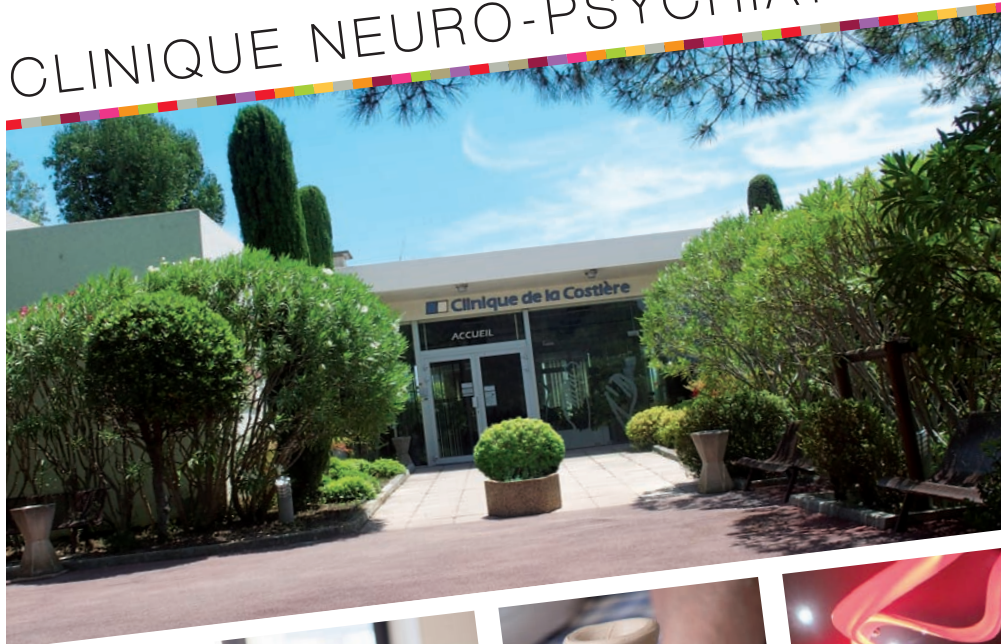


CLINIQUE NEURO-PSYCHIATRIQUE



## **Livret d'accueil**

Votre santé avant tout !

## Sommaire Livret d'accueil

1. Mot de bienvenue
2. Présentation générale
3. La prise en charge des frais de séjour
4. La prise en charge thérapeutique
5. Les conditions de votre séjour
6. Qualité et sécurité de votre séjour
7. Votre sortie
8. Activités et animations
9. Tarifs et modalités de règlement
10. Fiche informations familles
11. Engagement dans le développement durable
12. Notre engagement dans la lutte contre le tabagisme
13. Lutte contre l'alcoolisme
14. Présentation des directives anticipées
15. Mes médicaments à la clinique de la Costière
16. Contrat d'engagement relatif à la prise en charge de la douleur
17. Charte de la personne hospitalisée
18. Charte des usagers
19. Règlement intérieur des patients
20. Notice d'information relative aux données personnelles

### **Documents annexés au livret d'accueil :**

1. Programme d'actions et de formations du Comité de Lutte contre les Infections Associées aux Soins
2. Résultats des Indicateurs de Qualité et Sécurité des Soins

*Madame, Monsieur,*

*Ce livret a été édité à votre intention. Il contient tous les renseignements nécessaires à votre séjour au sein de notre Etablissement, afin que votre hospitalisation se déroule dans les meilleures conditions possibles.*

*Les informations qu'il contient vous permettront de profiter pleinement de l'ensemble des prestations et des services mis à votre disposition par la Clinique.*

*La Direction, les équipes médicales et l'ensemble du personnel vous souhaitent la Bienvenue au sein de la Clinique de la Costière.*

*Angélique BAUDEMONT  
Directrice*

*Jean-François JUST  
Directeur Général*



## PRESENTATION GENERALE

Par sa situation sur les hauteurs de la ville de Nice, la Clinique de la Costière bénéficie d'un environnement exceptionnel. Calme et ensoleillé, le parc de 5 hectares est planté d'essences provençales et vous offre un cadre agréable et reposant.

Dotée de 84 lits, la Clinique de la Costière est un établissement spécialisé dans le traitement, en cure libre, des maladies neurologiques et psychiatriques, agréé pour recevoir des patients adultes.

Par ailleurs, du fait de dispositions particulières d'ordre médical, administratif et financier, il est nécessaire que l'Établissement soit informé du statut d'incapable majeur qui toucherait un patient hospitalisé en son sein.

Elle élabore par ailleurs, tous les cinq ans un Projet d'Établissement qui définit les axes de développement et d'amélioration de l'ensemble des secteurs d'activités.

