



***CLINIQUE LE CALME***  
***SSR SPECIALISE EN ADDICTOLOGIE***

# **LIVRET D'ACCUEIL**



**358 avenue de la Plantade**  
**06 530 Cabris**

**Tél. : 04 93 40 69 99**  
**Fax : 04 93 60 51 82**

**Site : [www.calme.fr](http://www.calme.fr)**

**Etablissement agréé Sécurité Sociale et mutuelles**  
**Certifié HAS V2014**



L'établissement est situé à Cabris, petit village de l'arrière-pays grassois. Il est agréé par le Ministère de la Santé, conventionné avec les organismes de sécurité sociale et la plupart des mutuelles. L'établissement a été certifié sans recommandation, ni réserve par la Haute Autorité de Santé.

### **La clinique le CALME est un Centre de cure spécialisé dans les addictions et un hôpital de jour en addictologie (HDJ).**

La clinique Le CALME est un établissement d'hospitalisation complète et d'hospitalisation de jour (HDJ) spécialisé en addictologie. Nous prenons en charge principalement les addictions à l'alcool, aux drogues illégales ou aux médicaments psychotropes.

L'hospitalisation complète accueille des personnes souhaitant changer leur rapport aux produits psychoactifs soit parce que la dépendance s'est installée et la liberté de consommer n'est plus, soit parce qu'il y a mésusage et impossibilité de trouver des solutions, soit parce que les conséquences de cette conduite deviennent importantes, soit parce que le mal-être est tel que l'accompagnement devient une nécessité ...

Nous vous apporterons également un soutien, à votre demande, quant au tabac.

L'établissement est mixte et d'une petite capacité (43 pensionnaires).

L'HDJ est un mode de prise en charge, en ambulatoire, qui vous permet de venir au sein de la structure sur des séquences d'une demi-journée dans lesquelles il vous sera proposé un programme thérapeutique en fonction d'objectifs construits avec votre participation.

Sa capacité est de 10 places.

Nous pourrions vous y proposer :

- Une aide et un accompagnement au sevrage en lien avec votre médecin ;
- Une aide à la consommation contrôlée ;
- Une aide à la réduction des risques et des dommages.
- Une aide et une évaluation à la mise en place d'un parcours et de stratégie de soin.
- La prise en charge peut se faire sur une durée de 6 mois, renouvelable.

Ce livret d'accueil est fait pour vous, il insiste sur l'essentiel, vous apporte des renseignements pratiques et quelques informations réglementaires.

### **Moyens d'accès pour arriver à la clinique le CALME de Cabris (06530)**

- Par la route : sortir de l'autoroute A8 CANNES puis direction GRASSE puis direction CABRIS, puis direction SPERACEDES. La clinique est à 100m de la sortie du village de CABRIS (358 avenue de la Plantade).
- Par le train : gare de CANNES puis prendre le train pour GRASSE. Prendre ensuite le bus (ligne B) ou un taxi (5km).
- En bus :
  - Depuis Grasse ligne depuis la gare routière
  - Depuis Cannes : ligne 600 via Mouans Sartoux depuis la gare routière jusqu'à la gare routière de Grasse.

