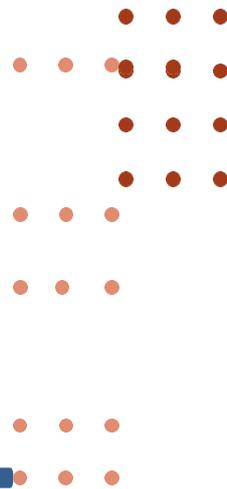

LIVRET D'ACCUEIL



Bienvenue

VERSION FEVRIER 2025



Clinique Ker Yonnec
Champigny-sur-Yonne



Bienvenue à la clinique de santé mentale Ker Yonnec située à Champigny-sur-Yonne. Soyez assurés que l'ensemble du corps médical et du personnel ont à cœur de vous accorder la meilleure attention et d'assurer la qualité et la sécurité de votre prise en charge.

Ce livret d'accueil a été conçu à votre intention. Il contribuera à faciliter vos démarches et vous informera sur l'organisation de votre séjour et sur l'ensemble des services mis à votre disposition.

L'amélioration de la qualité des soins, des services et de l'accueil est notre préoccupation principale et nous sommes à l'écoute de vos suggestions et remarques tout au long de votre parcours de soins, et d'ores et déjà, nous vous souhaitons un prompt rétablissement.

La Directrice Générale & Le Président de la Commission Médicale d'Etablissement.

SOMMAIRE

Votre parcours de soins en hospitalisation complète.....	3
Votre parcours de soins en hôpital de jour	4
Notre offre de soins.....	5
Nos associations partenaires.....	8
Pair aidant / Médiateur en santé Mentale	9
Votre admission	9
Votre séjour.....	10
Votre sortie.....	13
Charte de la personne Hospitalisée	15
Charte de bientraitance	16
Charte d'hospitalisation en psychiatrie.....	17
La Commission des usagers	17
Informations	18
Devoirs du patient.....	21
Notre engagement qualité.....	22
Information concernant la prévention des infections associées aux soins	22
Programme de lutte contre les infections nosocomiales	23
Une démarche continue d'amélioration de la qualité.....	23
Recueil de l'expression patient.....	25
Accès à l'établissement.....	26
Plan de l'établissement.....	27
Coordonnées.....	28

VOTRE PARCOURS DE SOINS EN HOSPITALISATION COMPLETE

1. Nos services

La clinique accueille les jeunes adultes (18-25 ans), les patients de psychiatrie générale, la géronto-psychiatrie (patient de plus de 64 ans) pour une durée moyenne de 28 jours dans le cadre d'hospitalisation libre.

2. La préadmission

- **Quel est son objectif ?** Vérifier que la clinique peut apporter la prise en charge qui vous est nécessaire.
- **Comment l'établissement se prononce-t-il ?** Le psychiatre de garde se prononcera sur votre admissibilité au regard du dossier de préadmission fourni par la clinique, et renseigné par vous ou par votre médecin.

3. Votre admission

- **Quel est son objectif ?** Procéder à l'enregistrement de votre arrivée au sein de l'établissement, vous communiquer toutes les informations nécessaires sur le déroulement de votre séjour.

A cette occasion et pour permettre que votre admission se passe dans les meilleures conditions possibles, il vous est demandé de

- Respecter l'heure d'admission indiquée, de vous faire conduire (l'hospitalisation complète ne disposant pas de places de parking),
- De nous indiquer si vous avez désigné une personne de confiance.
- **Quand a-t-elle lieu ?** Le jour de votre hospitalisation
- **Où a-t-elle lieu ?** Au bureau des entrées

4. Votre consultation d'admission

- **Quel est son objectif ?** Vous proposer et vous expliquer la prise en charge de votre séjour, définir votre projet de soins personnalisé.
- **Où a-t-elle lieu ?** Au sein de l'établissement, avec un infirmier.



5. Votre parcours de soins

- **Quel est son objectif ?** Mettre en œuvre le programme de soins établi avec votre médecin tout en vous offrant les prestations hôtelières et services choisis lors de votre admission (sous réserve des disponibilités dans l'établissement). Au cours de votre séjour, vous bénéficierez d'entretiens infirmiers et, sur prescription médicale exclusivement, avec une psychologue, participerez à des groupes thérapeutiques et à des activités thérapeutiques (balnéothérapie, activités manuelles thérapeutiques, etc.).
- **Quand a-t-il lieu ?** Dès votre accueil dans le service de soins, le programme des groupes et activités vous sera présenté et vous pourrez ainsi en bénéficier selon vos objectifs thérapeutiques.
- **Où a-t-il lieu ?** Au sein de l'établissement

6. Votre sortie

- **Quel est son objectif ?** Clôturer votre situation administrative suite à votre séjour, et vous remettre les informations médicales utiles à la suite de votre parcours.

La fiche de liaison comportant les éléments nécessaires à votre prise en charge future vous sera remise et expliquée par le médecin durant l'entretien médical de sortie.

- **Quand a-t-elle lieu ?** Après validation médicale.
- **Où a-t-elle lieu ?** Au bureau des sorties.

Si aucun proche ne peut venir vous chercher, l'établissement attire votre attention sur la nécessité de réserver un moyen de transport pour votre sortie de l'établissement.

VOTRE PARCOURS DE SOINS EN HOPITAL DE JOUR (HDJ)

1. Vous souffrez de pathologies psychiatriques ou psychiques ayant ou non été hospitalisé de type :

- dépression,
- troubles anxieux, angoisses,
- troubles du comportement alimentaires,
- douleurs psychiques et/ou chroniques.

Il vous suffit d'une orientation médicale pour bénéficier d'une prise en charge en hôpital de jour.

2. La pré admission

Cette procédure de pré-admission ne concerne que les patients qui ne sont pas déjà suivis par un praticien de l'établissement. La Consultation médicale avec un psychiatre de l'HDJ, qui valide votre admission, et définit votre projet de soins personnalisé.

3. Votre parcours de soins

- **Quel est son objectif ?** Mettre en œuvre le programme de soins en vue de votre rétablissement, accompagné par une équipe pluridisciplinaire.

Au cours de votre prise en charge, vous pourrez bénéficier d'atelier thérapeutique en groupe, mais aussi de suivi individuel selon vos besoins.

- **Avec qui ?** Une équipe disponible, et à votre écoute composée : des psychiatres, des infirmiers, des psychologues, une neuropsychologues, un assistant social, une diététicienne, un ergothérapeute, une infirmière référente tabac, une sophrologue et des éducateurs activités physiques adaptées.
- **Quels ateliers ?** Des ateliers thérapeutiques diverses et variés : gestion des émotions, atelier addiction, affirmation de soi, atelier créatif, jardinothérapie, culinothérapie, nutrition, chant, théâtre, fitness, balnéothérapie, sophrologie, relaxation, méditation.

Ces **ateliers thérapeutiques** ont pour **objectifs** :

- retrouver confiance en soi,
- retrouver un rythme de vie et une dynamique,
- avoir une meilleure autonomie,
- créer et maintenir des liens sociaux,
- mieux vivre sa maladie,
- Accompagner dans les projets de vie et de soins.
-

L'hôpital de jour est ouvert du lundi au vendredi de 9h15 à 16h30 (fermé les week-ends et jours fériés).

L'accueil s'effectue soit en demi-journée à partir de mars 2025 (matin ou après-midi) pour s'adapter au plus proche de votre quotidien.

4. Votre fin de prise en charge

- **Quel est son objectif ?** Clôturer votre situation administrative suite à votre prise en charge et vous remettre les informations médicales utiles à la suite de votre parcours.
La fiche de liaison comportant les éléments nécessaires à votre prise en charge future vous sera remise et expliquée par le médecin durant **l'entretien médical de fin de prise en charge**.
- **Quand a-t-elle lieu ?** Après validation médicale.
- **Où a-t-elle lieu ?** A l'hôpital de jour.



NOTRE OFFRE DE SOINS

1. Présentation de l'établissement

Créée en 1977, la clinique vous accueille vous et votre famille dans la ville de Champigny-sur-Yonne. Établissement **pluridisciplinaire certifié par la H.A.S en 2024**, il est composé d'une équipe médicale et paramédicale complémentaire d'une centaine de salariés et d'une dizaine de praticiens.

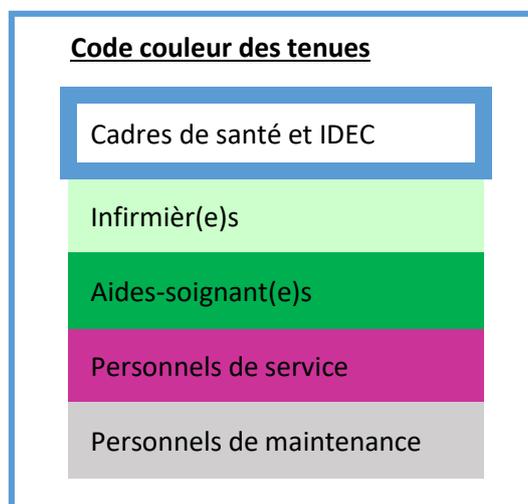
2. Nos chiffres clés

- 155 lits d'hospitalisation complète, dont 32 lits de gérontopsychiatries
- 70 places d'hospitalisation de jour

La clinique dispose d'équipements d'ateliers thérapeutiques (activités manuelles thérapeutiques, sophrologie, salle Snoezelen, jardin thérapie, balnéothérapie, fitness, Réalité virtuelle etc.)