La clinique a également fait l'objet d'une visite par la Commission Communale de Sécurité en 2023 suite à laquelle une attestation d'accessibilité aux personnes handicapées a été renouvelée.

L'ensemble du personnel est à votre disposition durant votre séjour. Chaque membre du personnel est identifiable, grâce à une blouse ou à un badge sur lesquels sont indiqués son prénom et sa fonction au sein de l'Établissement.

Les différentes catégories professionnelles présentes dans l'Établissement sont également identifiables par la couleur de leur tenue :

- blanche avec un liserai bleu marine pour le personnel administratif,
- blanche avec un revers blanc pour le personnel infirmier,
- blanche avec un revers vert pour le personnel aide soignant,
- blanche avec un liserai bleu ciel pour le personnel paramédical,
- blanche avec un revers bleu, pour le personnel hôtelier.

Deux d'agents d'entretien complètent les équipes.

**A la fin de votre séjour, vous aurez la possibilité d'exprimer vos avis et vos suggestions sur la qualité de l'Établissement grâce au questionnaire de satisfaction qui vous sera remis par le personnel soignant.**

La plus grande attention est portée par la Direction au traitement de ces questionnaires.

La Direction et l'ensemble du personnel sont attentifs au respect de la liberté de pensée et de pratique d'un culte religieux au sein de l'Établissement.

La liste des ministres du culte représentés à Nice est disponible auprès de l'accueil sur simple demande.

La charte du patient hospitalisé est également disponible en plusieurs langues et en braille, auprès de l'accueil.

**Vous êtes assuré social :**

L'Établissement étant conventionné, la totalité des frais liés à l'hospitalisation est prise en charge par les organismes d'assurance maladie, à l'exception :

**- Du forfait Journalier :**

Ce forfait est acquitté par tout patient hospitalisé. Il est dû pour chaque journée d'hospitalisation y compris le jour de sortie définitive. Vous en êtes exempté :

- si vous bénéficiez de l'article 115 (Anciens Combattants),
- si votre hospitalisation est en rapport avec un accident du travail,
- si vous êtes dans le sixième mois de votre grossesse,
- si vous bénéficiez d'une attestation de prise en charge des victimes d'actes de terrorisme
- si vous bénéficiez CSS.

Dans ces cas précis, aucune provision ne vous sera demandée à l'exception d'une caution.

**- Du ticket modérateur :**

Il correspond à la partie des frais non remboursés par la Sécurité Sociale.

**- Des frais médicaux annexes :**

Tels que les examens de laboratoire ou de radiologie, les honoraires des médecins et/ou des auxiliaires médicaux libéraux appelés en consultation.

**- Des frais de pharmacie hors forfait :**

Ces frais correspondent aux traitements qui vous seraient prescrits en dehors de votre traitement neuropsychiatrique comme :

- les médicaments et les produits de parapharmacie non remboursés par la Sécurité Sociale,
- l'avance de la partie mutuelle s'il y a lieu.

**- Des suppléments hôteliers pour convenance personnelle :**

Vous ou votre famille pouvez choisir le mode d'hospitalisation selon lequel vous désirez être pris en charge : chambre particulière ou à deux lits. Pour tous renseignements complémentaires, la gouvernante est à votre disposition de 8h30 à 16h30 en composant le 1024.

**- Du recours aux prestations proposées par l'Établissement :**

Certaines des prestations externes proposées par l'Établissement sont payantes. Il s'agit :

- du pressing, dont les frais d'entretien du linge personnel seront payables le jour du dépôt du linge sale, auprès de l'accueil,
- du coiffeur du pédicure, de l'esthéticienne, dont les frais seront payables le jour même de la prestation auprès des prestataires.

Certaines des prestations internes proposées par l'Établissement sont payantes. Il s'agit :

- de la SPATHérapie dont les frais seront payables le jour même de la prestation auprès de la soignante en charge des soins.

**- Lors de votre admission :** Il vous est demandé, conformément à la loi du 19/01/1983 :

**- Une caution** (par chèque, carte bancaire ou espèces). Cette caution sera détruite ou sera restituée après réception de(s) la prise(s) en charge de votre séjour par votre organisme régime obligatoire et/ou complémentaire le jour de votre sortie. En l'absence de(s) la prise(s) en charge, l'intégralité des frais d'hospitalisation sera à votre charge.

**- Des provisions** (par chèque, carte bancaire ou espèces) : une pour le forfait journalier, une pour la pharmacie et une pour la chambre particulière si nécessaire.

**Vous adhérez à une mutuelle complémentaire :**

Consultez-la afin de connaître l'étendue de vos droits au remboursement de certains frais et suppléments et d'en obtenir une prise en charge. Si vous n'avez pas pu obtenir ces informations, notre service des prises en charge réalisera ces démarches pour vous et vous tiendra informé, durant votre séjour, des réponses obtenues de votre mutuelle.