***Nous vous souhaitons la bienvenue !***

## SOMMAIRE

### **MODALITES D'ADMISSION P. 1**

RESEAU DU CALME P. 2

### **VOTRE SEJOUR / PROGRAMME DE VOTRE CURE P. 3**

L'ACCUEIL P. 3

LA PREMIERE JOURNEE P. 3

LES JOURS QUI SUIVENT P. 4

A PARTIR DU 4<sup>E</sup> JOUR P. 5

TOUT AU LONG DE VOTRE SEJOUR P. 6

*IDENTITOVIGILANCE* P. 6

*VOS MEDICAMENTS* P. 6

### **ORGANISATION INTERNE/PROGRAMME HOPITAL DE JOUR P. 9**

### **ORGANISATION INTERNE HOSPITALISATION COMPLETE/ REGLES DE VIE P.10**

PROGRAMME DE VOTRE JOURNEE P. 10

LE TELEPHONE P. 10

ORDINATEURS ET TABLETTES P. 10

LE COURRIER P. 10

LES CHAMBRES P. 10

LE LINGE / AFFAIRES QUOTIDIENNES P. 11

LES VISITES P. 11

VOS OBJETS DE VALEUR P. 11

CAISSE DE SOLIDARITE P. 11

VOS DEPLACEMENTS AU COURS DU SEJOUR P. 12

ANIMAUX DOMESTIQUES P. 12

### **VOS DROITS P. 13**

CHARTRE DE LA PERSONNE HOSPITALISEE P. 13

DESIGNATION PERSONNE DE CONFIANCE P. 15

DIRECTIVES ANTICIPEES P. 15

INFORMATIONS RELATIVES A L'INFORMATIQUE P. 15

ACCES A VOTRE DOSSIER MEDICAL P. 16

DOSSIER MEDICAL PERSONNALISE P. 16

PLAINTES / RECLAMATIONS / ELOGES P. 17

### **QUALITE ET SECURITE DE VOTRE PRISE EN CHARGE P. 19**

LUTTE CONTRE LA DOULEUR P. 19

LUTTE CONTRE LES INFECTIONS ASSOCIEES AUX SOINS P. 20

SECURITE INCENDIE P. 20

INDICATEURS DE LA QUALITE DE LA PRISE EN CHARGE P. 21

## MODALITES D'ADMISSION

Votre séjour doit être programmé. Il vous faut donc constituer un **dossier de pré-inscription** quel que soit la prise en charge (hospitalisation complète ou HDJ) choisie. Pour obtenir ce dossier vous pouvez :

- nous **téléphoner** pour demander l'envoi d'un dossier par courrier ou par mail ;
- le **télécharger sur le site internet** de l'établissement ([www.calme.fr](http://www.calme.fr)) dans la rubrique « Pour faire une cure / Pour rentrer à Cabris dans les Alpes Maritimes ».

Nous vous aiderons à le renseigner et vous expliquerons toutes les démarches utiles.

Pour faciliter vos démarches, notre accueil téléphonique est à votre disposition de **9h00 à 17h30 du lundi au vendredi**

Une fois votre **dossier complet** et **seulement après accord de la commission d'admission de l'établissement**, une date d'entrée pour votre futur séjour au sein de l'établissement vous sera proposée.

Si vous souhaitez vous informer avant votre hospitalisation, vous pouvez venir nous rencontrer :

- ❖ **Soit un jeudi, jour de la réunion institutionnelle ;**  
l'équipe sera disponible pour répondre à vos questions
- ❖ **Soit à l'occasion d'un entretien / consultation sur rendez-vous obtenu sur simple appel téléphonique**

Pour l'hôpital de jour : Un entretien préliminaire avec l'un de nos psychologues permettra d'évaluer vos attentes et la qualité de la prise en charge que nous pourrions vous proposer.

## MODALITES D'ADMISSION

Le séjour est **pris en charge par la sécurité sociale** et la **grande majorité des mutuelles**. La **tarification du séjour** est, en général, prise en charge à 80% par l'assurance maladie et 20% par la plupart des mutuelles (à défaut, vous êtes tenus de demander l'aide de votre service social, ou de régler vous-même les 20%). Pour certains, l'assurance maladie prend en charge à 100%, pour d'autres, c'est la CMU et CMUC.



MUTUELLES

La Loi impose que la demande d'accord préalable auprès de votre Sécurité Sociale soit faite avant toute admission en Soins de Suite.

N'hésitez pas à demander de l'aide à la responsable des admissions pour ces formalités nécessaires.

L'ensemble des tarifs appliqués est fixé et révisé annuellement par l'Agence Régionale de Santé ; ils sont affichés à l'accueil et sont inscrits dans le dossier de pré-inscription.

### ❖ Réseau de la clinique le CALME.

Nous travaillons en **partenariat** avec les mouvements d'entraide, les CSAPA, les addictologues, les services hospitaliers, les médecins généralistes, les médecins spécialistes.

Nous pouvons être amenés à les contacter avec votre accord, soit en amont ou en cours de séjour pour des précisions utiles à la continuité des soins, soit en fin de séjour pour organiser au mieux la suite de la prise en charge.

Un compte rendu d'hospitalisation sera transmis à votre médecin traitant avec votre accord.

Une liste des **correspondants du réseau de l'établissement est à votre disposition** ; vous pouvez les solliciter, ils connaissent très bien à la fois l'équipe, le cadre et la démarche thérapeutique proposée.

