

CLINIQUE PSYCHOTHERAPIQUE LA CERISAIE



Votre livret d'accueil

Mise à jour 2020.12.17

25, avenue de la Bouterne - CS 9721 - 26602 Tain l'Hermitage Cedex
Tél : 04 75 07 59 59 - Fax : 04 75 07 59 91 - www.teppe.org

La Teppe - Association (Loi de 1901) - FINISS 260 000 161 - SIREN 779 456 367 - APE 861 02

SOMMAIRE

A. Le mot d'accueil du Directeur	p.3
B. La présentation de l'établissement	p.4
C. L'équipe pluridisciplinaire de la Cerisaie	p.5
D. Votre séjour	p.6
1. Votre admission à la Cerisaie	p.6
a. Les formalités d'admission lors de votre accueil au bureau des entrées	
b. Les frais de votre séjour	
c. Votre accueil à la Cerisaie	
2. Vos droits	p.7
a. Les droits fondamentaux	
b. Vos obligations	
c. Le dépôt des biens et valeurs	
d. La protection juridique	
3. Votre installation	p.11
a. Votre chambre	
b. Les repas	
c. Les téléphones	
d. Votre télévision, votre radio	
e. Vos visites	
4. Vos soins et notre démarche qualité	p.12
a. Le contrat de soins	
b. Votre dossier médical	
c. La lutte contre la douleur	
d. La prévention des infections associées aux soins	
e. La démarche d'amélioration continue de la qualité et certification	
5. Les services	p.14
a. Les banques	
b. Votre courrier	
c. Le linge	
6. La préparation de votre sortie	p.14
ANNEXES	p.15

A. Le mot d'accueil du Directeur

Madame,

Ce livret d'accueil a été réalisé à votre intention, comme à celle de vos proches, afin de vous informer sur les conditions de votre séjour.

Tout sera mis en œuvre pour que votre séjour se déroule de la manière la plus satisfaisante.

Vous trouverez, à la fin de ce livret, un questionnaire de satisfaction. N'hésitez pas à nous faire part de vos suggestions et de vos critiques. Vos remarques nous aideront à améliorer la qualité de nos prestations.

Au nom de l'ensemble du personnel de l'Etablissement, je vous souhaite un bon séjour.

François LUIGGI - Directeur

B. La présentation de l'établissement

Ce livret a pour but de vous présenter le service dans lequel vous serez accueillie et le mode de prise en charge qui vous sera proposé.

La Clinique psychothérapique la Cerisaie fait partie de l'Établissement Médical de la Teppe, établissement de santé privé d'intérêt collectif (ESPIC). Il est géré par une association à but non lucratif, l'Association Etablissement Médical de la Teppe.

Située sur le domaine de La Teppe, la Cerisaie, est implantée sur le site de La Teppe à Tain l'Hermitage, dans la Drôme, à 80 km au sud de Lyon et à 15 km au nord de Valence.

Elle est facilement accessible par l'autoroute A7, la route nationale 7, par les gares SNCF de Valence-TGV et de Tain l'Hermitage.

L'aéroport de Lyon St Exupéry est à 1 heure de l'établissement par l'autoroute A7.

L'Établissement Médical de la Teppe se compose de **2 secteurs** :

Le secteur Sanitaire composé de :

- La **Clinique psychothérapique de la Cerisaie**
- Le **Centre de Lutte contre l'Épilepsie**

Le secteur Médico-Social

- Maisons de retraite
- Structures d'accueil de personnes handicapées

La Clinique Psychothérapique la Cerisaie propose 50 lits d'hospitalisation pour femmes, un accueil de jour spécialisé en périnatalité, des consultations externes.

Cette structure travaille en complémentarité avec les secteurs de psychiatrie de la Drome, de l'Ardèche, une partie de l'Isère et une partie de la Loire et avec les maternités du territoire.

Au-delà des secteurs de psychiatrie publique, l'équipe médicale de la Cerisaie travaille également en collaboration avec plusieurs pôles d'urgence dans les Centres Hospitaliers Généraux de la région, avec des psychiatres libéraux ainsi qu'avec des médecins généralistes.



C. L'équipe pluridisciplinaire de la Cerisaie

Votre prise en charge à la Cerisaie sera assurée par une équipe pluridisciplinaire.