**Vous n'êtes pas assuré social :** Vous devez régler l'intégralité du montant de votre hospitalisation.

**Vous n'êtes pas de nationalité française et vous êtes ressortissant de la communauté européenne :**

Vous devez demander à votre caisse de nous envoyer le formulaire « carte européenne ».

**Vous n'êtes pas de nationalité française ni ressortissant de la communauté européenne :**

Vous devez demander à votre caisse une attestation de prise en charge d'hospitalisation qui devra nous parvenir avant le jour de votre admission.

Ces modalités de prise en charge et de règlement vous sont expliquées lors de votre admission.

Le personnel administratif demeure à votre disposition, tout au long de votre séjour, pour tous compléments d'informations.

Le service administratif est ouvert du lundi au samedi de 8h30 à 19h30 et le dimanche de 9h à 19h30.

**Le personnel administratif est disponible pour les patients tous les jours de 9h à 10h30.**

### La prise en charge médicale :

**L'équipe médicale pluridisciplinaire** est constituée de psychiatres et neuropsychiatre libéraux attachés à l'établissement, de médecins généralistes et d'un pharmacien.

Cardiologues, anesthésistes, rhumatologues, pneumologues, endocrinologues, dermatologues et autres spécialistes peuvent être sollicités pour satisfaire tous besoins éventuels.

Conformément au Code de la Santé Publique, article L.1111-1 et aux principes de la Charte de la Personne Hospitalisée, le recours à ces professionnels tiendra compte de l'expression de votre libre choix.

**L'information médicale** : conformément au Code de la Santé Publique, article R 1112-1 et aux principes de la Charte de la Personne Hospitalisée, nos praticiens vous informeront sur les bénéfices et les risques associés au projet thérapeutique et au traitement qui vous sera proposé ainsi que sur l'évolution de votre état de santé.

Par ailleurs, afin d'assurer la continuité des soins, le psychiatre qui vous a suivi durant votre séjour, informera votre médecin habituel du déroulement de votre hospitalisation, sauf souhait contraire exprimé de votre part.

**Les consultations externes** : votre médecin pourra vous prescrire des examens (biologique, radiologique, ...) ou des consultations hors de l'Établissement. La prise de rendez-vous et l'organisation du transport sont assurées par notre personnel en collaboration avec votre médecin. Le choix du spécialiste et/ou de la structure vers lequel vous serez adressé ainsi que le choix du mode de transport tiendront compte par ailleurs et dans la mesure du possible de l'expression de votre libre choix.

### La prise en charge paramédicale :

**L'équipe paramédicale pluridisciplinaire** est constituée d'aides-soignants(es), d'infirmiers(ères) diplômés(es) d'état, d'infirmiers(ères) psychiatriques, d'une psychologue, d'une assistante sociale, d'un arthérapeute et d'une professeure de yoga. Une kinésithérapeute complète cette équipe sur prescription médicale de votre médecin.



**L'information paramédicale** : l'équipe paramédicale pluridisciplinaire vous informera, dans le cadre de son rôle propre, sur le projet thérapeutique mis en place ainsi que sur l'évolution de votre état de santé.

**L'assistante sociale** : Afin d'évaluer avec vous vos besoins, notre assistante sociale est à votre disposition, ainsi qu'à celle de votre entourage ou de la personne que vous désignerez. Elle vous rencontrera au cours d'un entretien individuel lors de votre d'hospitalisation. Elle aura pour mission de vous écouter en toute confidentialité, de vous conseiller pour vous aider à résoudre des difficultés d'ordre familial, administratif ou matériel liées à votre hospitalisation et de rechercher avec vous les solutions adaptées à votre situation.



**Les professionnels en formation** : depuis de nombreuses années l'Établissement travaille en étroite collaboration avec les instituts de formation des professionnels de la santé. Cette implication dans la formation et l'enseignement des professionnels de la santé de demain, amène l'Établissement à accueillir régulièrement et tout au long de l'année des élèves aide-soignant(e)s et infirmier(ère)s. Ces stagiaires sont identifiables grâce au port d'un badge faisant mention de leur prénom et de leur statut de stagiaire. Ces élèves vous seront présentés par le personnel soignant de votre service.

## Les outils thérapeutiques :

**Les activités thérapeutiques :** dans le cadre de la prise en charge thérapeutique dont vous allez bénéficier, votre médecin traitant pourra être amené à prescrire votre participation à une ou plusieurs des activités thérapeutiques que propose l'établissement. Ces ateliers, par la médiation de leurs animateurs et de leurs supports (peinture, argile, ...) contribuent à votre rétablissement. En vous reportant à la Fiche "Activités et Animations" de ce Livret d'Accueil, vous trouverez toutes les informations utiles pour chaque atelier. Certains de ces ateliers nécessitent une tenue adéquate (vêtement confortable pour les cours de yoga + vêtement de sport).