Ils vous accompagneront avant le séjour et seront un soutien important après le séjour si vous le souhaitez.

### Alpes-Maritimes

Vous pouvez demander à l'accueil la **brochure du R.A.A.M.O.** (Réseau d'Alcoologie des Alpes Maritimes Ouvert) où vous y retrouverez les coordonnées de l'ensemble des structures addictologiques et des mouvements d'entraide.

### Hors département

Vous pouvez demander à l'accueil les coordonnées d'un correspondant du CALME au plus proche de chez vous.

## VOTRE SEJOUR / PROGRAMME DE VOTRE CURE

### ❖ L'accueil

Vous serez accueilli par la responsable de l'accueil puis par l'ensemble de la maison. Chacun est là pour vous aider et vous répondre lorsque vous en aurez besoin.

Pour faciliter nos échanges, et dès votre arrivée, nous vous proposerons le tutoiement respectif et l'usage de nos prénoms. Cela ne se fera qu'après acceptation de votre part bien sûr.



L'équipe qui vous accompagne est constituée de :

- médecins généralistes addictologues,
- médecins psychiatre,
- pharmacien,
- infirmier(e)s DE,
- psychologues cliniciens,
- kinésithérapeute,
- secrétaires (accueil, comptabilité ...),
- équipe de restauration et d'entretien
- responsable de la qualité.



### ❖ La première journée



Une fois les présentations faites, un(e) infirmier(e) vous accompagnera dans votre chambre et vous apportera les informations essentielles sur les soins et le programme thérapeutique. Il ou elle prendra le temps qui vous est nécessaire pour répondre à vos questions, voire vos inquiétudes.

Vous rencontrerez aussi le médecin généraliste addictologue dès le premier jour. Il

## VOTRE SEJOUR / PROGRAMME DE VOTRE CURE

fera le point avec vous sur le plan médical et addictologique et mettra en place les protocoles individualisés pour accompagner le(s) sevrage(s).

### ❖ Les jours qui suivent ...

Les soins se poursuivent, la connaissance des autres patients s'élabore au fil des jours ....

La récupération physique et morale se met en place ....

Une séance d'acupuncture au 4<sup>ème</sup> jour viendra faciliter le sevrage.

Vous rencontrerez à nouveau le médecin mais cette fois plus longuement pour un entretien médical et addictologique. Vous ferez le point avec lui sur vos consommations et « l'histoire » de ces consommations dans votre parcours, le point sur vos problèmes médicaux mais aussi sur votre demande, vos attentes. Cet entretien est essentiel car il permet au médecin d'ajuster son accompagnement et de mettre les surveillances médicales nécessaires en place. De même, vous rencontrerez le médecin psychiatre qui évaluera avec vous vos difficultés psychiques et vos traitements psychotropes.

La cure s'effectue à partir d'un cadre thérapeutique qui vous sera expliqué dès les premiers jours mais aussi lors de la réunion institutionnelle chaque jeudi après-midi. Ce cadre contient un certain nombre de règles de fonctionnement de l'établissement mais aussi un contrat thérapeutique qui porte sur trois points :

- La non-consommation de produits psychoactifs pendant le séjour,
- Le respect de l'organisation des sorties (à partir du 28<sup>ème</sup> jour, à trois, à pied, dans une limite géographique),
- L'absence de relations amoureuses entre patients.

Le non-respect d'un de ces points entraîne l'arrêt de la cure et donc le départ du patient. Une nouvelle inscription est toujours possible.

Vous rencontrerez aussi de façon systématique la secrétaire qui fera le point avec vous sur la partie administrative de votre dossier ; elle pourra à cette occasion repérer avec vous des besoins particuliers et vous faciliter les démarches utiles (Pôle Emploi, CAF, dossier de postcure, ...).

### ❖ A partir du 4<sup>e</sup> jour

Les séances thérapeutiques débutent en petit groupe d'une dizaine de patients. Les journées sont occupées à ces activités mais aussi à des temps d'échange avec les autres patients comme avec les membres de l'équipe.

Le programme thérapeutique comprend :

- ✓ séances d'information en addictologie,
- ✓ séances de relaxation (meilleure gestion émotionnelle, ...),
- ✓ séances de psychothérapie (mieux comprendre son parcours, son histoire, ...),
- ✓ cours médical présenté par un médecin de l'équipe,
- ✓ Une réunion institutionnelle tous les jeudis.