3. Notre personnel

Pour vous permettre d'identifier facilement et rapidement les différentes catégories de personnel que vous allez rencontrer au cours de votre séjour, chaque personne porte un badge indiquant son nom, sa fonction et une tenue pour le personnel soignant et hôtelier.



Le médecin psychiatre

Il assurera votre suivi médical, il vous informera de votre état de santé, de son évolution et des traitements mis en œuvre. Il est à disposition de vos proches qu'il tiendra informés sur votre demande exclusivement.

Les heures de visite peuvent être différentes d'un médecin à l'autre.

Devant chaque bureau médicale une affiche indique les heures et lieux de consultation qui peuvent être différents d'un praticien à l'autre.

En plus de leur activité à la clinique, chaque médecin a une consultation extérieure lui permettant d'assurer lui-même, éventuellement, votre suivi après votre sortie de la clinique.

Le personnel soignant



L'ensemble du personnel soignant est à votre disposition à tout moment pour assurer une prise en charge de qualité. Présent nuit et jour, il vous dispensera des soins médicaux et un soutien moral en liaison étroite avec votre médecin.

Les cadres de santé et les infirmiers coordinateurs superviseront votre prise en charge.

Les équipes hôtelières

Le personnel d'entretien est garant de la propreté, de l'entretien des chambres et de l'établissement pour le bien-être et le respect des patients.

Le personnel paramédical et associé

Les psychologues animent des groupes thérapeutiques sur adressage du psychiatre.

Une aide-soignante vous propose diverses activités manuelles thérapeutiques dans son atelier. A la fin de votre séjour, vos créations vous seront restituées.



Un assistant social est disponibles sur rendez-vous après adressage par votre psychiatre référent, pour vous accompagner et vous aider à accéder à vos droits en lien avec le handicap psychique (MDPH, RQTH), vous apporter des informations sur le retour à l'emploi, vous orienter vers le service santé au travail, organiser votre retour à domicile avec la mise en place des aides à domicile.

Deux éducatrices d'activités physiques adaptées vous accueilleront au sein des espaces forme et aquatique. Lors d'un entretien individuel elles vous proposeront un suivi adapté à vos besoins, vos capacités et vos envies. Elles vous accompagneront dans vos objectifs grâce à des cours collectifs adaptés.

La diététicienne de l'établissement pourra vous accompagner dans votre rapport comportemental à l'alimentation dans le cadre d'une prise en charge individualisée. Elle anime également des ateliers thérapeutiques autour de la nutrition, de la santé et de la culinothérapie. Elle veille également à l'équilibre nutritionnel des repas servis aux restaurants.

Les équipes techniques

Des ouvriers d'entretien s'occupent de la maintenance des infrastructures de l'établissement. Si vous constatez des anomalies techniques dans votre chambre, signalez-le à l'accueil Mozart afin que le personnel d'entretien mène les réparations au plus vite.

Les intervenants se déplaçant sur site sur demande

Une ostéopathe, une pédicure peuvent vous prendre en charge au sein de l'établissement sur rendez-vous et à votre demande. La séance sera à votre charge.

De la même manière, une coiffeuse et une esthéticienne ainsi qu'une réflexologue peuvent venir vous proposer des prestations sur demande

Enfin, toute l'équipe de direction de l'établissement est à votre écoute : la Direction Générale, la Direction de la Qualité, la Direction des soins et la Coordination des soins.

SANTÉ MENTALE

Je choisis ma prestation hôtelière

	Je me fais plaisir	Je me détends	Je me repose	Je souhaite être seul(e)
TYPE DE CHAMBRE	Premium plus	Premium	Confort	Avantage
TARIF	190 € / jour	150 € / jour	130 € / jour	100 € / jour
Chambre seule (1)	✓	✓	✓	✓
Pack Digital Tv, Wifi	✓	✓	✓	✗
Kit Bain 1 fois / semaine Serviette de toilette et tapis de bain	✓	✓	✓	✗
Kit de soins Peignoir, serviette de bain, 1 fois / semaine trousse de soins à l'arrivée	✓	✗	✗	✗
Pack bien être complet (2) 1 Prestation bien-être par semaine	✓	✗	✗	✗
Pack bien être (2) 1 Prestation bien-être par séjour	✗	✓	✗	✗
Choix de la catégorie de prestation (à cocher)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

(1) Sous réserve de disponibilité
 (2) Liste des soins ci dessous

 Toutes les chambres peuvent être équipées de la wifi

 Inclus  Non-inclus

Soins Bien-Être au choix :

⌘ **Esthéticienne** : Beauté des mains ou Manucure ou Massage mains et pieds

⌘ **Réflexologie** : Séance de réflexologie

⌘ **Coiffeur** : Coiffure Homme : Coupe ou taille de barbe

⌘ **Coiffure Femme** : Shampoing + brushing ou Shampoing séchage aux doigts ou Shampoing mise en plie



Je ne souhaite aucune prestation hôtelière complémentaire et je serai hébergé(e) en chambre double.

Je comprends que :

- Si l'établissement ne peut répondre favorablement à ma demande de chambre seule, je séjournerai en chambre double et les prestations à la carte disponibles seront à ma charge (voir verso)
- Les prestations de chambre seule sont facturées du jour de mon entrée au jour de ma sortie inclus, et ce, quelles que soient les heures d'arrivée et de sortie (sauf en cas de transfert vers une autre structure).

OPTIONS À LA CARTE

	Prestation	Prix	Choix Patient
	Wifi	10 € / semaine	<input type="checkbox"/>
	Télévision	35 € / semaine	<input type="checkbox"/>

POUR TOUTES LES CATÉGORIES DE CHAMBRE

	Atelier manuel	10 € / semaine <i>Accès libre sur rendez-vous</i>	<input type="checkbox"/>
	Coiffeur	Selon prestation choisie ou à la carte	
	Esthéticienne	Selon prestation choisie ou à la carte	
	Réflexologie	Selon prestation choisie ou à la carte	

Je soussigné(e) déclare avoir pris connaissance des tarifs des prestations complémentaires pour exigence particulière du patient appliqués au sein de l'établissement pour mon séjour prévu le à ma charge et/ou celle de ma mutuelle, et reconnais avoir choisi les prestations sélectionnées précédemment.

Participations liées à votre hospitalisation :

Je déclare être informé(e) :

- du paiement du forfait hospitalier de 15€/jour y compris le jour de sortie sauf en cas de prise en charge par la mutuelle ou de dérogations prévues par la loi.
- du paiement des prestations complémentaires choisies précédemment.

Aucun autre frais que ceux correspondant à des prestations de soins rendues ou, le cas échéant, à des exigences particulières que vous auriez sollicitées ne peut vous être facturé. Le montant de ces exigences particulières, dont la liste est strictement définie par la réglementation et comprend notamment l'accès à une chambre particulière, doit vous être communiqué avant la réalisation de la prestation de soins.

Je m'engage à régler tous les 10 jours les frais susmentionnés à ma charge et le solde le jour de ma sortie de l'établissement.

Fait à Le

En qualité de : patient
 autre

Signature :

NOS ASSOCIATIONS PARTENAIRES

Les dates et horaires de réunion sont indiquées sur les panneaux d'affichage de la salle Pink Floyd.

**Centre de soins,
d'accompagnement et de
prévention en addictologie**



Addictions Alcool Vie Libre



Alcooliques Anonymes



PAIR AIDANT / MEDIATEUR EN SANTE MENTALE

Un « Pair Aidant » est une personne qui a connu le rétablissement d'une addiction, d'une pathologie physique ou mentale, ou encore d'une histoire souffrante. Il met son Savoir Expérientiel et ses Formations au service des patients, ceci dans une posture professionnelle au sein de l'établissement duquel il est rattaché.

Il peut venir en aide à d'autres personnes qui auraient besoin d'un interlocuteur qui ne soit ni du corps médical, ni tout à fait extérieur, proposant ainsi Soutien, Motivation et Écoute Bienveillante.

On peut se confier plus facilement à lui, car il a traversé des épreuves communes et permet de s'identifier à un parcours possible de guérison.

Un « Pair Aidant », Médiateur en Santé Mentale, n'a pas vocation à se substituer aux soignants, mais bien à favoriser le dialogue et la compréhension entre le corps médical et les patients.

VOTRE ADMISSION

L'admission au sein de notre établissement permet de procéder à l'enregistrement de votre arrivée au sein de notre structure et de vous communiquer toutes les informations nécessaires au bon déroulement de votre séjour. Elle se déroule à l'accueil de l'établissement.

Quelles dispositions prendre avant votre admission ?

Afin de prévenir tout risque infectieux lié à votre prise en charge, vous devrez appliquer les indications relatives à l'hygiène transmises dans ce livret.

Quelles affaires personnelles devez-vous apporter ?