L'EQUIPE DE LA CLINIQUE

- Psychiatres
- Cadres de santé
- Infirmiers
- Psychologues
- Assistante de service social
- Art-thérapeute
- Infirmiers et aides-soignants
- Agents de service logistique
- Secrétaires médicales
- Agent d'accueil

Au cours de votre prise en charge, d'autres personnels de l'Établissement Médical de la Teppe peuvent intervenir :

- Médecins généralistes
- Pharmacien
- Médecins neurologues
- Neuropsychologue
- Kinésithérapeute – moniteur de sport
- Infirmière hygiéniste
- Diététicien
- Psychomotricien



Des consultations externes en psychiatrie sont possibles, contactez le numéro suivant :

Psychiatrie 04 75 07 59 49

D. Votre séjour

1. Votre admission à la Cerisaie

a. Les formalités d'admission lors de votre accueil au bureau des entrées

Le jour de votre admission munissez-vous de :

- votre pièce d'identité (carte d'identité, passeport ou titre de séjour) ;
- votre carte vitale et l'attestation mentionnant l'ouverture de vos droits administratifs ;
- votre carte d'adhérente à une mutuelle complémentaire ;
- tout document administratif ou médical utile.

b. Les frais de votre séjour

Vos frais de séjour comprennent :

- Le prix de journée soins, qui couvre l'ensemble de toutes les prestations hôtelières et médicales fournies ;
- Le forfait journalier (la loi oblige les hôpitaux à le faire régler directement par les patients) ;
- La chambre particulière est proposée dans la clinique de la Cerisaie au tarif de 53€.

Voici ce que vous paierez compte-tenu de votre situation :

Si vous êtes assurée social (3 cas) :	Vous paierez :
➤ Prise en charge à 80%	➤ 20% du prix de journée durant le premier mois d'hospitalisation (votre mutuelle peut donner son accord pour régler directement ces 20% en vous fournissant une prise en charge) ➤ Forfait journalier : possibilité de prise en charge par votre mutuelle
➤ Affection longue durée (ALD) – prise en charge à 100%, à condition que l'ALD est l'objet de l'hospitalisation	Le forfait journalier : possibilité de prise en charge par votre mutuelle
➤ Âgée de moins de 20 ans et titulaire d'une Allocation d'Éducation à l'Enfant Handicapé (AEEH) ➤ Vous bénéficiez de la Couverture Maladie Universelle Complémentaire (CMUC) ➤ Vous bénéficiez d'une rente accident du travail, d'une pension de victime de guerre, etc... ➤ Vous dépendez du régime local Alsace/Moselle ➤ Accident du travail ➤ Maladie professionnelle ➤ Blessée de guerre	Aucun frais (prise en charge intégrale par l'assurance maladie)
Si vous n'êtes affiliée à aucun régime de protection sociale	La totalité des frais engagés (contactez l'assistante sociale de votre service)

c. Votre accueil à la Cerisaie

Après votre passage au bureau des entrées, vous serez reçue par le cadre de santé puis le médecin à qui vous remettrez tout document médical utile.

2. Vos droits

a. Les droits fondamentaux

Charte de la personne hospitalisée :

La charte de la personne hospitalisée a pour objectif de faire connaître à toute personne malade accueillie dans un établissement de santé ses droits essentiels, ainsi que les règles de vie à l'hôpital. Un exemplaire est joint en annexe, à la fin de ce livret.

Votre droit d'accès au dossier médical :

(cf. articles L. 1111-7 et R. 1111-2 à R. 1111-9 du code de la santé publique)

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 en faisant la demande auprès de la direction. L'accès aux informations contenues dans votre dossier peut être demandé uniquement par :

- Vous-même ;
- La personne de confiance désignée si vous êtes dans l'incapacité d'exprimer votre volonté ;
- Votre tuteur, si vous faites l'objet d'une tutelle (vous ne pouvez obtenir communication que par l'intermédiaire de votre tuteur si celui-ci dispose d'un mandat express avec la justification de son identité)
- Si vous êtes mineure, le ou les titulaires de l'autorité parentale ou, si vous vous y opposez, par l'intermédiaire d'un médecin ;
- Le médecin désigné, le cas échéant, comme intermédiaire par une des personnes citées ci-dessus.

Les informations ainsi sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de 48 heures après votre demande mais elles doivent vous être communiquées au plus tard dans les huit jours. Si toutefois les informations datent de plus de cinq ans, ce 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, si vous souhaitez un envoi à domicile) sont à votre charge.

Votre dossier médical est conservé pendant vingt ans à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation externe.

Directives anticipées :

(cf. article L. 1111-11 du code de la santé publique)

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 ses souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement.

Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical. Renouvelables tous les trois ans, elles peuvent être, dans l'intervalle, annulées ou modifiées, à tout moment. Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge au sein de l'établissement : confiez-les-lui ou signaler leur existence et indiquer les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées.

Un document dédié à la rédaction de vos directives anticipées peut vous être remis par le service sur simple demande.

Personne de confiance :

(cf article L. 1111-6 du code de la santé publique)

La personne de confiance peut :

- vous accompagnez dans vos démarches et vous assister lors de vos rendez-vous médicaux,
- et être consultée par les médecins pour rendre compte de vos volontés si vous n'êtes pas en mesure d'être vous-même consulté.

Dans le cas où votre état de santé ne vous permet plus de donner votre avis ou de faire part de vos décisions, le médecin ou l'équipe médicale consulte en priorité la personne de confiance.

Son avis guide le médecin pour prendre ses décisions. Elle doit donc connaître vos volontés et les exprimer lorsqu'elle est appelée à le faire. Les directives anticipées peuvent également lui être confiées.

la personne de confiance ne doit pas être confondue avec la personne à prévenir, qui est alertée par téléphone en cas d'aggravation de votre état de santé.