Un accompagnement plus individualisé s'ajoutera à ce programme.

Un accompagnement médical est en place tout au long du séjour avec un médecin présent tous les jours de la semaine (de garde le dimanche et les nuits).

Article 36 (article R.4127-36 du code de la santé publique) :

*Le consentement de la personne examinée ou soignée doit être recherché dans tous les cas.*

*Lorsque le malade, en état d'exprimer sa volonté, refuse les investigations ou le traitement proposés, le médecin doit respecter ce refus après avoir informé le malade de ses conséquences. Si le malade est hors d'état d'exprimer sa volonté, le médecin ne peut intervenir sans que ses proches aient été prévenus et informés, sauf urgence ou impossibilité.*

*Les obligations du médecin à l'égard du patient lorsque celui-ci est un mineur ou un majeur protégé sont définies à l'article 42.*

Nous vous présenterons aussi les ressources externes (CSAPA, addictologues, mouvements d'entraide,...) sur lesquelles vous pourrez vous appuyer après le séjour ; elles existent dans votre département et nous vous inciterons à prendre contact ou reprendre très rapidement contact avec les professionnels qui vous ont accompagnés jusque-là.

## VOTRE SEJOUR / PROGRAMME DE VOTRE CURE



### ❖ Tout au long de votre séjour

## Identitovigilance

A l'hôpital, bien vous identifier  
**c'est votre sécurité**

Pour éviter les erreurs, de médicament, d'acte de soins, d'examen, d'analyse, la bonne identification du patient au sein de l'établissement est une condition essentielle à la qualité et à la sécurité des soins. Tous les professionnels qui interviennent dans votre prise en charge y accordent une vigilance toute particulière.



La vérification de votre identité par les professionnels de santé est indispensable. Pour votre sécurité, bien connaître votre identité, c'est mieux vous soigner.

Merci de bien vouloir :

- Fournir les documents officiels d'identité dès votre pré-admission
- Décliner votre identité lors de tout acte de soins (Prénom et Nom)

## Vos Médicaments

Pendant votre séjour, les médecins de l'unité prennent en charge la prescription de votre traitement. La pharmacie de l'hôpital prend le relais de l'officine de ville et assure la délivrance de ce qui vous est nécessaire pendant votre séjour.

## VOTRE SEJOUR / PROGRAMME DE VOTRE CURE

### 1/ A quoi correspond le traitement personnel ?

Votre traitement personnel est l'ensemble des médicaments que vous prenez au moment de votre admission au à la clinique le calme.

### 2/ Que devez-vous faire le jour de votre admission ?

Vous devez apporter la (les) dernière(s) ordonnance(s) complète(s) qui correspondent à votre traitement personnel et les remettre au médecin de l'établissement lors de la première consultation médicale. Vous lui indiquerez tous les médicaments que vous prenez régulièrement.

Vous devez apporter votre traitement personnel pour 48h que vous remettrez à l'infirmier(e). Ils seront conservés dans une armoire fermée à la pharmacie de l'établissement. Exceptionnellement, vos médicaments personnels pourront vous être donnés, si la pharmacie n'en dispose pas dans les 1ères 48h en attendant l'approvisionnement de la pharmacie.

### 3/ Votre traitement lors de votre séjour à la clinique le CALME

Lors de votre 1ère consultation médicale et sur la base de l'ordonnance que vous avez apportée, le médecin de l'établissement adapte votre traitement à votre état de santé.

Tout au long de votre séjour ce traitement sera réévalué par l'équipe médicale de l'établissement en concertation avec vous. Chaque modification de votre traitement vous sera expliquée.

Conformément aux dispositions du Ministère de la santé, les médicaments génériques seront plutôt privilégiés.



**Pour votre sécurité, ne prenez pas d'autres médicaments que ceux prescrits par le médecin de l'établissement. Il pourrait exister des interactions qui pourraient entraîner de graves complications.**

### 4/ Votre traitement à votre sortie ?

Le médecin de l'établissement rédige une ordonnance de sortie en fonction de l'évolution de votre état de santé. Cette ordonnance vous sera expliquée par le médecin lors de la dernière consultation médicale et remis le jour de votre sortie par l'équipe infirmière.