Il est important que vous pensiez à vous munir de certains éléments nécessaires durant toute la durée de votre séjour au sein de notre établissement. Veillez donc à apporter avec vous :

- Trois jours de vos traitements en cours, non déblistérés (plaquette entière dans l'emballage) et dans les boîtes d'origines
- Un nécessaire de toilette
- Des vêtements de jour et de nuit confortables
- Une gourde ou bouteille réutilisable grâce aux fontaines à eau à disposition dans les lieux communs que vous pourrez remplir dans la journée pour votre consommation individuelle et pour les séances d'activité physique adaptées
- L'équipement nécessaire pour accéder à l'espace forme : tenue sportive, maillot de bain, bonnet de bain, lunettes de piscine si besoin, grande serviette de toilette
- Les boîtiers de rangements de vos lunettes, de vos appareils auditifs, de vos prothèses dentaires...
- Vous pouvez également apporter de la lecture, ou de quoi écouter de la musique avec casque. Mais veillez à ne pas apporter de bijou ou tout autre objet de valeur.

Attention, vos bagages sont limités à une valise ou sac de voyage + 1 bagage à main maximum compte tenu de vos besoins durant le séjour et de la place disponible en chambre.

Quels documents devez-vous apporter ?

Vous devrez vous munir de :

- Votre pièce d'identité
- Votre carte vitale à jour
- Votre carte de complémentaire santé
- Prévoir un chéquier pour réaliser les dépôts liés aux prestations retenues à l'admission.
- Vos ordonnances en cours de validité
- Vos résultats d'exams récents (radiographies, IRM, scanner, analyses, ...)
- Votre consentement libre et éclairé signé

Le déroulement de votre admission

Votre admission se fera selon les modalités qui vous auront été communiquées lors de la confirmation de votre prise en charge dans notre établissement. Vous devrez donc vous présenter à l'heure et à la date convenues.

L'accueil vous orientera vers le médecin de garde qui vous verra en consultation d'entrée puis, le service de soins viendra vous chercher et se chargera de votre installation. Une fois dans votre chambre, un infirmier vous expliquera le déroulé de votre séjour et un aide-soignant procèdera en votre présence à un inventaire de vos effets personnels dans un objectif de sécuriser votre hospitalisation.

Les médecins et l'ensemble du personnel du service se tiennent à votre disposition pour répondre à toutes vos interrogations. Pensez à les avertir dès votre entrée de toute situation particulière.

VOTRE SEJOUR

Durant votre séjour au sein de notre établissement, vous aurez la possibilité de jouir d'un certain nombre de services et prestations. L'objectif est de veiller à mettre en œuvre tout au long de votre hospitalisation le programme de soins établi avec votre médecin et votre infirmière référente, tout en vous offrant les différents éléments de confort à votre disposition au sein de notre structure.

1. Chambres

La clinique dispose de chambres particulières et de chambres doubles dans tous les services. La chambre particulière vous sera attribuée sur votre demande et dans la limite des places disponibles.

Toutes les chambres sont équipées d'une salle de bain avec douche ou baignoire, lavabo et d'un WC, d'un coffre-fort personnel avec un digicode, de la télévision, d'une penderie ou d'une commode pour ranger vos affaires personnelles.

Toutes les chambres de l'établissement sont équipées de la climatisation et du chauffage pour votre confort. N'hésitez pas à vous rapprocher du personnel soignant pour plus de renseignements sur son fonctionnement.

Dans les chambres seules, vous disposerez d'un bureau et dans certaines chambres seules il y a un réfrigérateur à usage exclusif pour vos boissons non alcoolisées. Nous déclinons notre responsabilité pour toute autre denrée et usage.

La plupart des chambres donne directement et de plain-pied sur des patios avec pelouses, terrasses ou sur un jardin d'hiver.

Vous avez un accès direct aux patios extérieurs.

2. Culte

Vous pouvez demander la venue d'un représentant de votre culte en vous adressant au personnel soignant.

3. Linge et effets personnels

Pour votre hospitalisation, vous êtes tenu(e) d'apporter vos effets personnels : linge et produits de toilette, vêtements de nuit, robe de chambre, chaussures d'intérieur. Notre établissement n'assure pas l'entretien des effets personnels. Cependant, une machine à laver et un sèche-linge sont à votre disposition à vos frais.

4. Objets de valeur

D'une manière générale, n'apportez pas vos objets de valeur ou de sommes importantes en espèce. En cas d'oubli, vous pourrez déposer dans le coffre individuel disponible dans chaque chambre tous vos objets de valeurs.

En prévention des vols, **nous vous conseillons vivement de ne rien laisser de valeur lorsque vous vous absentez de votre chambre** (chéquier, cartes bancaires, bijoux, liquide, portable...).

La direction décline toute responsabilité en cas de précautions non prises.

5. Parking

Les règles du code de la route y sont applicables. Il n'est pas autorisé de stationner un véhicule personnel durant le séjour sur le parking. Le patient doit être conduit par son entourage, un véhicule sanitaire léger ou une ambulance.

6. Repas

Chaque repas fait l'objet d'un soin particulier de la part de l'équipe de cuisine et de la diététicienne. La qualité est l'une de nos principales préoccupations.

Le jour même de votre admission, un repas standard et adapté ou une collation vous sera servi au restaurant. Pensez à signaler tout régime alimentaire particulier dès votre entrée au personnel soignant.



Les horaires de service des repas sont :

8h à 8h45 : petit-déjeuner

12h à 12h45 : déjeuner

18h50 à 19h20 : dîner

7. Les restaurants

Tous les repas se prennent dans l'un des deux restaurants de la clinique : restaurant Debussy pour les patients des ailes bleue, rose, jaune et verte, et restaurant Bartók pour les patients des ailes violette et orange.

8. La bibliothèque

Une bibliothèque où vous pouvez venir emprunter des livres à lire pendant votre séjour est disponible à proximité de l'espace forme. Des romans classiques et policiers, des bandes dessinées et des livres illustrés sont disponibles.

9. Les distributeurs automatiques

A proximité des zones d'accueil, des distributeurs automatiques de boissons chaudes ou froides et de confiseries sont à votre disposition et vous permettront de vous restaurer dans la journée et sont inaccessibles la nuit.

10. La laverie

Une machine à laver et un sèche-linge sont disponibles et accessibles en face de l'atelier d'activités manuelles thérapeutiques aux horaires affichés dans les locaux.

11. Appoints en produits d'hygiène essentiels

En cas de nécessité, il vous sera possible d'acheter des produits d'hygiène essentiels (gel douche, serviettes hygiéniques, tampons) à l'accueil de l'établissement, de 11h à 12h.

12. Prothèses dentaires, auditives, lunettes

Signalez aux infirmières que vous portez un appareil dentaire ou auditif. Pensez à prévoir les produits nécessaires à leur entretien. Afin d'éviter les risques de perte, rangez-les soigneusement dans le boîtier que vous aurez apporté. Vous êtes responsable de vos appareillages. Pensez à apporter votre étui à lunettes.

13. Télévision / Radio

Toutes les chambres de l'établissement sont équipées d'un téléviseur. Pour bénéficier de ce service payant, vous devez en faire la demande lors de votre admission ou durant votre séjour auprès des membres du personnel qui vous expliqueront la démarche à suivre.

L'usage de la télévision et du poste de radio doit se faire dans le respect des autres patients afin de préserver leur repos.

14. Visites uniquement sur rdv pris par le patient

Les visites peuvent s'effectuer de 14h à 18h, uniquement sur rdv pris par le patient, dans les espaces collectifs. Les enfants de moins de 15 ans seront reçus uniquement en salle Pink Floyd. En tant que patient, nous vous demandons de signifier à l'accueil les noms, prénoms et dates de naissance des visiteurs attendus, au nombre limité de 2 visiteurs par jour.

Nous invitons également les visiteurs à se présenter à l'accueil de l'établissement avec une pièce d'identité et à s'inscrire sur le registre des visiteurs, puis à procéder à une hygiène des mains avec la solution hydroalcoolique mise à disposition dans les couloirs. Par ailleurs, nous vous remercions de bien vouloir différer votre venue en cas de maladie contagieuse (grippe, rhume, gastro-entérite, COVID, etc.).

Les proches ne peuvent pas être hébergés par l'établissement.

En cas de comportement déviant du visiteur, son accès à l'établissement peut être interdit par la Direction pour toute la durée du séjour.

15. Wifi

À votre demande, l'établissement peut fournir un accès au réseau Wi-Fi et vous proposer une connexion

Le service informatique de l'établissement n'interviendra qu'en aide à la connexion Wifi. Le service informatique n'assume aucune autre prestation d'aide informatique à destination des patients.

16. Les règles de vie

Afin de rendre le séjour le plus agréable possible, nous vous invitons à bien vouloir prendre connaissance de certaines règles d'hygiène et de vie favorisant le bien-être et le repos des patients.

La clinique est un établissement de santé, et donc un lieu non-fumeur. Il est strictement interdit de fumer et de vapoter dans les chambres et les espaces clos.

La présence d'animaux de compagnie n'est pas autorisée dans la clinique.

La prise de photos ou de vidéos dans l'enceinte de l'établissement est interdite.