Tout personne de l'entourage (parent, proche, médecin traitant) en qui vous avez confiance et qui accepte de jouer ce rôle peut être désignée personne de confiance.

Vous pouvez désigner une personne de confiance à tout moment.

Cette désignation se fait par écrit, lors de votre admission, sur les formulaires qui vous seront donnés à cet effet.

La désignation peut être annulée ou modifiée à tout moment.

la personne désignée comme personne de confiance peut également être celle qui est désignée comme personne à prévenir en cas de nécessité.

IMPORTANT : Si vous êtes sous tutelle, vous pouvez désigner une personne de confiance avec l'autorisation du juge ou du conseil de famille s'il a été constitué. Si la personne de confiance a été désignée antérieurement à la mesure de tutelle, le conseil de famille ou le juge peut confirmer la désignation de cette personne ou la révoquer.

Vos plaintes, réclamations, éloges, observations ou propositions :

(cf. articles R. 1112-79 à R. 1112-94 du code de la santé publique)

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

- Courrier : *Direction, 25 Avenue de la Bouterne, La Teppe, 26600 TAIN L'HERMITAGE*
- Mail : direction@teppe.org

Cette personne veillera à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique (préciser ici où sont reproduits les articles R 1112-91 à R. 1112-94 CSP). Elle fera le lien avec la commission des usagers (CDU). Elle pourra, le cas échéant, vous mettre en relation avec un médiateur médecin ou non médecin, membre de la CDU. Le (ou les) médiateur(s) vous recevront pour examiner les difficultés que vous rencontrez. Vous pouvez vous faire accompagner lors de ce rendez-vous par la personne de votre choix ou par l'un des représentants des usagers de la CDU (cf liste des représentants des usagers en annexe).

La CDU a pour mission de veiller à ce que vos droits soient respectés et vous aider dans vos démarches. Elle peut être amenée dans certains cas à examiner votre plainte ou réclamation. De plus, elle doit recommander à l'établissement l'adoption de mesures afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches. Si vous souhaitez en savoir plus sur la CDU et sur la façon dont votre plainte ou réclamation sera instruite, une fiche informative est à votre disposition en fin de livret.

Traitement des informations vous concernant :

Dans le cadre de votre prise en charge au sein de la Teppe, notre établissement utilise un logiciel spécifique dénommé OSIRIS permettant d'assurer votre suivi médical afin de mieux organiser votre prise en charge.

Les données vous concernant (sexe, date et lieu de naissance, lieu de résidence, modalités de prise en charge, antécédents familiaux, suivi de votre état de santé, statut vital, suivi social) sont ainsi traitées sous la responsabilité de notre établissement, pour une durée de 20 ans.

Les données collectées sont hébergées sur des serveurs internes. Notre médecin responsable du département de l'information médicale est le garant de la confidentialité des données de santé.

Vous disposez d'un droit d'accès aux informations vous concernant, afin d'en vérifier l'exactitude et, le cas échéant, afin de les rectifier, de les compléter, de les mettre à jour, d'un droit de s'opposer à leur utilisation. Vous pouvez exercer ce droit en vous adressant au médecin qui vous prend en charge, ou bien en adressant un courriel à l'adresse suivante : rgpd@teppe.org

Pour toute question relative à la protection des données ou en cas de difficulté sur l'exercice de vos droits, vous pouvez contacter rgpd@teppe.org

Respect de la vie privée : le respect de la vie privée est garanti à toute patiente ainsi que la confidentialité des informations personnelles, médicales et sociales qui la concernent. L'ensemble du personnel est soumis au secret professionnel. Vous pouvez demander que votre présence dans l'établissement ne soit pas divulguée. Vous devez alors en informer le cadre de santé de votre service.

Liberté d'aller et venir : la liberté d'aller et venir est la règle générale, elle peut toutefois connaître des limitations. Les restrictions éventuelles doivent être justifiées pour des raisons médicales (pour la réalisation des soins, des raisons d'hygiène...), de sécurité (quand les comportements de la personne ou ses difficultés motrices, sensorielles, mentales, peuvent mettre en danger elle-même ou autrui), ou organisationnelles (présence aux heures de nuit, de repas...) et sous réserve de décisions administratives ou de justice contraire. Ces restrictions font l'objet d'une réflexion et d'une décision d'équipe ainsi que d'une prescription médicale écrite et réévaluée.



Pratique religieuse : vos croyances et vos convictions seront respectées. Vous pourrez, dans la mesure du possible et dans le respect de la liberté des autres, suivre les préceptes de votre religion à condition qu'ils ne portent pas atteinte :

- À la qualité des soins et aux règles d'hygiène (vous devez accepter la tenue vestimentaire imposée compte-tenu des soins qui vous sont donnés) ;
- À la tranquillité des autres personnes hospitalisées et de leurs proches ;
- Au fonctionnement régulier du service.