## **VOTRE SEJOUR / PROGRAMME DE VOTRE CURE**

Il est important de respecter votre ordonnance de sortie. Ne prenez pas d'autres médicaments sans avis médical (notamment ceux que vous aviez avant votre hospitalisation).

Si vous avez un doute, parlez-en à votre médecin traitant ou au médecin l'établissement qui vous a prescrit votre traitement de sortie.

La prise en charge en HDJ nécessite l'acceptation d'un ensemble de règles contenues dans la charte de fonctionnement du service.

### Outils thérapeutiques en hôpital de jour

- Consultations psychologiques et prises en charge psychothérapeutiques
- Groupe de parole
- Séances de relaxation, sophrologie et de maîtrise psychosomatique
- Séances d'information et d'éducation thérapeutique
- Consultations médicales
- Entretiens infirmiers

Notre médecin fera un point sur votre situation addictologique actuelle et établira un programme thérapeutique en fonction d'objectifs construits avec votre participation. Un bilan intermédiaire s'effectuera afin de réviser le projet de soins si nécessaire, toujours avec votre participation.

Même en dehors des horaires d'ouverture de l'Hôpital de jour, la continuité des soins est assurée par l'ensemble du personnel du service d'hospitalisation complète. Vous pouvez nous contacter à tout moment.

***Attention :** Les traitements psychotropes et la consommation de substance psychoactives peuvent diminuer la vigilance et rendre la conduite dangereuse.*

**Si vous n'êtes pas encore sevré, merci de ne pas vous présenter sous une trop forte emprise de produits, cette situation pourrait nous amener à refuser votre admission.**

## ❖ Programme de votre journée



8h00 Petit déjeuner  
12h30 Déjeuner  
17h45 Relaxation  
19h00 Dîner  
23h00 Coucher

Les repas sont étudiés et adaptés à vos régimes (pour des raisons médicales), ainsi qu'à vos convictions religieuses.



Un **planning** de l'ensemble des séances thérapeutiques et visites médicales est affiché pour que chacun soit informé et prêt à participer au programme thérapeutique.

## ❖ Le téléphone

L'**usage du téléphone portable est toléré**, mais selon des modalités qui vous seront précisées le jour de votre arrivée.



Une **ligne téléphonique** est également mise à votre disposition pour vos appels vers l'extérieur, en dehors des moments d'activité thérapeutique et des repas.

## ❖ Ordinateurs, tablettes

Nous vous invitons à modérer l'utilisation des écrans et nous vous en expliquerons les raisons en réunion institutionnelle.



## ❖ Le courrier

Le courrier est mis à disposition de chacun tous les matins.



## ❖ Les chambres

Pour des raisons thérapeutiques qui vous seront expliquées, il n'y a pas de chambre individuelle. Les chambres sont donc toutes à deux lits.

### ❖ Le linge / affaires quotidiennes

Le linge de lit est fourni et entretenu par l'établissement. Vous devez apporter votre linge de toilette (serviette...). Nous nous occupons de la blanchisserie des pantalons, pulls, tee-shirt...). Par contre prévoyez de la lessive à la main pour laver votre petit linge.



#### **Prévoyez en plus de vos affaires quotidiennes :**

- Un survêtement ou tenue confortable pour la relaxation
- Petite serviette de toilette ou autre pour les séances de relaxation
- Chaussures de marche ou baskets pour les ballades extérieures
- Produits de toilette sans alcool



### ❖ Les visites

Des visites dans l'établissement sont **possibles seulement les jeudis**, du déjeuner à la fin de l'après-midi (12h à 17h45).

**A partir de 14h, la réunion institutionnelle**, moment propice pour l'ouverture sur l'extérieur, est une séance comme les autres à laquelle chacun se doit de participer ; vos visiteurs y sont conviés si vous le souhaitez.

**VISITEURS**

Les visiteurs ne sont pas autorisés à accéder aux chambres, pour respecter l'intimité de chacun.

### ❖ Vos objets de valeur

Par mesure de sécurité, nous vous conseillons de ne pas apporter d'objets de valeur (argent, bijoux, vêtements de valeur...), l'établissement déclinant toute responsabilité en cas de disparition ou de détérioration.

Toutefois, vous pourrez déposer argent et objets de valeur dans notre coffre, accessible du lundi au vendredi, de 13h45 à 14h00.

