect et de recevoir l'information nécessaire à cette fin.

Je soussigné(e),  
Nom marital : ..... Nom de jeune fille : .....  
Prénom(s) : .....  
Date et lieu de naissance : .....  
Adresse : .....  
Téléphone(s) : ..... @mail : .....

**FICHE DE DESIGNATION DE LA PERSONNE DE CONFIANCE**

**Je souhaite désigner comme personne de confiance**

Madame  Monsieur

Nom de naissance : ..... Nom d'usage : .....  
Prénom(s) de naissance : .....  
Date et lieu de naissance : .....  
Adresse : .....  
Code Postal : ..... Ville : .....  
Téléphone(s) : ..... @mail : .....

Qualité (lien avec la personne) : .....

Je souhaite que cette personne de confiance m'accompagne dans toutes mes démarches et assiste à tous les entretiens médicaux afin de m'aider dans mes décisions

Oui  Non

**Je ne souhaite pas désigner de personne de confiance**

Je reconnais avoir été informé(e) de la possibilité que j'entre en effet de désigner une personne de confiance pour la durée de mon séjour. Toutefois, je ne souhaite pas désigner une personne de confiance, sachant qu'à tout moment je peux procéder à une désignation. Dans cette hypothèse, je m'engage à en informer par écrit l'établissement, en remplissant la fiche de désignation.

- J'ai été informé(e) que cette désignation vaut pour toute la durée de mon hospitalisation.
- Je peux révoquer cette désignation à tout moment et dans ce cas, je m'engage à en informer par écrit l'établissement, en remplissant la fiche de désignation.
- La personne de confiance est en droit de refuser cette désignation.

Fait à  
Le  
Signature du patient

Fait à  
Le  
Cosignature personne de confiance

Formulaire personne de confiance - EPICDP-E4004 1 du 01/10/2023

1/1

# 13. Les directives anticipées

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

Il s'agit d'une déclaration écrite. Si un jour votre état de santé ne vous permet plus de vous exprimer, vos directives anticipées permettront aux équipes médicales responsables de votre prise en charge médicale, de connaître vos souhaits en matière de traitement 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.

Vous pouvez les rédiger quand vous voulez, que vous soyez malade ou non. Vous pouvez les écrire sur un simple papier ou sur le formulaire accessible sur [santé.gouv.fr](http://santé.gouv.fr)

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 de 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 [santé.gouv.fr](http://santé.gouv.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 INDIQUER DANS LES DIRECTIVES ANTICIPÉES ?

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

- L'assistance respiratoire
- L'arrêt de l'effort thérapeutique
- La réanimation
- Autres (alimentation, hydratation, préférences de traitements...)

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

Pour plus d'informations, vous pouvez regarder la courte vidéo accessible depuis le QR ci-dessous :

# 14. Identité Nationale de Santé

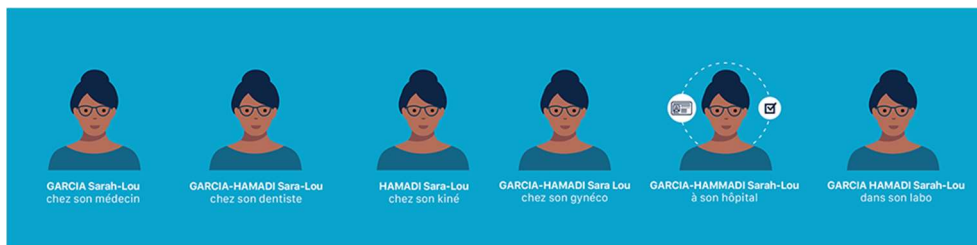


Depuis le 1er janvier 2021, vous disposez d'une identité sanitaire officielle appelée **Identité Nationale de Santé (INS)** qui vous est unique et qui est utilisée par tous les professionnels de santé qui vous prennent en charge.

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.





# 15. 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.



# 16. Votre sécurité

## **MALVEILLANCE**

Les portes de l'établissement sont fermées la nuit de 19h à 8h. 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.

## **DÉTENTIONS ILLICITES OU DANGEREUSES**

La détention 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 et dans les chambres.

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 déficiences des installations ou des matériels électriques.

## **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, n'utilisez pas les ascenseurs, ne revenez jamais en arrière sans y avoir été invité.

## **EN CAS DE FUMÉE, BAISSÉZ-VOUS**

Par mesure de sécurité, le branchement d'appareils électriques personnels est interdit.

# 17. Votre sortie

## **FORMALITÉS ADMINISTRATIVES**

Avant votre départ de la clinique, veillez à :

- Restituer votre chambre dans un état correct,
- Clôturer votre dossier administratif auprès du pôle admissions,
- Retirer les dépôts et valeurs que vous auriez déposés lors de votre admission ou pendant votre séjour. Si votre chambre dispose d'un coffre-fort individuel, il vous appartient d'en prélever le contenu avant le départ,
- Retirer un bulletin de situation précisant la durée de votre hospitalisation : il est destiné à votre employeur et à votre caisse d'assurance maladie,
- Vérifier que tous les documents nécessaires à la continuité de vos soins (lettre de liaison à destination du médecin traitant et adresseur, ordonnances...) vous ont été remis,
- Remplir le questionnaire de satisfaction. Ce questionnaire est joint au livret d'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 remettre à l'accueil, ou à l'infirmerie.

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.

## 18. Accès et contact clinique

### TRANSPORTS EN COMMUN

- Métro ligne 13 : Porte de Saint-Ouen
- Métro 14 : Porte de Clichy
- RER C : Porte de Clichy
- Bus n°66 : arrêt Navier ou Porte Pouchet
- Tram 3 B : arrêt Epinettes-Pouchet

### PAR LA ROUTE

Périphérique, sortie porte de Clichy



### CONTACT

51bis rue des épinettes

75017 Paris

Tél : 01.84.82.42.42 / Fax : 01.84.82.42.43

[contact@cliniquedesepinettes.com](mailto:contact@cliniquedesepinettes.com)

[contact@cliniquedesepinettes.mssante.fr](mailto:contact@cliniquedesepinettes.mssante.fr)