La Cerisaie étant un établissement laïc, les usagers s'engagent aussi à accepter la mixité des équipes. Tout prosélytisme est interdit, qu'il soit le fait d'une personne accueillie dans l'établissement, d'une personne bénévole, d'un visiteur ou d'un membre du personnel.

L'établissement médical de la Tepe dispose d'une aumônerie. Les aumôniers tiennent à votre disposition une liste des ministres des différents cultes de la région.

Des offices religieux, messes ou temps de prière de confessions catholique, sont célébrés dans l'Établissement (pour connaître les horaires, adressez-vous au standard).

Enquêtes de satisfaction : vous trouverez en annexe du livret, un questionnaire de satisfaction vous permettant d'exprimer votre opinion sur la qualité de votre séjour.

b. Vos obligations

Elles sont mentionnées dans le règlement de fonctionnement de la Cerisaie. Ce document est à lire, signer et à respecter. Nous vous remercions de respecter les règles de sécurité suivantes :

- Ne pas garder avec vous vos médicaments ;
- Ne pas introduire de boissons alcoolisées, de stupéfiants, d'armes... ;
- Respecter la législation sur le tabac (interdiction de fumer dans les chambres et dans les locaux non prévus à cet effet) ;
- Respecter les consignes incendie ;
- Faire preuve de discrétion afin de ne pas déranger vos voisins (radio, télévision, téléphone portable) ;
- Respecter les locaux et le matériel de l'Établissement.

En cas de détérioration, votre responsabilité pourra être engagée.

c. Le dépôt des biens et valeurs

N'apportez que ce qui vous est nécessaire !

Ne gardez pas avec vous des sommes d'argent importantes, des bijoux ou des objets de valeur. En cas de perte ou de vol, l'Établissement ne saurait être tenu pour responsable.

d. La protection juridique

Si votre état de santé le nécessite, une mesure de protection juridique peut être mise en place (curatelle, tutelle). Aucune gestion de tutelle n'est assurée par l'Établissement.

3. Votre installation

a. Votre chambre

Vous serez accueillie en chambre d'un ou deux lits, en fonction de nos disponibilités.
Toutes les chambres sont équipées d'une douche, d'un petit bureau et de rangements pour vos affaires.



b. Les repas

Les horaires de repas sont les suivants : ► **08h00 / 12h00 / 19h00**
Les régimes spécifiques sont possibles sur prescription médicale.

c. Les téléphones

Numéro de téléphone de la responsable du service :

► **04.75.07.59.38**

Vos correspondants extérieurs peuvent joindre directement le numéro du service pour parler aux infirmiers

► **04.75.07.59.59**

Des « points phones » sont mis à votre disposition pour joindre les patientes :

- RDC - Unité 1 **04.75.07.52.00**
- 1er étage - Unité 2 **04.75.07.52.10**

L'usage des téléphones portables est réglementé, se rapporter au règlement de fonctionnement de la Cerisaie.

d. Votre télévision

Une offre d'accès à la télévision est disponible. Il s'agit d'une offre payante. Vous pourrez obtenir plus d'informations à ce sujet lors de votre admission.

e. Les visites

Sauf avis médical contraire ou refus de votre part, les familles et les proches peuvent vous rendre visite pendant les heures autorisées : ► de 14h00 à 19h00.

Il est demandé aux visiteurs de ne pas venir avec des animaux de compagnie dans les locaux.

4. Vos soins et notre démarche qualité

a. Le projet de soins

Les patientes admises à la Cerisaie sont en hospitalisation libre. Un projet de soins personnalisé, visant à définir les objectifs de la prise en charge, est défini entre la patiente et l'équipe pluridisciplinaire. Ce projet est mis en œuvre et réévalué tout au long de votre hospitalisation par l'équipe. Votre avis et votre consentement seront recueillis concernant les objectifs définis.

Si une patiente, au cours de son hospitalisation, présente des troubles aigus susceptibles de la rendre dangereuse pour elle-même ou pour l'entourage (soignants, soignés), elle pourra être provisoirement isolée et maintenue sous surveillance par décision médicale. Si la patiente s'oppose à ce type de décision prise dans son intérêt immédiat, elle ne pourra être retenue contre sa volonté dans l'Établissement et sera sortante, contre avis médical. L'Établissement fera le nécessaire pour prévenir la famille et le médecin traitant de la patiente.

En cas de troubles psychiatriques graves, rendant une patiente dangereuse pour son entourage ou pour elle-même, le médecin de l'Établissement peut prendre la décision de la faire hospitaliser dans un service spécialisé de psychiatrie agréé à réaliser des hospitalisations sous contrainte.

b. La lutte contre la douleur

La douleur n'est pas une fatalité, on peut la prévenir, on peut la traiter. Nous disposons de traitements et de techniques efficaces pour soulager votre douleur.

Si vous souffrez, n'hésitez pas à en parler à l'équipe médicale ou au personnel soignant.