Patios fumeurs

Deux patios fumeurs sont mis à disposition des patients en hospitalisation complète générale et en géro-psycho-geriatrie. Ces patios sont ouverts de 06h00 à 22h30. Vous avez également la possibilité de fumer sur la terrasse de votre chambre jusqu'à 23h, heure à laquelle l'équipe de nuit vient, durant un tour de sécurité, fermer les volets pour ensuite les bloquer électriquement jusqu'au matin.

17. Les activités

Les salons de détente

Deux pièces spacieuses s'ouvrant sur le hall Mozart :

Les salons Brahms et Strauss sont aménagés en salon de détente et salle de jeux.

Le salon Lully, salon de détente est également disponible pour les patients des ailes violette et orange.

L'atelier manuel thérapeutique

C'est l'endroit idéal pour vous relaxer et pour vous changer les idées. De nombreuses activités sont à votre disposition, en fonction de vos appétences et envies : peinture sur soie, vannerie, perles, mosaïque, couture, peinture sur verre, peinture sur plâtre, carton-plume et bien d'autres activités (travail de l'argile, réalisation d'attrape-rêves, d'arbres de vie, création à l'aide de matériaux recyclés).

Une participation financière vous sera demandée pour la réalisation de vos objets. A votre sortie, si vous le souhaitez, vos créations vous seront remises.

C'est un lieu convivial où chacun peut s'investir dans l'activité de son choix, tout en se conformant aux consignes données par l'équipe.

L'accès à cet atelier se fait sur inscription et est strictement interdit à toute personne non hospitalisée.



Les groupes thérapeutiques

Différents groupes sont proposés au travers de supports différents pour appréhender les thématiques suivantes : la sociabilité, le sentiment d'utilité sociale, l'imaginaire et la thérapie physique et sensorielle.

Exemple : groupe douleur, jardin thérapie, estime de soi, etc...

La luminothérapie

Des séances de thérapie par la lumière sont organisées par les infirmières sur prescription médicale.

L'écoute musicale

Des séances d'écoute musicale sont possibles sur demande auprès des infirmières pour soulager l'anxiété, la douleur, etc. en complément des autres thérapies mises en œuvre

Accompagnement tabagique

Lors de votre séjour, il vous sera proposé de rencontrer l'Infirmière référente de la tabacologie afin de réfléchir ensemble sur votre tabagisme, vous informer et répondre à vos besoins (risques / bénéfiques, solutions), vous accompagner vers la réduction ou le sevrage et vous orienter vers nos partenaires extérieurs. Selon vos besoins, il vous sera proposé de rencontrer le médecin généraliste, la diététicienne, la psychologue et l'éducatrice sportive. Une substitution nicotinique pourra aussi vous être prescrite.

L'espace forme



L'accès à l'espace aquatique (piscine, jacuzzi, sauna et hammam) et à la « marche/ course en autonomie » (dans le parc de la clinique) vous sont proposés sur prescription médicale.

L'accès à l'espace forme et aux divers cours encadrés (aquagym, waterpolo, pétanque, gym, stretching, yoga ...) vous sont proposés sur prescription médicale et après un entretien d'activité physique personnalisé avec une éducatrice sportive spécialisée APA.

A l'accueil Mozart, un affichage au sport et au restaurant Bartök vous indique les horaires et les activités proposées tout au long de la semaine.

Nous vous rappelons, pour la piscine, que le bonnet de bain est obligatoire et que seul le maillot de bain est autorisé.

Pour les activités sportives terrestres, les baskets et une tenue de sport sont obligatoires.



VOTRE SORTIE

Vos jours et horaires de sortie sont déterminés par votre médecin. Ce dernier ou un membre de l'équipe médicale vous remettra votre dossier de sortie comprenant les différents comptes rendus, ordonnances et consignes, éventuels arrêts maladie et prochains rendez-vous. Selon la prescription médicale, un bon de transport pourra vous être remis.

48 heures avant votre sortie : réservation d'un moyen de transport

Si aucun proche ne peut venir vous chercher, vous devrez réserver vous-même un moyen de transport (VSL, taxi, etc.). Des numéros de téléphone de sociétés de transport sont à votre disposition à l'accueil.

La réservation d'un moyen de transport par le personnel de l'accueil est exceptionnellement réservée aux personnes en incapacité de le faire.

La veille de votre sortie : questionnaire de satisfaction

Un questionnaire de satisfaction vous sera remis par l'infirmier de nuit. Une fois répondu, remettez-le dans l'enveloppe jointe au bureau des sorties le jour de votre départ.

Rangement des affaires personnelles de la chambre

Pour ne rien oublier dans votre chambre, nous vous recommandons de ranger vos affaires personnelles la veille de votre départ.

Objet dans le coffre-fort de l'accueil

Si vous avez laissé, lors de votre entrée, des objets personnels dans le coffre-fort de l'accueil, contactez la veille de votre départ avant 17h l'infirmière coordinatrice (tenue blanche et bleue), afin d'en disposer le lendemain.

Le jour de votre sortie

Départ de la chambre : la chambre doit être libérée avant 9h et le badge doit également être rendu à l'accueil avant 9h.

Avant le petit déjeuner, l'infirmier ou l'aide-soignant s'occupant des patients sortants se présentera à votre chambre ; vous vérifierez alors que vous n'avez rien oublié (pensez aux placards), et que le coffre-fort est ouvert et vide.

L'infirmier ou l'aide-soignant vous rendra vos effets personnels qui sont conservés dans votre infirmerie et vous accompagnera pour déposer vos affaires en bagagerie. Celles-ci vous seront remises après votre passage au bureau des sorties, une fois votre accompagnateur arrivé.

Petit-déjeuner Consultation du médecin

Un médecin de la clinique vous recevra en consultation avant votre sortie. Vous serez prioritaire sur les consultations quotidiennes (hors urgence).

Vos documents médicaux de sortie vous seront remis lors de cette consultation, ou à défaut par l'infirmier de votre aile.



Bureau des sorties

En dernier lieu, à partir de 9h, vous vous présenterez au bureau des sorties afin de rendre votre badge et votre télécommande (si vous en avez une).

La secrétaire administrative vous remettra factures et bulletins de situation. Pensez à lui remettre votre questionnaire de satisfaction. Vous pourrez alors récupérer vos bagages.

Départ de clinique Ker Yonnec.

Prévoyez un moyen de paiement (carte bancaire, chèque et/ou espèce pour régler les sommes qui restent à votre charge (télévision, chambre particulière, dépassement d'honoraires, etc.). Toute dégradation entrainera une facture qu'il vous faudra régulariser.

Vous aurez également à régler **le total des prestations particulières** que vous aurez choisies durant votre séjour au sein de l'établissement (offres hôtelières et services proposés).

Pour plus d'informations rendez-vous sur : www.ameli.fr

Handifaction

Questionnaire à destination des personnes vivant avec un handicap et / ou leurs aidants. Il a pour objectif d'évaluer votre niveau d'accès aux soins et d'identifier les améliorations possibles. Il est disponible sur l'établissement ou vous pouvez le retrouver sur www.handifaction.fr

Votre retour à domicile

Restez au calme et suivez les consignes médicales. Si vous souhaitez sortir contre avis médical, vous devrez rédiger et signer une décharge qui dégagera l'établissement et le médecin de toute responsabilité quant aux suites éventuelles.

À tout moment, en cas de doute, de questions, de fléchissement, vous pourrez joindre un soignant et échanger avec lui les informations et devoirs du patient

CHARTRE DE LA PERSONNE HOSPITALISEE



Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) 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

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

CHARTRE DE BIENTRAITANCE

1. Adopter en toute circonstance une attitude professionnelle d'écoute active, une communication verbale et nonverbale adaptée ainsi qu'un accompagnement à chaque étape du parcours du patient
2. Donner aux patients et à ses proches une information accessible, individuelle et appropriée
3. Inclure le patient dans son Projet de Soins Personnalisé en prenant en compte sa liberté de choix et de décision. Le Projet de Soins Personnalisé est renseigné lors d'un entretien individuel avec le patient
4. Mettre tout en œuvre pour respecter l'intégrité physique et psychique, la dignité et l'intimité du patient tout au long de sa prise en charge
5. Respecter la confidentialité des données personnelles et médicales relatives au patient. Travaillant en pluridisciplinarité, le partage d'informations se fait dans l'intérêt du patient et avec son consentement
6. Accompagner le patient dans sa souffrance physique et psychique en l'évaluant grâce à une échelle d'évaluation de la douleur adaptée, en proposant des traitements antalgiques adaptés ainsi que des alternatives aux traitements médicamenteux. Sont également proposés des entretiens formels et informels. Un Comité de LUTte contre la Douleur (CLUD) est mis en place dans l'objectif d'améliorer les pratiques dans la prise en charge de la douleur du patient
7. Veiller au respect des droits fondamentaux de tout patient quel que soit son âge, son origine, sa culture, ses habitudes de vie, sa maladie, son handicap par la mise en place d'instance représentative des usagers (Commission Des Usagers) ou de groupe de travail éthique et bientraitance réunissant les professionnels de santé
8. Rechercher constamment l'amélioration des prestations d'accueil, d'hôtellerie, d'hygiène, de confort et de bien-être pour répondre aux attentes et aux besoins des patients
9. Garantir une prise en charge médicale et soignante conforme aux bonnes pratiques dans un souci de qualité et de sécurité des soins. Les pratiques professionnelles sont constamment évaluées par l'intermédiaire d'audits afin de sécuriser la prise en charge des patients, mais aussi de répondre à leurs besoins
10. Evaluer et prendre en compte la satisfaction des usagers et de leur entourage à travers les questionnaires de satisfaction et la boîte à idées dans une dynamique d'amélioration continue de la prise en charge
11. Assurer les soins dans le respect de l'autonomie du patient
12. Signaler tout acte, attitude, propos, négligence portant atteinte à l'intégrité, l'intimité et la dignité de la personne subis au sein de l'établissement ou dans le cadre familial et/ou amical dans un souci de lutte contre la maltraitance
13. Accorder une attention particulière à l'entourage et aux proches du patient en répondant à leurs questionnements et en leur proposant des entretiens individuels informels
14. Veiller à l'égalité d'accès aux soins et activités pour tous les patients hospitalisés y compris les personnes porteuses de handicap.