### ❖ Caisse de solidarité

Une caisse de solidarité peut dépanner les patients les plus démunis le temps du séjour. Il ne peut bien sûr s'agir que de petites sommes. N'hésitez pas à venir nous en parler.

### ❖ Vos déplacements au cours du séjour

Pour des raisons de sécurité, d'assurance et de responsabilité, **l'usage d'un véhicule est strictement impossible** pendant le séjour.

En revanche, **des promenades à pied** entre patients se font tout au long du séjour selon l'envie de chacun et avec une organisation simple qui favorise l'entraide et le respect de règles de sécurité :

- Jusqu'au 27<sup>e</sup> jour de votre cure, vous devez rester dans le périmètre de la maison et du jardin,

- à partir du 28<sup>eme</sup> jour, les promenades se font dans une zone d'environ 2 km aux alentours de la maison. Elles doivent se faire à pied, en groupe d'au moins trois patients qui ne se quittent pas, et selon des limites identifiées sur le plan affiché dans le hall d'accueil.



Les ballades sont possibles dans la journée, après le petit déjeuner, en dehors des périodes de repas et des séances thérapeutiques, et avant la relaxation (« soma ») du soir.

### ❖ Animaux domestiques

Pour des raisons d'hygiène, l'établissement n'accueille pas les animaux domestiques.



## 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



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



**2** Les établissements de santé garantissent **la qualité de l'accueil, des traitements et des soins**.

Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.



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



**4** Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec **le consentement libre et éclairé du patient**.

Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.



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



# 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



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.

## VOS DROITS

Si vous souhaitez en savoir plus sur vos droits, nous vous invitons à nous contacter afin de vous transmettre des informations complémentaires.

### ❖ Désignation de votre personne de confiance [Loi du 04.03.2002]

DHOS selon l'Article L.1111-6 du Code de Santé Publique : « *Pendant votre séjour, vous pouvez désigner, par écrit, une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long de vos soins et des décisions à prendre. Cette personne, que l'établissement considèrera comme votre « personne de confiance », sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Elle pourra en outre, si vous le souhaitez, assister aux entretiens médicaux afin de participer aux prises de décisions vous concernant. Sachez que vous pouvez annuler votre désignation ou en modifier les termes à tout moment.* »

Une fiche de désignation de votre personne de confiance est jointe à votre dossier d'inscription.



### ❖ Les directives anticipées

DHOS selon l'Article L.1111-11 du Code de 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 signalez leur existence et indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées.* »

### ❖ Information relative à l'informatique, fichiers et libertés [Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés]

L'établissement dispose d'un système informatique destiné à faciliter la gestion des dossiers médicaux des patients. Les informations qui vous sont demandées feront l'objet, sauf opposition justifiée de votre part, d'un enregistrement informatique. Ces données sont protégées par le secret médical. Vous pouvez avoir accès aux données informatiques vous concernant et exercer votre droit de rectification le cas échéant auprès du médecin responsable de l'information médicale de l'établissement, par l'intermédiaire du praticien ayant constitué le dossier.

### ❖ Accès à votre dossier médical

*[Loi n°2002-303 du 04.03.2002 et décret 2002-637 du 29.04.2002]*

DHOS selon articles L.1111-2 à R. 1111-9 du Code de Santé Publique : « *Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant.*

Vous avez la possibilité d'accéder aux informations de santé vous concernant.

Vous pouvez choisir de consulter le dossier sur place avec ou sans l'accompagnement d'un médecin ou demander une copie de tout ou partie des éléments de votre dossier. La copie et l'envoi à votre domicile est gratuit.

Vous devrez pour cela adresser votre **demande par écrit**, au directeur de l'établissement, signée et **accompagnée de la photocopie recto-verso de votre carte nationale d'identité** ou de celle de la personne légale que vous aurez mandatée.