Un Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) est en place dans l'Établissement.

c. La prévention des infections associées aux soins

L'Établissement dispose d'un Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) chargé d'organiser et de coordonner la surveillance, la prévention et la formation continue en matière de lutte contre les infections associées aux soins.

Les infections nosocomiales sont des infections contractées au cours d'un séjour en établissement de soins. Ces infections peuvent être transmises par les soins, l'environnement, le patient lui-même ou les visiteurs.

Au sein de l'établissement, les priorités de lutte contre les infections nosocomiales sont :

- Le suivi des infections et le contrôle de l'environnement (eau, alimentation, surfaces, matériel) ;
- La prévention des infections à travers la rédaction de protocoles ;
- L'évaluation des mesures d'hygiène ;
- La formation permanente en hygiène des professionnels.

En tant qu'usager du système de soins, vous pouvez contribuer à la lutte contre les infections nosocomiales. Elles ne peuvent être totalement évitées mais le respect de règles d'hygiène simples permet de diminuer le risque :

- Les visiteurs présentant des signes d'infections (toux, rhume, fièvre) ou tout autre maladie contagieuse (rougeole, coqueluche, grippe...) doivent reporter leur visite ;
- Nous vous demandons de ne pas garder de la nourriture périssable en chambre.

d. La démarche d'amélioration continue de la qualité et certification

La clinique psychothérapique la Cerisaie a satisfait à la procédure de certification de la Haute Autorité de Santé (HAS), qui a lieu tous les 4 ans (www.has-sante.fr).

Elle participe également au recueil des indicateurs qualité et sécurité des soins, organisé par la HAS. Ces résultats d'indicateurs sont consultables sur une annexe à la fin de ce livret.

5. Les services

a. Les banques

Plusieurs établissements bancaires sont implantés à Tain-l'Hermitage ou dans les communes environnantes.

b. Votre courrier

Si vous devez recevoir du courrier, faites-le adresser comme suit :

Mme (votre nom et prénom)

Établissement Médical de La Teppe

Clinique la Cerisaie

25 avenue de la Bouterne

CS 9721

26602 Tain l'Hermitage Cedex

Le courrier est distribué du lundi au vendredi. Si vous désirez envoyer du courrier, déposez-le, affranchi, au standard.

c. Le linge

Les éléments de literie sont fournis, entretenus par l'Établissement. Les éléments de literie personnelle doivent répondre aux normes de sécurité incendie. Vous devez vous munir de votre nécessaire de toilette.

L'entretien de votre linge personnel est à votre charge.

6. La préparation de votre sortie

La préparation de votre sortie et de votre orientation seront réalisées en concertation avec votre médecin et l'équipe pluridisciplinaire.

Vous pouvez, à tout moment, quitter l'établissement sauf exceptions prévues par la loi, après avoir été informée des risques éventuels que vous encourez et avoir signé le document « sortie contre avis médical ».

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.

INDICATEURS qualité et de la sécurité des soins

Dans la démarche d'information et de transparence, la Teppe met à disposition des usagers et des professionnels, les indicateurs qualité de l'établissement tels que prévus aux articles L.6144-1 et L.6161-2 du Code de la Santé

Certification HAS (Haute Autorité de Santé)

Dernière visite : **2019**

Prochaine visite : **2023**

	Définition	Niveau
Certification	La certification est une procédure d'évaluation externe des établissements de santé effectuée par la HAS. Cette évaluation porte sur : > le niveau des prestations et soins délivrés aux patients > la dynamique d'amélioration des soins	B
<i>Ci-contre : Détails des résultats pour chacune des thématiques évaluées lors de la certification</i>	➔ Droits des patients	A
	➔ Parcours des patients	B
	➔ Médicaments	A
	➔ Management qualité et risques	A
	➔ Dossiers des patients	A

Légende des cotations HAS : 

Lutte contre les Infections Associées aux Soins (IAS)

Indicateurs	Définition	Résultat	Catégorie
ICSHA	(Indice de Consommation des Solutions Hydro-Alcooliques) est un indicateur concernant le lavage des mains des professionnels et des patients.	151 / 100 <i>(données 2018)</i>	A

La Haute Autorité de Santé s'est engagée, en coopération avec le Ministère de la Santé, à développer et généraliser des indicateurs de qualité et de sécurité des soins. La Teppe s'engage à recueillir ces données, à les transmettre à la HAS et à les diffuser aux professionnels de santé et aux usagers.

La Commission Des Usagers

Conformément à l'article 16 de la loi 2002-303 du 4 mars 2002

Conformément à l'article 183 de la loi 2016-41 du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé

L'Établissement médical de la Teppe dispose d'une **Commission Des Usagers** dont les missions sont les suivantes :

- veiller au **respect des droits** des usagers et à l'**information** de ceux-ci ;
- contribuer à l'**amélioration** de la **qualité** des **parcours de soins** et d'**accueil** des personnes malades, ainsi que de leurs proches ;
- être informée de l'ensemble des **plaintes** et des **réclamations** formulées par les usagers de l'établissement ainsi que des suites qui leur sont données ;
- être informée de l'ensemble des **événements indésirables graves** et des actions menées par l'établissement pour y remédier.