**Les sorties d'essai thérapeutique :** prescrites par votre médecin, elles peuvent avoir lieu à partir de 9h et le retour interviendra impérativement le même jour, au plus tard à 19h. Ces sorties seront accordées sous réserve d'être accompagnées par un proche. L'accompagnateur ne peut en aucun cas être : un patient en cours d'hospitalisation, un ancien patient de l'Établissement s'il n'a pas de lien de parenté avec le patient sortant, l'accompagnateur d'un autre patient en cours d'hospitalisation. En raison notamment de certains effets médicamenteux, nous vous rappelons que durant votre séjour, et y compris donc à l'occasion de ces sorties, l'usage d'un véhicule personnel vous est strictement interdit. De ce fait, il vous est interdit de laisser votre véhicule en stationnement sur le parking de l'Établissement pendant la durée de votre hospitalisation. Le projet médical de l'Établissement exclut, pour raisons thérapeutiques, toute possibilité d'hébergement et/ou de restauration d'un accompagnant.

**L'éducation thérapeutique du patient :** La Clinique de la Costière a développé un programme d'éducation thérapeutique autorisé par l'Agence Régionale de Santé depuis le 2 février 2011. Ce programme s'adresse aux patients atteints de troubles bipolaires dont le motif d'hospitalisation signale une rechute, ainsi qu'à leur entourage. Ce programme a pour objectif d'aider les patients et leur entourage à améliorer leur qualité de vie avec la maladie. Il s'agit de permettre au patient et à son entourage, d'acquérir ou de maintenir les compétences dont ils ont besoin pour gérer au mieux leur quotidien avec la maladie. La mise en œuvre du programme est assurée par une équipe pluridisciplinaire de professionnels formée à la démarche éducative.

Le programme comporte 3 étapes :

- 1ère étape : Le programme d'éducation thérapeutique débute par un entretien individuel au cours duquel sont réalisés un diagnostic éducatif et un programme individuel d'éducation thérapeutique. Cet entretien permettra de discuter des attentes du patient, de ses questions et de ses difficultés face à la maladie, puis de définir les objectifs éducatifs du patient.

- 2ème étape : des séances éducatives collectives et individuelles sont proposées dans le cadre de ce programme. En fonction des objectifs définis dans le programme individuel d'éducation thérapeutique du patient, il lui sera proposé de participer à l'ensemble de ces séances ou certaines d'entre elles.

- 3ème étape : Le programme d'éducation thérapeutique se terminera par une évaluation individuelle qui permettra de réaliser un bilan de l'atteinte des objectifs éducatifs du patient.

## La pharmacie :

Dès votre admission, nous vous remercions de remettre au personnel soignant de votre service, les médicaments et les ordonnances en votre possession afin d'assurer un meilleur suivi de votre traitement.

Pour respecter intégralement les prescriptions médicales, vos visiteurs ne doivent, en aucun cas, vous apporter des médicaments de l'extérieur.

Seuls les médicaments prescrits par votre psychiatre et par le médecin généraliste de l'Établissement, préparés à la pharmacie à usage intérieur et administrés par le personnel infirmier, sont autorisés.

L'utilisation des médicaments autres que ceux délivrés par l'Établissement est interdite

## Le dossier patient :

### Informatique et liberté :

Dans le cadre de votre prise en charge administrative et médicale, l'Établissement recueille par voie informatique des données nominatives vous concernant.

Ces données font l'objet de traitements de données réalisés dans le respect des dispositions de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et du règlement européen sur les données à caractère personnel (RGPD).

Ces données sont transmises au médecin responsable de l'information médicale (DIM) de la Clinique et sont protégées par le secret médical.

Vous disposez de droits, pouvant inclure notamment un droit d'accès, de rectification, que vous pouvez exercer auprès de la direction de la clinique. Conformément à cette réglementation RGPD, un Délégué à la Protection des Données est désigné pour contrôler la conformité de la mise en œuvre de cette réglementation. Ses coordonnées sont disponibles sur simple demande à l'accueil. Une information

détaillée sur la politique de traitement des données à caractère personnel est affichée à l'entrée de la clinique et disponible sur simple demande à l'accueil de la clinique.

### **Archivage et communication du dossier :**

Votre dossier contient l'ensemble des informations sur le traitement et les soins médicaux et paramédicaux qui vous ont été délivrés pendant votre séjour. A l'issue de votre hospitalisation, votre dossier patient sera conservé par l'Établissement dans le respect du secret professionnel.