CHARTRE D'HOSPITALISATION EN PSYCHIATRIE

Votre séjour à l'hôpital

Madame, Monsieur,

Nous vous demandons de bien vouloir prendre connaissance du livret d'accueil qui vous a été remis à votre admission. En complétant le questionnaire de satisfaction à la fin de votre séjour vous nous aiderez à améliorer la qualité de nos soins et prestations.



Le contenu de vos soins

et une estimation de leur durée vous seront présentés et expliqués lors des entretiens médicaux et infirmiers. Seules des contre-indications médicales ou les modalités légales de votre hospitalisation peuvent modifier les conditions de votre séjour.



La circulation est libre à l'hôpital.

Il vous revient de prévenir l'équipe soignante de vos déplacements à l'intérieur ou à l'extérieur de l'établissement. Pour des raisons de sécurité liées aux soins, les portes de l'unité sont fermées à partir de 22h30.



Vous pouvez utiliser votre téléphone portable

ou tout autre objet connecté dans votre chambre ou à l'extérieur de l'unité dans le respect du droit à l'image des personnes.



Les visites sont autorisées

Tous les jours - de 14h à 18h.
Les visites de personnes mineures doivent s'organiser en concertation avec les professionnels de santé.



Les professionnels de santé sont à votre disposition.

Ils veillent à ce que la dignité des conditions d'accueil, la tranquillité et l'intimité de chacun soient respectées.



Votre sortie de l'hôpital

est préparée avec vous, votre psychiatre et votre entourage. La continuité de vos soins et votre accompagnement social en ville seront coordonnés en lien avec votre médecin traitant.



Vous pouvez déposer vos objets de valeur auprès de l'équipe soignante. Vos effets personnels ou tout objet gardés avec vous restent sous votre surveillance.



Les repas vous seront servis en salle de restauration : à 8h pour le petit-déjeuner ; à Tizane dans l'accueil Mozart et le salon Lully à 21h. 12h pour le déjeuner ; à 16h pour la collation ; à 19h pour le dîner.



Si vous estimez que vos droits ne sont pas respectés,

vous pouvez vous adresser notamment et selon le cas, à la Commission des usagers de l'établissement, à la Commission départementale des soins psychiatriques, au Juge des libertés et de la détention ou au Contrôleur général des lieux de privation de liberté.



Il est interdit de fumer ou de vapoter en dehors des espaces réservés à cet usage.

Si vous le souhaitez, l'équipe soignante vous proposera des moyens de substitution.



Les boissons alcoolisées, les produits illicites et les objets jugés dangereux sont interdits.

Dans un souci de sécurité, l'équipe soignante peut être amenée à vérifier, avec votre accord et en votre présence, le contenu de votre chambre.

Les professionnels de santé sont à votre disposition pour répondre à vos demandes



LES REPRESENTANTS DES USAGERS A VOTRE ECOUTE

*Avec l'appui de la commission des usagers,
ils veillent au respect des droits des usagers et facilitent leurs démarches
La commission des usagers contribue à améliorer la qualité de l'accueil
et de la prise en charge des patients et de leurs proches.*

Pourquoi les contacter ?



Comment les contacter ?

Représentants des usagers :

Mr Thierry MUNOS
munosthierry02@gmail.com
06 44 81 36 98

Mme Jacqueline VANHELMONT
jvtb@orange.fr
06.72.81.28.66

Représentants des usagers suppléants :

Mr Thierry TOUSSAINT
thierryvielibre77130@gmail.com
06.62.36.06.96

Mme Bernadette LINGIER
89nadette@gmail.com
06.95.07.71.01

INFORMATIONS

Vous avez le droit d'être informé sur votre état de santé. Cette information porte sur les investigations, traitements ou actions de prévention qui vous sont proposés, leur utilité, leur urgence éventuelle, leurs conséquences, les risques fréquents qu'ils comportent ainsi que sur les autres solutions possibles et sur les conséquences prévisibles en cas de refus.

1. Commission de relation avec les usagers (CDU)

La commission des usagers veille au respect des droits des usagers et facilite leurs démarches. Elle contribue par ses avis et propositions à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des patients et de leurs proches.

Elle examine au moins une fois par trimestre et chaque fois que nécessaire les réclamations adressées à l'établissement par les usagers et le cas échéant, les informe sur les voies de conciliation et de recours.

Les représentants des usagers sont :

Mme Jacqueline Vanhelmont ; joignable à l'adresse jvtb@orange.fr ; et au n°06.72.81.28.66

Mr Thierry Munos ; joignable à l'adresse munosthierry02@gmail.com ; et au n°06.44.81.36.98

Mr Thierry Toussaint ; joignable à l'adresse thierryvielibre77130@gmail.com ; et au n°06.62.36.06.96

Mme Bernadette Lingier ; joignable à l'adresse 89nadette@gmail.com ; et au n°06.95.07.71.01

2. Consentement du patient

L'information du malade et son consentement éclairé sont à la base de la relation entre le praticien et le patient. Afin de vous conseiller sur les choix concernant votre santé et de parvenir à une prise de décision partagée, le médecin vous informera et répondra à toutes vos questions. Vous avez également le droit d'exprimer le souhait de ne pas être informé sur votre demande expresse. Les médecins et infirmiers se tiennent à votre disposition pour vous donner tous les conseils utiles au bon déroulement des soins et examens. Dans certains cas, des documents d'informations spécifiques vous seront remis afin de compléter l'information orale donnée.



3. Dossier médical

(Décret n° 2023-1426 du 30 décembre 2023 et article R.1111-2 à R.1111-9 du Code de la santé publique)

Sous réserve de ne pas avoir exercé votre droit d'opposition, votre dossier médical issu de votre prise en charge à la clinique est également versé et disponible directement sur votre espace santé, accessible au lien suivant : [Je m'identifie - Mon espace santé \(monespacesante.fr\)](#).

Par ailleurs, vous avez accès aux informations médicales contenues dans votre dossier en effectuant la demande par écrit auprès du directeur de l'établissement précisant les documents souhaités. Toute demande doit être accompagnée d'une copie de justificatif d'identité.

Vous pouvez consulter votre dossier sur place ou demander la copie des documents. L'établissement vous répondra dans un délai de 8 jours à compter de la réception de la demande complète pour tout dossier médical de moins de 5 ans, et dans un délai de 2 mois pour tout dossier médical de plus de 5 ans.

Votre dossier médical est conservé 20 ans à compter de la date de votre dernier séjour (vous avez la possibilité de vous opposer à la transmission d'informations vous concernant à d'autres professionnels de santé, aux ayants droits en cas de décès, il suffit de nous l'indiquer) dans nos archives sous format papier et numérique.

4. Confidentialité des données

Certains renseignements vous concernant, recueillis au cours de votre séjour, feront l'objet d'un traitement automatisé (sauf opposition motivée de votre part). Ce traitement est exclusivement réservé à la gestion de toutes les données administratives et médicales avant, durant et après votre séjour, à faciliter son organisation, ainsi qu'à l'établissement de statistiques et sera conservé pendant la durée légale en vigueur. Conformément au Code de la Santé Publique et aux dispositions de la Loi informatique et libertés du 6 janvier 1978 et au Règlement général sur la protection des données (UE 2016/679), tout patient peut exercer ses droits d'accès de rectification, de limitation et d'opposition au traitement et du droit à la portabilité auprès du médecin responsable de l'information médicale, par l'intermédiaire du praticien ayant constitué le dossier (Articles 26, 27, 34 et 40 de la Loi du 6 janvier 1978 et articles 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22 du Règlement général sur la protection des données).

Votre attention est attirée sur le fait que votre droit d'opposition ne pourra être exercé que pour autant que le traitement ne répond pas à une obligation légale.

Vous pourrez également en faire la demande par simple courrier adressé au directeur de l'établissement. Le délégué à la protection des données (DPD) est joignable par courrier à son intention à l'adresse de l'établissement ou par mail à l'adresse dpo.kyc@vivalto-sante.com.

Si vous l'estimez nécessaire, vous avez la possibilité d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle

(CNIL pour la France).