👉 **Lorsqu'un patient ou résident rencontre un problème qui ne peut se résoudre dans le service, s'il souhaite porter réclamation il peut s'adresser au choix :**

- à son référent
- à un membre de l'équipe du service dont il dépend
- à l'adjoint de direction encadrant le service
- au médecin chef de service
- **au représentant légal de l'établissement**, qui pourra lui proposer de saisir la **Commission Des Usagers** en contactant la personne en charge des relations avec les usagers. Pour cela, le plaignant doit adresser sa réclamation :
 - soit à l'adresse suivante :
Direction, 25 Avenue de la Bouterne, La Teppe, 26600 TAIN L'HERMITAGE
 - soit par mail à: direction@teppe.org

Les membres de la Commission Des Usagers sont suivants :

LUIGGI François	Directeur, Président de la CDU
GOUTTENOIRE Jean-Paul	Représentant des Usagers, Vice-Président de la CDU
COLOMBELLI Jérôme	Responsable Qualité, Personne Chargée des Relations avec les Usagers
BANNWARTH Bénédicte	Responsable Administratif et parcours des patients
BOISSY Pierre	Représentants CE
PEREZ Sylvie	Représentants CE
BERTHOIN Pierre	Médiateur non médecin titulaire
DUCOURTHIAL Claude	Médiateur non médecin suppléant
Dr DALLONGEVILLE Floriane	Médiateur médecin
Dr LOTHER Anne-Sophie	Médiateur médecin suppléant
PERRIN-MERMOZ Gisèle	Représentant des Usagers
BELAID Saïda	Représentant des Usagers
DUPIN Claudette	Représentant des Usagers

Mes médicaments à l'établissement médical de la Teppe

Médicaments... et si
on changeait de
comportement ?



A l'admission, que dois-je faire de mes médicaments ?

- Remettez tous vos médicaments à l'infirmier(e) du service.
- Vos médicaments seront isolés à votre nom dans la pharmacie du service.



Pourquoi dois-je remettre tous mes médicaments ?

- Pendant votre hospitalisation, le médecin adapte votre traitement à votre état de santé.
- Par conséquent, le nombre, la forme et la présentation des médicaments que l'on vous donne peuvent être différents de votre traitement habituel.

N'hésitez pas à poser des questions sur votre traitement



Les médicaments pendant votre séjour

- Pendant votre hospitalisation, il est très important de NE PAS prendre d'autres médicaments que ceux prescrits par le médecin et fournis par le service.

La Pharmacie de l'établissement délivre en systématique des Génériques



A la sortie, vais-je retrouver mon traitement habituel et récupérer mes anciens traitements ?

- A la fin de votre hospitalisation, le médecin vous remet une ordonnance de sortie.
- L'infirmier(e) du service vous rend les médicaments que vous lui avez remis à l'entrée.

N'hésitez pas à les réclamer en cas d'oubli



Cependant, les médicaments arrêtés par le médecin ne vous seront plus utiles et pourront être détruits par la Pharmacie de l'établissement, avec votre accord.



De retour à mon domicile, que dois-je faire de mon ancien traitement ?

- Il est important de suivre le nouveau traitement car il est mieux adapté à votre état de santé.
- Les médicaments arrêtés au cours de l'hospitalisation ne vous sont plus utiles. Rapportez-les à votre pharmacien pour destruction.

*Ne les jetez pas vous-même dans votre poubelle ménagère.
Ne prenez pas d'autres médicaments sans avis médical.*



Règlement de fonctionnement du service La Cerisaie

Vous êtes admise à La Cerisaie en hospitalisation libre. Nous avons établi un règlement de fonctionnement qui garantit la qualité de votre séjour nécessaire au succès de votre traitement. Ce règlement, vous devez l'accepter et le signer.

1. Informations pratiques

- Les médecins et l'équipe s'engagent à vous apporter toute information sur votre état de santé et sur les soins pratiqués.
- Les visites ont lieu après accord du médecin, chaque jour de 14h00 à 19h00.
- L'utilisation de votre véhicule est soumise à l'avis médical. En cas de vol ou détérioration de votre véhicule, l'établissement décline toute responsabilité.

2. Informations sur votre séjour

- Afin de permettre une meilleure surveillance du traitement, il est interdit de garder sur soi des médicaments.
- L'introduction ou la consommation d'alcool, de substances toxiques ou illicites sous quelque forme que ce soit est prohibée (nous nous réservons le droit de vérifier le respect de cette consigne en votre présence).
- En vertu de la loi du 15 novembre 2006 du Code de la Santé Publique, il est interdit de fumer dans l'ensemble du service (chambre comprise).
- Il est indispensable de vous conformer aux horaires de la vie du service : repas, prise médicamenteuse, repos, rendez-vous avec les différents intervenants dans le cadre de vos thérapies. Vous devez avoir un comportement courtois vis-à-vis des patients et du personnel ainsi qu'une tenue vestimentaire correcte.
- Votre chambre est un lieu de repos, un espace intime où vous pouvez accueillir vos visites extérieures. Celle-ci n'est pas un lieu de vie collective entre patientes, des lieux sont prévus à cet effet.
- L'utilisation des téléphones portables est autorisée hors des temps d'entretiens thérapeutiques, des temps d'activités et de repas. Pour votre repos et celui des autres patientes, merci de bien vouloir éteindre votre portable à partir de 22h30.
- La Clinique n'assure pas l'entretien du linge.