Votre dossier patient sera conservé pendant une période de vingt ans à compter de votre dernière hospitalisation dans notre Établissement (sauf exceptions mentionnées à l'article R 1112-7 du code de la santé publique).

Conformément à l'article R 1112-7 du code de la santé publique, vous pourrez accéder à votre dossier médical en adressant une demande écrite à la direction de l'Établissement, exception faite des notes personnelles du professionnel de santé et des informations communiquées par un tiers ou concernant un tiers.

Le Directeur de la Clinique veille à ce que toutes dispositions, soient prises pour assurer la garde et la confidentialité des informations ainsi conservées. Les données anonymes et agrégées nous permettent également d'évaluer nos pratiques professionnelles et d'élaborer des indicateurs qualité, que nous transmettons aux autorités de santé.

Conformément à l'article L.1111-11 du Code de la santé publique, vous avez la possibilité de rédiger des directives anticipées dans le cas où, en fin de vie, vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté. Ces directives indiqueraient vos souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement. Elles seraient consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaudrait sur tout autre avis non médical. Si vous souhaitez en savoir plus sur les directives anticipées, une fiche informative est à votre disposition auprès de l'accueil.

### **Confidentialité et secret professionnel :**

Conformément au Code de déontologie médicale, Titre II, le patient a le droit d'exiger le respect des données confidentielles concernant sa vie privée et sa maladie. Il est fait obligation aux médecins et à leurs collaborateurs de respecter le secret professionnel et de prendre toutes les précautions pour empêcher toute divulgation. L'Établissement a mis en place des mesures de confidentialité garantissant, si vous le souhaitez, la non-divulgation de votre présence dans l'Établissement. Cette possibilité vous sera proposée lors de votre admission.

### La chambre :

Individuelle ou double, toutes nos chambres sont équipées d'une salle de bains privative. Dans le cadre de sa politique hôtelière, l'Établissement est attentif à améliorer continuellement la qualité des équipements et de la décoration pour votre agrément.

Le personnel soignant vous aidera à vous installer dans votre chambre. A cette occasion, il pourra être amené à vous retirer des objets personnels susceptibles de nuire à votre sécurité et/ou à celle des autres patients du service. Lors de votre installation dans votre chambre, une pochette beauté, offerte par la Direction, contenant shampoing, savon, gel douche et charlotte pour les cheveux, vous sera remise par le personnel hôtelier. Une bouteille d'eau vous sera également offerte.



Conformément au projet médical de l'Établissement, le repos en chambre doit être observé après le repas et jusqu'à 16h sauf pour les patients bénéficiant d'une activité thérapeutique prescrite.

Nous vous recommandons, ainsi qu'à vos visiteurs, de respecter les règles d'hygiène mises en place au sein de l'Établissement afin de ne pas nuire au bien être de chacun.

En application du Décret du 15 novembre 2006 et du décret du 25 avril 2017, il est **strictement interdit de fumer et de vapoter** dans l'Établissement. Par ailleurs, pour des raisons de sécurité, le branchement d'appareils électriques n'est autorisé que sur les prises mises à votre disposition. Il est interdit de ramener multiprise, rallonge ou autre matériel.

### Consignes de sécurité en cas d'incendie dans votre chambre :

Les consignes rappelées ci-après sont affichées sur la porte de votre chambre.

- Dans tous les cas, ne criez pas, ne courez pas
- Gardez votre sang froid
- Sortez de votre chambre en refermant la porte derrière vous
- Prévenez immédiatement un membre du personnel
- Suivez les instructions du personnel régulièrement formé à la sécurité incendie.

### Les repas :

Objets des soins les plus attentifs, vos repas sont préparés sur place et servis en chambre. Validés par un diététicien, les menus tiennent compte des régimes médicaux et assurent l'équilibre nutritionnel des repas. Nos personnels soignants et hôteliers bénéficient régulièrement d'une formation en diététique et nutrition afin de participer à cette vigilance.

Afin d'adapter vos repas à votre appétit, vos goûts, ou votre régime, une carte Menu est à votre disposition sur votre table de chevet. Elle vous permet de remplacer ou de retirer la protéine par une autre vous satisfaisant davantage. Merci de procéder à ces changements auprès du personnel soignant la veille avant 16 heures.

Les repas sont servis aux heures suivantes : le petit-déjeuner à 8h, le déjeuner à 12h, le dîner à 18h. Pour des raisons de sécurité et d'hygiène, aucune nourriture et aucun couvert, ne doivent être introduits dans l'Établissement par les visiteurs à l'occasion des visites et/ou par les patients lors de leur retour des sorties d'essai thérapeutique et conservés dans les chambres.