Les informations recueillies sont également susceptibles d'être exploitées de façon non nominative à des fins de recherche. La base légale est la nécessité à des fins de recherche scientifique ou à des fins statistiques. (article 9.2.j et article 89 du Règlement européen sur la protection des données).

5. Vidéoprotection

Afin d'assurer votre sécurité, des dispositifs de vidéoprotection sont installés dans les espaces de circulation des couloirs de l'établissement, selon les modalités spécifiées sur les panneaux d'information affichés dans chaque espace concerné. Pour toute question relative à ce traitement, ou pour exercer vos droits afférents, vous pouvez saisir notre DPD par courrier à son intention à l'adresse de l'établissement ou par mail à l'adresse dpo.kyc@vivalto-sante.com.

6. Personne à prévenir

(Article L.1111-11 du Code de la santé publique)

Vous avez la possibilité de désigner une personne à prévenir, elle peut être contactée pour des questions relatives à l'organisation de votre séjour (fournir des renseignements, apporter vos effets personnels...). Elle sera informée de votre état de santé en cas d'urgence.

7. Personne de confiance

(Article L.1111-6 du Code de la santé publique)

Vous avez également la possibilité de désigner une personne de confiance (parent proche, médecin traitant...) avec son accord signé. Cette personne librement choisie, pourra selon vos souhaits, vous accompagner pour toutes vos démarches au sein de l'établissement et assister aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions. Elle sera consultée obligatoirement par le médecin si l'évolution de votre état de santé ne vous permet pas de recevoir l'information, et d'exprimer vous-même votre volonté. Une personne sous tutelle peut désigner une personne de confiance après accord du juge ou conseil de famille.

La personne de confiance n'est pas nécessairement la personne à prévenir. Elle n'a pas vocation à donner un consentement aux soins à votre place, elle doit rendre compte de vos volontés.

8. Plaintes et réclamations adressées à l'établissement

(Articles R1112-91 à R1112-94 du Code de la santé publique)

En cas de contestations ou de réclamations

Conformément à la réglementation en vigueur, il est instauré au sein de la clinique Ker Yonnec une Commission des Usagers(CDU). Le représentant des usagers est un bénévole d'une association de santé agréée qui fait part de vos besoins et exerce votre droit de regard au sein de l'établissement.

Examen des plaintes

Vous pouvez exprimer oralement vos griefs en vous adressant aux infirmiers coordinateurs. En cas d'impossibilité de faire valoir vos griefs oralement ou si les explications qui vous sont données ne vous satisfont pas, vous conservez la faculté d'adresser une plainte ou une réclamation écrite à la direction qui vous répondra dans les meilleurs délais et pourra procéder à la saisine du médiateur.

Vous avez également la possibilité de saisir le médiateur dans les suites de la plainte ou réclamation adressée par écrit à l'établissement. Vous pouvez saisir le médiateur médecin dans la mesure où votre plainte ou réclamation met exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical.

Vous pouvez en revanche saisir le médiateur non médecin si votre plainte ou réclamation est étrangère à ces questions. Dans la mesure où votre plainte intéresse les deux médiateurs, ils peuvent simultanément être saisis.

Vous serez reçu par le médiateur dans les 8 jours suivant la saisine, ou, dans la mesure du possible, avant le terme de votre hospitalisation si votre plainte ou réclamation est formulée alors que vous êtes encore hospitalisé(e).

A leur demande ou si le médiateur l'estime utile, vos proches pourront rencontrer le médiateur.

Le président de la CDU vous transmettra sans délai le compte-rendu rédigé par le médiateur dans les 8 jours suivant votre rencontre. Au vu de ce compte-rendu et après vous avoir rencontré s'il le juge utile, la CDU formulera selon le cas :

- Des recommandations en vue d'apporter une solution à votre litige ;
- Des recommandations tendant à ce que vous soyez informé des voies de conciliation ou de recours dont vous disposez ;
- Un avis motivé en faveur du classement de votre dossier.

Dans le délai de 8 jours suivant la réunion de la CDU, le Directeur de l'établissement répondra par écrit à votre plainte ou réclamation et y joindra l'avis de la CDU. Ce courrier sera transmis aux membres de la CDU.

Protection des majeurs protégés

Le majeur protégé doit consentir à tout acte médical quel que soit le régime de protection dont il bénéficie. Dès lors qu'il est en capacité de décision et discernement, son consentement doit être sollicité au-delà de celui de son tuteur, et éventuellement de celui du conseil de famille.

Directives anticipées

En application de la Loi N°2016-87 du 02 février 2016, toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent les souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement. Elles seront consultées préalablement à la décision médicale. Leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical. Pour plus d'informations, veuillez consulter la fiche en annexe de ce livret.



DEVOIRS DU PATIENT

Dans l'intérêt de tous, il vous est demandé de toujours veiller à :

- Respecter et permettre le repos des autres patients. Le silence constitue un des éléments du confort et du rétablissement des patients, il vous est donc demandé de respecter le calme (présence limitée à deux lors de visites). Pensez également à emmener un casque ou des écouteurs pour écouter votre musique ou regarder la télévision.
- Ne pas gêner le fonctionnement du service et établir des relations cordiales et respectueuses avec l'ensemble des intervenants.
- Avoir une tenue vestimentaire correcte lors de vos déplacements au sein de l'établissement. Maintenir en bon état les locaux et les objets mis à votre disposition.

Pour votre sécurité et votre bien-être :

- Vous vous trouvez dans un établissement de santé et un lieu public. Il est strictement interdit de fumer au sein de l'établissement de santé conformément au décret 2006-1386 du 15 novembre 2006 (Loi Evin). De la même manière, l'utilisation de la cigarette électronique est interdite.
- Aucun produit illicite, le CBD et la boisson alcoolisée n'est toléré au sein de l'établissement y compris pour les visiteurs.
- Il est interdit d'introduire un animal au sein de l'établissement.
- N'emmenez aucun objet de valeur. Au besoin, nous pouvons les placer dans un coffre à votre demande ou dans le coffre de votre chambre. L'établissement décline toute responsabilité pour les objets de valeur que vous conserveriez dans votre chambre.
- En cas d'incendie au sein de l'établissement, gardez votre calme et suivez les indications du personnel formé à ce type d'incidents. Les consignes d'évacuation des locaux sont affichées dans tous les lieux communs. Nous vous demandons d'en prendre connaissance.

NOTRE ENGAGEMENT QUALITE

Notre établissement est engagé dans une démarche continue d'amélioration de la qualité, qui place la satisfaction de l'utilisateur au cœur de ses préoccupations. La recherche de cette satisfaction est à la base de notre démarche qui cherche constamment à identifier d'éventuelles problématiques afin de proposer les actions d'amélioration les plus adaptées.



Les médicaments

Les médicaments sont des produits efficaces pour soigner certaines pathologies. Mal utilisés, ils peuvent se révéler dangereux. Le bon usage du médicament est important pour réduire les risques d'effets indésirables.

Le circuit du médicament est l'affaire de tous (médecins, pharmaciens, infirmier(e)s et patients), vous pouvez nous aider à lutter contre le mauvais usage en questionnant les professionnels sur les médicaments que vous allez recevoir.

Au cours de votre hospitalisation, vous allez recevoir plusieurs médicaments. Ils sont :

- Prescrits par votre médecin,
- Dispensés par le pharmacien,
- Administrés par le personnel soignant selon la règle de contrôle des 5B : le Bon médicament, à la Bonne dose, au Bon patient, par la Bonne voie d'administration, au Bon moment.

Notre objectif est de soulager votre douleur

Traiter la douleur, être soulagé, c'est possible. Nous mettons les moyens à votre disposition pour la soulager. Vous pourrez être informé sur l'utilisation des différents traitements envisagés. La douleur sera régulièrement évaluée à l'aide d'une échelle graduée et son traitement adapté pour répondre à vos besoins. Le soulagement efficace de la douleur est la responsabilité de chacun. Si vous avez mal, vous devez en parler.

Les médicaments contre la douleur sont des antalgiques. Les plus courants sont le paracétamol et les AINS (anti-inflammatoires). Ils peuvent être associés à d'autres médicaments (corticoïdes, myorelaxants, antispasmodiques, anesthésiques locaux...). Pour les douleurs d'intensité plus forte, l'utilisation de produits morphiniques est parfois nécessaire.

D'autres moyens non médicamenteux sont employés pour réduire la douleur, améliorer votre confort et votre bien-être : application de glace, changement de position, repos, calme et un nombre limité de personnes lors des visites, proposition d'ateliers thérapeutiques (atelier Music Care, sophrologie, jardin thérapie, balnéothérapie, mise à disposition d'une salle d'apaisement, d'une salle Snoezelen ...)

Identitovigilance

Assurer votre sécurité est l'une de nos priorités. Dans ce cadre, nous avons mis en place une politique de vérification de l'identité tout au long de votre parcours de soins : Vous serez sollicité durant tout le séjour pour rappeler votre identité et vous porterez un bracelet d'identification.

INFORMATION CONCERNANT LA PREVENTION DES INFECTIONS ASSOCIEES AUX SOINS

L'hygiène hospitalière est un point déterminant pour la qualité et la sécurité des soins.