3. La liberté d'aller et venir

Votre présence pour des temps collectifs est obligatoire : soins, entretiens, organisation de la vie quotidienne (présence aux repas, aux activités de soins, etc.).

De plus, pour des raisons médicales ou de sécurité, vous pouvez faire l'objet de restrictions individuelles temporaires. Celles-ci font l'objet d'une indication médicale écrite, notée dans le dossier et réévaluée en équipe. Elles vous seront de toute façon expliquées.

4. Le livret d'accueil

Vous attestez avoir pris connaissance des informations contenues dans le livret d'accueil par la signature de ce règlement de fonctionnement du service. Pour toute question, veuillez-vous adresser aux cadres de santé.

Date et signature du cadre de santé

Nom :

Fonction :

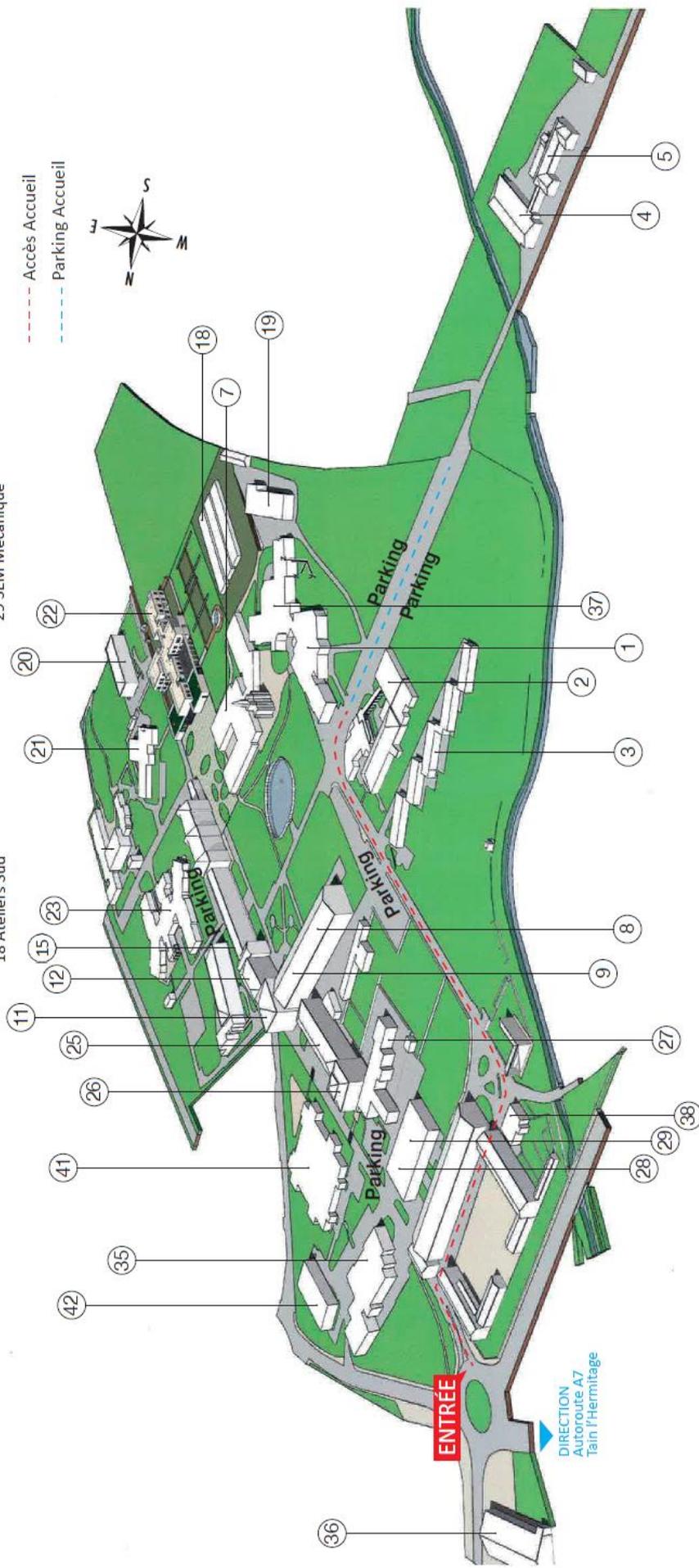
Date et signature de la patiente

ou de son représentant

ÉTABLISSEMENT MÉDICAL DE LA TEPPE

Plan de situation : repérage des bâtiments

- 1 Administration, Accueil, Bloc médical 2
- 3 Ateliers Ouest
- 4 Foyer-appartement les Lavandes
- 5 SAVS - Résidence Le Galium
- 7 Maison d'accueil spécialisée
- 8 EHPAD Hermitage, Pharmacie
- 9 EHPAD Hermitage, Aumonerie
- 11 Saint-André
- 12 Saint-Joseph
- 15 FAHRES et salle de conférence (Galium)
- 16 Théâtre
- 17 Local CE
- 18 Ateliers Sud
- 19 ESAT Maraîchage
- 20 Saint-Luc
- 21 Foyer d'hébergement
- 22 La Cerisale
- 23 FAM Arc en ciel
- 24 Louis de Larnage
- 25 Mini-foyer, Restaurant du personnel, Atelier Prestations
- 26 Bureaux Adjoint de direction
- 27 Sécurité - SEM
- 27 Ateliers thérapeutiques
- 28 Chauffage
- 29 SEM Mécanique
- 30 SEM Menuiserie et lingerie centrale
- 31 Ateliers Nord, Sport
- 32 Entreprise adaptée Espaces verts
- 33 Garage
- 34 Dentiste, Kinésithérapie, Psychomotricité
- 35 Cuisine et Magasin
- 36 ESAT Sous-traitance
- 37 Unité d'observation neurologique
- 38 Stockage
- 41 FAM Pâtis
- 42 Entreprise adaptée Blanchisserie
- S Serres



QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION - Clinique La Cerisaie

Madame, cette enquête vous est proposée afin d'améliorer la qualité de la prise en charge et de l'accompagnement effectués par le service au cours de votre séjour. Vous pouvez répondre de manière anonyme ou indiquer votre nom, et remettre le questionnaire au personnel du service.

	 Tout à fait	 Plutôt oui	 Pas assez	 Pas du tout	Je ne sais pas
L'ACCUEIL, L'INFORMATION					
Êtes-vous satisfaite de l'accueil dans le service ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les informations données par la responsable du service avant et lors de votre arrivée sont-elles suffisantes ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les informations données par le livret d'accueil sont-elles suffisantes et claires ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les informations données par le site internet sont-elles suffisantes et claires ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Êtes-vous satisfaite de la signalisation dans l'établissement ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
VOTRE PRISE EN CHARGE MEDICALE ET PARAMEDICALE					