### La télévision \* :

Chaque chambre est équipée d'un téléviseur. Sa mise en service vous est proposée lors de l'admission et interviendra le jour même. Veillez à en modérer le son pour ne pas incommoder les autres patients, en particulier à partir de 21 heures.

## Le téléphone \* :

Une ligne téléphonique vous sera installée dès votre admission si vous le souhaitez sauf avis contraire de votre médecin. Le numéro de téléphone personnel qui vous sera attribué sera valable tout au long de votre séjour.

Pour appeler l'extérieur, composez le " 0 " suivi du numéro à 10 chiffres de votre correspondant.

L'accueil de l'établissement est joignable en composant le 9. Vous pouvez également contacter les infirmeries à chaque étage en composant les numéros internes suivants :

- 1401 pour le 1er étage,
- 1402 pour le 2ème étage,
- 1403 pour le 3ème étage.

L'utilisation des téléphones fixes/portables n'est pas recommandée entre 22 heures et 7 heures afin de respecter le calme et le repos des patients. En dehors de ces horaires, leur utilisation est autorisée uniquement dans les chambres et le jardin, sauf restriction médicale dûment signifiée par le médecin.

Tout enregistrement vidéo, audio ou photographique est strictement interdit pour respecter l'intimité et la confidentialité de chacun.

## La cafétéria :

Les enfants de moins de 15 ans, même accompagnés, n'étant pas admis dans les services, des lieux de convivialité sont à votre disposition. Située au 3<sup>ème</sup> niveau, et proposant dans un cadre hôtelier des boissons chaudes, la cafétéria de notre Établissement vous permettra de recevoir vos visiteurs.

Par ailleurs des lieux de convivialité proposant des boissons ainsi que des confiseries sont également à votre disposition dans le hall d'entrée de l'Établissement, dans le salon du 2<sup>ème</sup> niveau et dans le jardin.

Les visites de chambre en chambre étant interdites, les rencontres entre patients se font également à la cafétéria et dans les jardins.

Nous vous rappelons qu'aucun alcool ne doit être introduit ou apporter par les personnes extérieures dans l'enceinte de l'Établissement, de même par le patient à son entrée ou à son retour de sortie d'essai thérapeutique.

## Les visites :

Les visites sont autorisées de 16h à 19h30 du lundi au vendredi et de 15h à 19h30 le week-end et les jours fériés, sauf avis contraire de votre psychiatre.

Le parc entourant la Clinique a été aménagé afin de permettre détente et promenades. Une tenue de ville correcte est exigée dans l'Établissement. La Direction vous recommande, ainsi qu'à vos visiteurs, silence et calme dans l'ensemble de l'Établissement et tout particulièrement dans les chambres et les couloirs.

Un parking sous vidéo surveillance mais non gardé est mis à la disposition de vos visiteurs.

Pour des raisons d'hygiène et de sécurité, les animaux sont interdits dans l'Établissement.

Pour des raisons de sécurité, les livraisons de toutes commandes (internet ou autres) sont strictement interdites durant votre séjour.

*\* Merci de vous reporter à la fiche "Tarifs et modalités de règlement" pour connaître les modalités de recours à ces prestations, leurs montants et leurs modalités de règlement.*

L'Établissement développe depuis plusieurs années une politique d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins dispensés à ses patients.

La définition et la conduite de la démarche d'amélioration continue de la qualité et de la gestion des risques sont élaborées en concertation avec les différentes instances de l'Établissement en fonction de leur champ de compétence. Sa conduite a été confiée, depuis 1998, à la Responsable Qualité et Gestion des Risques.

Cette démarche développée par l'Établissement concerne tous les secteurs d'activités (administration, soins, hôtellerie, restauration, entretien,...) et toutes les prestations de nos professionnels (qualité de l'accueil, qualité de l'information, hygiène des locaux, hygiène et qualité du linge, hygiène et qualité des repas, hygiène et qualité des soins, ...).

L'Établissement est soumis périodiquement à une évaluation externe, par la Haute Autorité de Santé, de la qualité et de la sécurité des soins qu'il délivre à ses patients. Le rapport de certification issu de cette évaluation est disponible sur le site de la Haute Autorité de Santé : [www.qualiscope.fr](http://www.qualiscope.fr)

Au sein de différentes instances, de nombreux professionnels sont impliqués dans la politique d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité de la prise en charge globale de nos patients. Le **Service Qualité** coordonne les programmes annuels d'actions de ces instances.

#### **Le Comité Management Qualité et Gestion des Risques et Vigilances (C.M.Q. -G.R.V) :**

Chaque semaine la Direction, dans le cadre de son management participatif, se réunit avec l'ensemble des responsables de service pour suivre la mise en œuvre effective des actions d'amélioration continue de la qualité et de la gestion des risques.