De nombreuses actions sont menées afin de lutter contre ces infections qui peuvent être contractées lors de votre hospitalisation au sein de la clinique, ce que l'on appelle une infection nosocomiale.

Nous disposons d'un CLIAS (Comité de Lutte contre les Infections Associées aux Soins) qui veille à l'application des bonnes pratiques qui contribue à la prévention du risque infectieux.

L'hygiène des mains est la mesure de prévention la plus importante pour lutter contre les transmissions d'infection.

Il est donc idéal réaliser une friction hydroalcoolique en entrant ou en sortant de l'établissement, entre chaque activité, avant et après chaque repas, après avoir éternué ou toussé, ou encore en sortant des toilettes. Si vos mains sont visiblement souillées, il est préférable de réaliser un lavage au savon doux.

Des mesures de prévention supplémentaires peuvent être prises en cas d'infection avérée.

N'hésitez pas à vous référer aux documents affichés au sein de la clinique ainsi qu'au personnel soignant, qui est à votre écoute et saura vous informer en cas de besoin sur ces mesures de prévention.

Conduite à tenir concernant le port du masque

Le port du masque est recommandé :

- En présence de symptômes ORL et/ou respiratoires compatibles avec une infection virale.
- En cas de contact avec un cas avéré d'infection respiratoire virale (voisin d'un cas confirmé dans une chambre double, cas chez un membre de la famille vivant sous le même toit, etc.).
- En étant en présence d'un patient à haut risque de forme grave du Covid-19
- En cas de cluster dans un service, la généralisation du port du masque peut être nécessaire le temps de la gestion de l'épidémie.

PROGRAMME DE LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES

Soucieux de garantir la meilleure sécurité possible à ses patients, l'établissement met en œuvre un programme transversal de lutte contre les infections nosocomiales, caractérisé par les actions suivantes :

- Organisation de séances plénières du CLIAS (Comité de Lutte Contre les Infections Associées aux Soins) avec l'établissement du bilan annuel.
- Maîtrise de la qualité de l'eau (suivi du carnet sanitaire).
- Maîtrise de l'infectiovigilance (ensemble des mesures de surveillance, de prévention des Infections Associées aux Soins).
- Prévention du risque infectieux tout au long du parcours de soin (sensibilisation aux précautions standards et complémentaires, évaluations des bonnes pratiques concernant le tri des déchets, promotion de la vaccination antigrippale, suivi de la consommation des solutions hydroalcooliques).
- Promouvoir le bon usage des antibiotiques (lutte contre la résistance bactérienne).
- Maîtrise du risque infectieux liés aux gestes invasifs.
- Prévention des accidents avec exposition au sang.

Signalement des événements sanitaires indésirables

Un événement sanitaire indésirable est un événement non souhaité ou inhabituel qui a eu un impact négatif sur votre santé ou celle de vos proches.

Il peut être lié à un produit à usage médical ou non médical, à un acte médical ou à un examen.

Afin d'aider les autorités sanitaires à identifier de nouveaux risques et de leur permettre de prendre des mesures préventives ou limitatives, vous pouvez faire un signalement sur la plateforme gouvernementale dédiée et accessible à l'adresse suivante : <https://signalement.social-sante.gouv.fr>.

UNE DEMARCHE CONTINUE D'AMELIORATION DE LA QUALITE

Notre établissement est engagé dans une démarche d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins

La certification

La certification mise en œuvre par la Haute Autorité de Santé est une procédure d'évaluation externe. Elle est obligatoire et intervient périodiquement tous les 4 à 6 ans. Réalisée sur la base d'un référentiel élaboré par la Haute Autorité de Santé, elle apprécie le système de management de la qualité, mais également des aspects spécifiques de l'organisation des soins et les démarches d'Évaluation des Pratiques Professionnelles (EPP). Cette procédure a pour objectifs d'améliorer la qualité et la sécurité des soins délivrés au patient, de promouvoir des démarches d'évaluation et d'amélioration, de renforcer la confiance du public par la communication des résultats.

Le rapport de certification de la clinique est disponible sur le site de la HAS, en renseignant le nom de l'établissement dans l'encart Cherchez, trouvez, comparez disponible au lien suivant [Haute Autorité de Santé - QualiScope - Qualité des hôpitaux et des cliniques \(has-sante.fr\)](https://www.has-sante.fr/fr/qualite/qualite-des-hopitaux-et-des-cliniques).

Les indicateurs qualité

Parallèlement à cette démarche de certification, la HAS est engagée depuis 2009 dans la généralisation d'indicateurs de qualité, en coopération avec le ministère de la santé. Les objectifs de la généralisation sont :

- Fournir aux établissements de santé de nouveaux outils et méthodes de pilotage de la qualité,
- Améliorer la qualité de la procédure de certification,
- Répondre à l'exigence de la transparence et au besoin d'information des usagers,
- Proposer aux pouvoirs publics des éléments d'aide à la décision prenant en compte la qualité des soins.

Ces indicateurs, développés et validés par la HAS avec les professionnels de santé, les patients et les usagers, sont utilisés comme outils de mesure et d'amélioration dans tous les établissements de santé. Ils portent notamment sur :

- La lutte contre les infections nosocomiales,
- La qualité de la prise en charge,
- La satisfaction du patient.

Les indicateurs Qualité et Sécurité des soins 2023

En 2023, la satisfaction globale des patients était de 81% en hospitalisation complète et en psychogériatrie ; et de 92% en hôpital de jour.

Les indicateurs détaillés de la clinique sont affichés dans l'établissement, et consultables sur le site de la HAS au liens suivant [Haute Autorité de Santé - QualiScope - Qualité des hôpitaux et des cliniques \(has-sante.fr\)](https://www.has-sante.fr).

Notre démarche environnementale

L'établissement est engagé dans un processus transversal tendant à adopter un fonctionnement plus respectueux de l'environnement.

La clinique a ainsi mis en place un système de tri des déchets valorisant le recyclage dans les chambres et au self, met à disposition un point de collecte de piles et déploie un programme de lutte contre le gaspillage alimentaire.

De la même manière, l'infrastructure a fait l'objet d'aménagements tendant à mieux inclure cette préoccupation environnementale, à travers la végétalisation de la toiture, l'installation d'une borne de recharge pour voiture électrique, le remplacement d'interrupteurs par des détecteurs de mouvement.

Le Groupe Vivalto Santé

Créé en 2009 par Daniel Caille, Vivalto Santé est le troisième groupe d'hospitalisation privée en France. Il est constitué d'un réseau de 50 établissements de santé au sein desquels travaillent près de 3 000 praticiens et plus de 10 000 soignants. Le groupe soigne plus d'1 million de patients tous les ans. Depuis plus de 12 ans, Vivalto Santé connaît une croissance significative grâce à sa stratégie d'acquisition. Le Groupe tire son attractivité d'un modèle d'entreprise unique : « la Troisième Voie ». Ce modèle est fondé sur un partenariat médical et capitalistique regroupant à la fois les praticiens du Groupe et des investisseurs financiers pour une gouvernance partagée. Cette approche spécifique permet d'associer les praticiens aux décisions stratégiques des établissements dans lesquels ils exercent. Le Groupe Vivalto Santé est le 1er groupe de cliniques privées à s'être engagé dès septembre 2020 dans une démarche d'entreprise à mission en inscrivant dans ses statuts, sa raison d'être au service des patients tout au long de leur parcours de soins et tout au long de leur vie. Six engagements ont été pris qui concernent le système de gouvernance partagée avec le corps médical, la prise en charge globale de tous les patients sur ses territoires, l'inclusion des professionnels et la pérennité de l'entreprise. Par ailleurs, le Groupe Vivalto Santé s'est engagé à maîtriser son empreinte environnementale et fait de l'innovation et de la recherche des priorités au profit des patients, des médecins et des salariés.

L'institut Vivalto Santé

Créé en 2015, L'Institut Vivalto Santé pour la recherche clinique l'innovation et la formation médicale est un organisme d'intérêt général à but non lucratif. Grâce aux dons, il soutient les projets de recherche (nouvelles solutions thérapeutiques, nouvelles techniques chirurgicales et médicales) et l'innovation technologique (nouveaux matériaux, nouveaux outils...) comme organisationnelle. Le Fond de dotation améliore la prise en charge, la qualité de vie, le confort des patients et de leur famille. Chaque donateur bénéficie d'une réduction d'impôt quel que soit le montant du don. Pour plus d'informations rendez-vous sur www.vivalto-sante.com.

RECUEIL DE L'EXPRESSION PATIENT

RECUEIL DE L'EXPRESSION PATIENT



Madame, Monsieur,

Dans les prochains jours, vous recevrez sur votre boîte mail une enquête nationale « e-satis » permettant d'évaluer votre satisfaction de façon détaillée (accueil, prise en charge, confort, sortie ...). Grâce à vos réponses, nous pourrions identifier nos différents axes de performance dans une démarche continue d'amélioration de la qualité. Ce support vous permet de vous exprimer et de nous faire part de votre expérience dans notre établissement.

GLOBALEMENT ETES-VOUS SATISFAIT(E) DE VOTRE PRISE EN CHARGE ?