Avez-vous été satisfaite de la prise en charge réalisée et des informations données par :					
- le médecin psychiatre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- le médecin généraliste	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- l'équipe soignante de jour	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- l'équipe soignante de nuit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- la psychologue	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- le kinésithérapeute	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- la psychomotricienne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- l'art-thérapeute	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
VOS TRAITEMENTS MEDICAMENTEUX					
Les informations que vous avez reçues sur les médicaments administrés pendant le séjour étaient-elles suffisantes ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les informations données sur les médicaments à prendre après votre sortie sont-elles suffisantes (heure, dosage...) ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
LA DOULEUR					
Êtes-vous satisfaite de la prise en charge faite par l'équipe soignante lorsque vous aviez des douleurs ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
VOS DROITS					
Vous sentez-vous suffisamment informée sur vos droits ? (accès au dossier, confidentialité, possibilité de réclamation...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Êtes-vous satisfaite du respect de ces droits ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Êtes-vous satisfaite du respect de votre intimité ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Cochez la case correspondant à votre choix

				Je ne sais pas
Tout à fait	Plutôt oui	Pas assez	Pas du tout	

LES ACTIVITÉS ET ANIMATIONS

Avez-vous été satisfaite ...					
- des activités sportives	<input type="checkbox"/>				
- des activités culturelles	<input type="checkbox"/>				
- des activités proposées par le personnel de nuit	<input type="checkbox"/>				

LA CHAMBRE ET LES LOCAUX

Êtes-vous satisfaite du confort des chambres ?	<input type="checkbox"/>				
Êtes-vous satisfaite de la propreté des locaux ?	<input type="checkbox"/>				
Les lieux sont-ils suffisamment calmes ?	<input type="checkbox"/>				
Êtes-vous satisfaite des équipements proposés ?	<input type="checkbox"/>				

LES REPAS

Les quantités servies sont-elles suffisantes ?	<input type="checkbox"/>				
Êtes-vous satisfaite de la qualité des repas ?	<input type="checkbox"/>				
Êtes-vous satisfaite de la diversité des plats proposés ?	<input type="checkbox"/>				
Vos préférences sont-elles respectées ?	<input type="checkbox"/>				

Cochez la case correspondant à votre choix

Vous a-t-on remis un livret d'accueil ?	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
---	------------------------------	------------------------------

Avez-vous des suggestions à nous faire ?

.....

.....

.....

.....

.....

Service : RDC - Unité 1 1^{er} étage - Unité 2

Date :

NOM / Prénom (facultatif)

Nous vous remercions pour votre participation et restons attentifs à vos remarques concernant la qualité de votre séjour à la Teppe