#### **La Commission des Usagers (C.D.U) :**

Elle a pour mission de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des patients et de leurs proches ; de faciliter les démarches de ces personnes et de veiller à ce qu'elles puissent, le cas échéant, exprimer leurs griefs auprès des responsables de l'Établissement, entendre les explications de ceux-ci et être informées des suites de leurs demandes. Conformément à l'article R.1112-91 du code de la santé publique, vous avez la possibilité pour exprimer vos griefs, soit d'adresser un courrier à l'attention de la direction de l'Établissement, soit de rencontrer un membre de la Direction qui vous orientera dans votre démarche. Toute plainte ou réclamation sera enregistrée et examinée par l'instance. La liste des membres est affichée à votre attention dans les services de soins.

#### **La Conférence Médicale d'Etablissement (C.M.E.) :**

Elle réunit, au minimum trois fois par an, l'ensemble des praticiens exerçant régulièrement dans l'Établissement. Elle veille à l'indépendance professionnelle des praticiens, définit les orientations du projet médical, conduit la politique d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins, conduit la politique du médicament, arrête l'organisation relative à la lutte contre les événements indésirables associés aux soins et, est chargée du suivi de la lutte contre les infections associées aux soins.

#### **La Commission Evaluation des Pratiques Professionnelles :**

Elle a pour mission d'organiser, en coordination avec les autres instances, l'évaluation des pratiques professionnelles au sein de l'Établissement. Cette Commission réunit régulièrement les médecins de l'Établissement, l'infirmier-surveillant et la responsable qualité et gestion des risques qui peuvent faire appel à toutes les compétences qu'ils jugeraient nécessaires.

#### **Le Comité de Lutte contre les Infections Associées aux Soins (C.L.I.A.S.) :**

L'Établissement a clairement affirmé sa politique de lutte contre les infections associées aux soins par l'instauration, dès avril 1998, d'un C.L.I.A.S. Son rôle consiste à surveiller, prévenir et contrôler le risque infectieux. Pour cela, l'instance associe de nombreux professionnels qui se réunissent au minimum trois fois par an : Direction, médecin généraliste, médecin biologiste, médecine du travail, pharmacien, infirmier-surveillant, personnel soignant, gouvernante, service qualité, le directeur de la société de restauration.

Le programme annuel d'action du C.L.I.A.S. se décline en deux axes principaux :

- **Actions de surveillance** : contrôles microbiologiques des surfaces, contrôles microbiologiques de l'eau, suivi des prescriptions d'antibiotiques, suivi des prescriptions d'antifongiques, suivi des bactéries multi-résistantes, enquêtes de prévalence des infections associées aux soins.

- **Actions de prévention** : élaboration et révision de procédures relatives à la gestion du risque infectieux, prévention du risque légionelle, évaluation des pratiques professionnelles, élaboration d'un programme annuel de formation des professionnels. Le programme d'actions du C.L.I.A.S. de l'année en cours est joint au livret d'accueil.

### **L'Équipe Opérationnelle d'Hygiène Hospitalière (E.O.H.H) :**

L'É.O.H.H. a pour rôle de mettre en œuvre la politique du C.L.I.A.S. Elle réalise des actions de surveillance, de formation et d'évaluation en matière de lutte contre les infections associées aux soins. Pour cela, cette équipe regroupe plusieurs professionnels qui se réunissent six fois par an : médecin, pharmacien, infirmière-surveillante, personnel soignant, gouvernante.

Le C.L.I.A.S et l'É.O.H.H sont activement impliqués dans la lutte contre le risque de survenue de légionnelle. A ce titre, ils assurent le suivi des actions de prévention (entretien des éléments de robinetterie, relevés de température, ...) et des actions de surveillance (prélèvements d'eau, ...).

### **Le Comité de Lutte contre la Douleur (C.L.U.D.) :**

Cette instance a pour mission d'aider à la définition d'une politique de soins cohérente en matière de prise en charge de la douleur. Pour plus d'information merci de vous reporter au "Contrat d'Engagement" contre la douleur disponible dans ce livret d'accueil.

### **Le Comité de Liaison en Alimentation et Nutrition (C.L.A.N.) :**

L'instance a pour vocation de participer à l'amélioration de la prise en charge nutritionnelle des patients et à l'amélioration de la qualité de l'ensemble de la prestation alimentation-nutrition. Elle associe la Direction de l'Établissement, le médecin généraliste, la pharmacienne, l'infirmier-surveillant, un membre du personnel soignant, la gouvernante, le service qualité, le directeur de la société de restauration.