-  : Tout à fait d'accord
-  : Plutôt d'accord
-  : Plutôt pas d'accord
-  : Pas du tout d'accord
-  : Ne se prononce pas



Y A-T-IL UN EVENEMENT OU UN FAIT PARTICULIER QUE VOUS SOUHAITEZ PORTER A NOTRE CONNAISSANCE ?

.....

.....

.....

.....

AVEZ-VOUS DES COMMENTAIRES OU DES SUGGESTIONS ?

.....

.....

.....

.....

Nom de naissance :
Premier prénom de naissance :
Date de naissance :
Lieu de naissance :
Sexe :

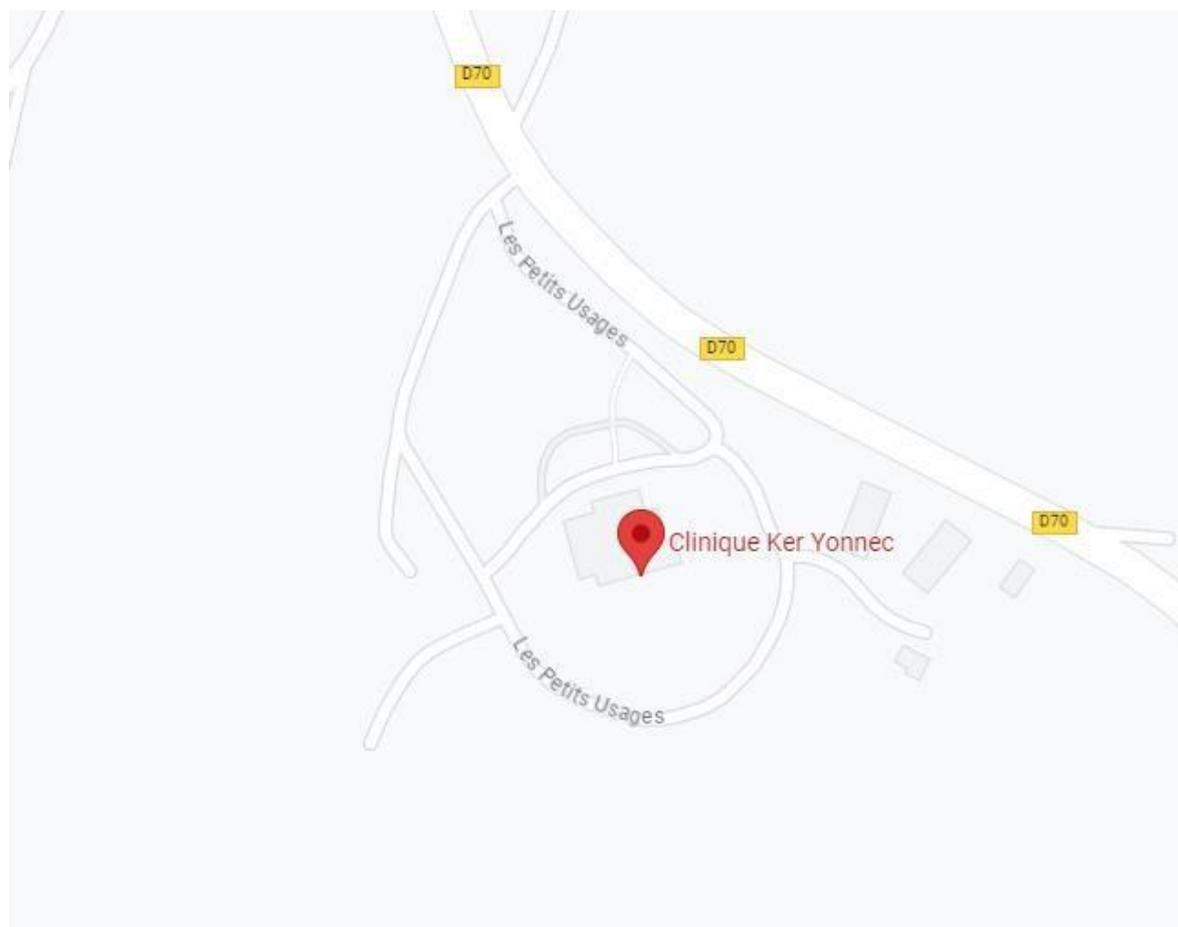
Adresse mail :
Téléphone :
N° de chambre / service :
Période de prise en charge :

Je souhaite rester anonyme

Pour assurer votre prise en charge, la clinique Ker Yonnec s'engage à collecter vos données personnelles (ex. : nom, prénom, antécédents médicaux) dans des outils numériques hautement sécurisés. Conformément à la réglementation, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité, d'effacement, de limitation du traitement et d'opposition au traitement de vos données.

Nous vous remercions de contribuer par vos réponses à notre volonté d'améliorer la qualité de la prise en charge des patients. Nous vous souhaitons un prompt rétablissement.

ACCES A L'ETABLISSEMENT



- En voiture :

Autoroute :

A5 sortie Sens

Suivre D606 direction Champigny

Puis RD70

- En train :

La gare de Champigny est située à 3km de la clinique.

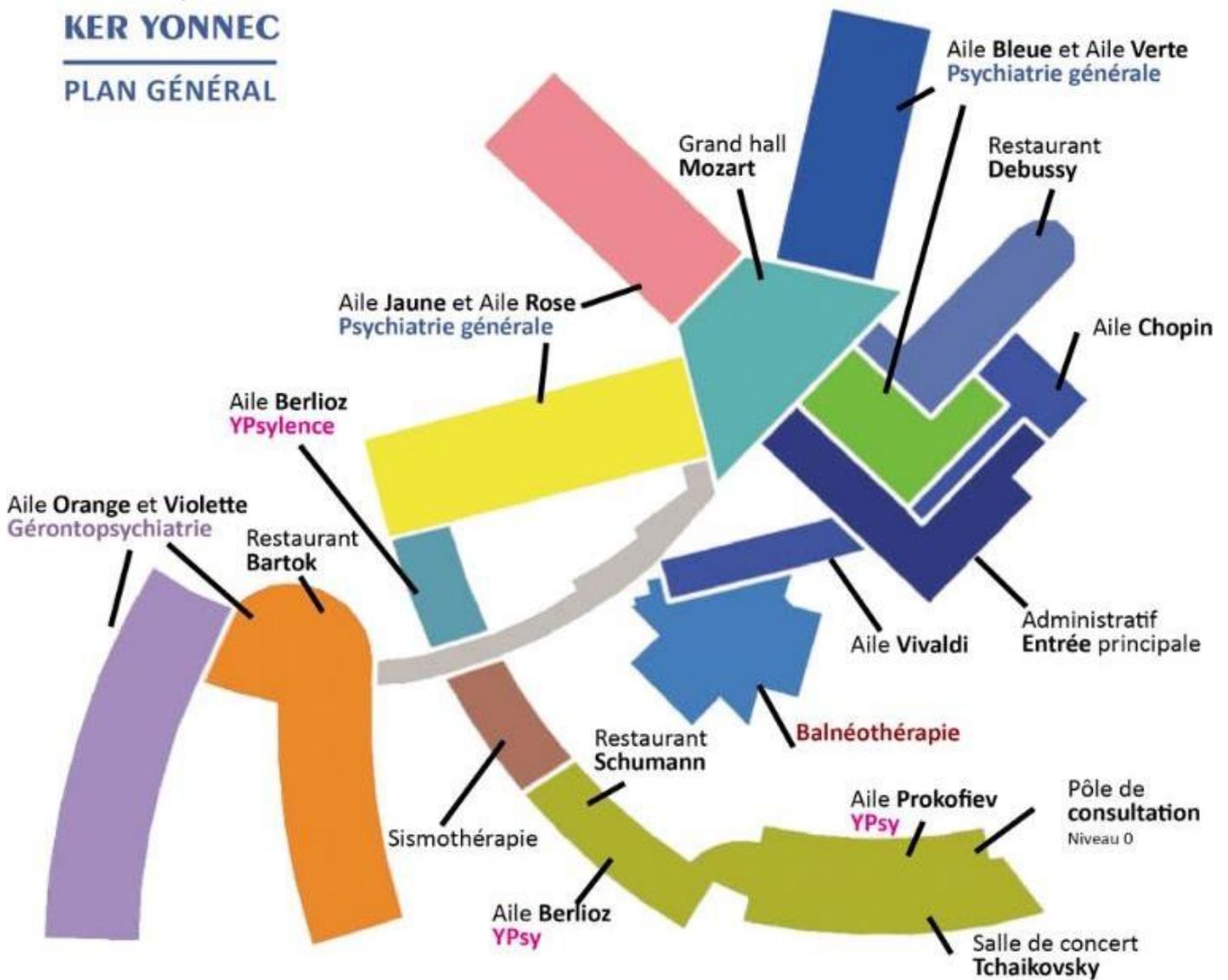
PLAN DE L'ETABLISSEMENT



clinique

KER YONNEC

PLAN GÉNÉRAL



COORDONNEES



Clinique de santé mentale Ker Yonnec
Route départementale 70 89340 Champigny-sur-Yonne
www.keryonnec.com
03.86.66.66.66

Rejoignez l'établissement sur :