Le délai de délivrance des informations est, à compter de la réception du courrier et des pièces justificatives obligatoires, de :

- 8 jours, après observation d'un délai de 48h
- 2 mois, pour les dossiers datant de plus de 5 ans

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

### ❖ Note d'information des usagers relative au consentement à l'hébergement de données de santé à caractère personnel et au D.M.P. (Dossier Médical Personnalisé)

Vous êtes pris en charge par l'établissement clinique le calme. Dans ce cadre, des données de santé à caractère personnel vous concernant peuvent être hébergées à l'extérieur de l'établissement, par un hébergeur. Cet hébergeur dispose de l'agrément délivré par le Ministre en charge de la Santé, en application des dispositions de l'article L.1111-8 du Code de la Santé Publique et du décret n°2006-6 du 4 janvier 2006 relatif à l'hébergement de données de santé à caractère personnel.

Cet hébergement ne peut avoir lieu qu'avec votre consentement exprès ou celui de votre représentant légal (titulaire de l'autorité parentale pour un mineur, tuteur(trice) légal pour un majeur sous tutelle). Ce consentement est dématérialisé (il est conservé dans le système informatique et non sous la forme d'un document papier) et son recueil est tracé (la date de votre consentement et l'identité de la personne qui le recueille sont également conservés).

La finalité de cet hébergement consiste à :

- garantir la conservation, l'archivage et la sécurité des données de santé à caractère personnel,
- assurer le respect des exigences de confidentialité, de sécurité et de pérennité de ces données.

## VOS DROITS

Vous pouvez, conformément à la loi du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés :

- accéder à vos données de santé à caractère personnel hébergées et en demander la rectification,
- demander copie de l'historique des accès aux données de santé hébergées, des consultations ainsi que du contenu des informations consultées et des traitements éventuellement opérés.

Seuls les établissements et les professionnels de santé participant à votre prise en charge peuvent accéder aux données de santé hébergées, ainsi que le médecin présent chez l'hébergeur qui, comme le prévoit le code de la santé publique, est le garant de la confidentialité des données de santé à caractère personnel hébergées et veille au respect des conditions d'accès à ces données dans le respect de la loi du 6 janvier 1978 modifiée et du code de la santé publique. Ses missions s'exercent dans le cadre de l'organisation prévue dans le contrat qui lie l'hébergeur au responsable du traitement et dans le cadre de l'exécution de son contrat de travail.

Pour exercer vos droits, vous pouvez vous adresser, par courrier ou par courriel, ou vous rendre directement auprès du service administratif de l'établissement ou du médecin responsable de votre prise en charge.

A l'occasion de votre prise en charge, vous pouvez demander la création de votre DMP - ou elle vous sera proposée, afin de faciliter la coordination, la qualité et la continuité des soins entre les professionnels de santé qui vous soignent. Seuls les professionnels de santé que vous autorisez peuvent alimenter et/ou consulter votre DMP.



Votre consentement à la création de votre DMP est recueilli de façon dématérialisée et son recueil est tracé. Pour garantir leur confidentialité, les données de votre DMP sont stockées chez un hébergeur national, agréé pour l'hébergement de données de santé à caractère personnel. (Pour plus d'informations, vous pouvez vous adresser aux professionnels de santé qui participent à la prise en charge ou consulter la brochure d'information du DMP le site [dmp.gouv.fr](http://dmp.gouv.fr).)

### ❖ Vos plaintes, réclamations, éloges ou propositions d'action d'amélioration

*[Loi n°2002-303 du 4/03/02 et décret 2005-213 du 02.03.2005]*

« Chaque pensionnaire a la possibilité de prendre contact avec la Direction, avec le médecin responsable ou avec la Commission des Usagers (C. D. U.), pour toute observation, demande ou contestation. »

## VOS DROITS

Une **Commission des Usagers**, est mise en place au sein de notre établissement, afin de veiller au respect de vos droits et faciliter vos démarches. La C.D.U. contribue également par ses avis et propositions à l'amélioration de la politique d'accueil, de la prise en charge dans l'établissement, et du respect des droits du patient.



Elle réunit des représentants de la direction, un médiateur médical, un médiateur non médical, la responsable qualité et des représentants des usagers. La liste des membres de la C.D.U. est affichée à l'accueil. Nous tenons à votre disposition à l'accueil, les coordonnées personnelles des représentants des usagers. Ces derniers sont fréquemment présents dans l'établissement et vous pourrez aisément les rencontrer lors de la réunion institutionnelle hebdomadaire (jeudi après-midi).

### Votre avis nous intéresse :

Pour nous aider à améliorer la qualité des prestations de notre établissement vous pouvez **faire état de vos observations et de vos suggestions dans le questionnaire de sortie** qui vous sera remis par le personnel la veille de votre sortie.  
Merci de bien vouloir le renseigner.

Depuis de nombreuses années, l'établissement s'est engagé dans une démarche Qualité et de Gestion des Risques. Celle-ci repose sur l'investissement de tous les professionnels qui placent le patient au cœur des priorités.

L'établissement, comme tous les établissements sanitaires, est évalué par la Haute Autorité de Santé (H.A.S.). L'établissement a satisfait aux 4 procédures de certification sans réserve ni recommandation en 2000, 2005, 2010 et 2015. En 2005 la H.A.S. a relevé 2 actions exemplaires : « la thérapie institutionnelle » et « l'évaluation des pratiques professionnelles ». Les résultats sont mis en ligne sur le site internet de la H.A.S. ([www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)).

L'évaluation interne pilotée par la responsable de la Qualité et de la gestion des risques est structurée autour des instances de l'établissement. Chacune d'elles élabore un programme d'actions Qualité et évalue sa maîtrise de gestion des risques.

### ❖ Lutte contre la douleur

Loi n° 95-116 du 04.02.1995 portant sur le devoir des établissements de santé concernant la prise en charge de la douleur des patients qu'ils accueillent.

*« Toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte... »*



Le **Comité de Lutte contre la Douleur** (C.L.U.D.), formé de médecins, infirmiers, psychologues et pharmacien de l'établissement, accompagne les professionnels dans la prévention, l'évaluation et le traitement de la douleur des patients.

### ❖ Lutte contre les infections associées aux soins / Précautions d'hygiène

L'**E.O.H.** (Equipe Opérationnelle d'Hygiène) met en œuvre la politique de maîtrise des risques infectieux associés aux soins. Ses missions comprennent la surveillance et la prévention des infections associées aux soins, l'évaluation des risques et la formation des professionnels.

Les professionnels de santé de la clinique le CALME mettent tout en œuvre pour limiter la survenue de ces infections. Aidez-nous à promouvoir une bonne hygiène en respectant ces quelques règles d'hygiène en lien avec la collectivité :

- le lavage des mains régulier reste un geste simple, d'efficacité démontrée, pour lutter contre la transmission de micro-organismes
- ne pas stocker de produits alimentaires périssables dans votre chambre

**DES MAINS LAVÉES  
= DES RISQUES ÉVITÉS**



**80% DES MICROBES  
SONT TRANSMIS PAR LES MAINS\***

\*SOURCE INPES

### ❖ Sécurité incendie



*Circulaire ministérielle n°4 du 27.01.1994, décret 2006.1386 du 15.04.2006 concernant l'interdiction de fumer, circulaire du 08.12.2006.*

Toutes les dispositions réglementaires en vigueur en matière de sécurité incendie sont respectées dans notre établissement. Les consignes d'évacuation des locaux sont affichées dans les chambres et dans tous les lieux communs.

### ❖ Indicateurs de la qualité de la prise en charge

L'établissement est impliqué dans une démarche d'amélioration continue visant à assurer la qualité et la sécurité des soins de ses patients. Cette démarche est évaluée régulièrement par des indicateurs de qualité permettant ainsi de répondre à l'obligation de transparence instaurée par la loi « Hôpital, Patients, Santé, Territoires » (HPST).

- Procédure de certification par la H.A.S. (Haute Autorité en santé),
- Indicateurs Pour l'Amélioration de la Qualité et de la Sécurité des Soins (I.Q.S.S.). Ces indicateurs concernent :
  - La tenue du dossier patient
  - La traçabilité des évaluations de la douleur
  - Le dépistage des troubles nutritionnels
  - Le délai d'envoi du courrier de fin d'hospitalisation
- Indicateurs Composite d'Activité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (I.C.A.L.I.N.). Cet indicateur évalue l'organisation de la lutte contre les infections associées aux soins dans l'établissement, les moyens mobilisés et les actions mises en œuvre.

Vous trouverez les derniers résultats qui concernent l'établissement sur le site [www.scopesante.fr](http://www.scopesante.fr), ainsi qu'affichés à l'accueil de l'établissement.

**Site : [www.calme.fr](http://www.calme.fr)**

**Etablissement agréé Sécurité Sociale et mutuelles**

**Certifié HAS v2014**