### **La cellule d'identitovigilance (C.I.V)**

La cellule « identitovigilance » a notamment pour mission de s'assurer du respect des règles mises en place pour surveiller et prévenir les erreurs et risques liés à l'identification des patients notamment :

- La vérification de l'identité du patient dès l'admission administrative grâce aux documents officiels d'identité ;
- La définition de règles de saisie de l'identité du patient ;
- L'attribution pour chaque patient d'un numéro Identifiant Permanent Patient (IPP) ;
- L'identification de tous les documents du dossier patient grâce aux étiquettes patients ;
- La vérification de l'identité du patient à toutes les étapes de la prise en charge du patient, ...

Cette cellule se réunit, au minimum, deux fois par an.

### **La Commission restaurant :**

Cette instance a pour mission l'amélioration continue de la qualité de la prestation de restauration. Elle se réunit une fois par mois et associe la direction, l'infirmier-surveillant, la gouvernante, le directeur de la société de restauration, le chef cuisinier.

### **Les Représentants des Usagers :**

L'Établissement associe des représentants des usagers à ses actions d'amélioration et d'évaluation des services rendus aux patients. Ces représentants participent aux réunions périodiques du C.L.I.A.S., C.L.A.N, C.L.U.D et de la C.D.U. ainsi qu'aux procédures de Certification. Les représentants des usagers sont membres d'associations de bénévoles agréées par l'État. Leur rôle est de garantir le respect des droits des patients et usagers. Vous pouvez les contacter en écrivant à l'adresse mail suivante : [mediation@costiere.com](mailto:mediation@costiere.com).

### **Les vigilances sanitaires :**

L'Établissement développe depuis 1998 une politique de vigilance sanitaire. La vigilance sanitaire repose sur un dispositif de surveillance des incidents ou risques liés :

- à l'utilisation des médicaments : pharmacovigilance dont le référent est le pharmacien-gérant ;
- à l'utilisation des dispositifs médicaux : matériovigilance dont le référent est l'infirmière surveillante ;
- à un problème infectieux : infectiovigilance dont le référent est le médecin généraliste ;
- à l'identification du patient : identitovigilance dont le référent est la responsable qualité.

### **Les indicateurs de qualité et de sécurité soins :**

Les indicateurs de la qualité des soins généralisés par le Ministère de la Santé et la Haute Autorité de Santé (HAS) reposent sur des objectifs prioritaires de santé publique et d'organisation des soins, associés à des possibilités d'amélioration. Ces résultats sont annexés au présent livret et consultables sur [www.qualiscope.fr](http://www.qualiscope.fr).

**La sortie définitive programmée :**

Votre psychiatre décide, en accord avec vous et votre famille, s'il y a lieu, du jour de votre sortie. Les sorties ont lieu de 11h à 12h et de 13h à 14h.

Le personnel soignant vous remettra l'ordonnance de sortie afin que vous poursuiviez votre traitement ainsi que l'ensemble des résultats des examens (radiologiques, biologiques, ...) dont vous aurez bénéficié durant votre séjour.

Le personnel administratif vous remettra :

- **Une facture détaillée** reprenant l'intégralité des frais de séjour. Cette facture acquittée, sera accompagnée, s'il y a lieu, de l'ensemble des documents nécessaires à votre organisme d'assurance maladie et votre mutuelle complémentaire pour procéder à votre remboursement.
- **Un bulletin d'hospitalisation.** Dans votre intérêt et pour des raisons de confidentialité, ce document ne sera remis qu'à vous même et en un exemplaire unique. En cas de perte de ce document original, seul votre médecin traitant pourra établir un certificat attestant de votre séjour.
- **Les objets de valeur déposés au coffre**, s'il y a lieu.



Le personnel soignant vous remettra la lettre de liaison, qui sera également transmise par voie sécurisée à votre médecin traitant.

Vos documents de sortie (lettre de liaison, Compte rendu d'hospitalisation et ordonnance) seront envoyés à votre DMP (Dossier Médical Partagé) sur Votre Espace Santé, sauf opposition de votre part.

Le questionnaire de sortie :

Nous vous remercions de prendre quelques minutes pour remplir le questionnaire de sortie donné avant votre sortie par le personnel soignant.

Renseigner ce questionnaire nous permettra de mieux connaître vos besoins pour mieux répondre à vos attentes et d'améliorer ainsi la qualité de la prise en charge de l'Établissement. Vous pourrez, une fois rempli, le remettre de façon anonyme sous enveloppe cachetée à l'intention de la Direction, à un membre du personnel soignant ou bien le déposer dans l'urne prévue à cet effet à l'accueil.

L'enquête de satisfaction E-satis :

Une enquête de satisfaction vous sera transmise par mail deux semaines après la fin de votre hospitalisation, contenant un lien unique, individuel et sécurisé. Donner votre avis sur votre hospitalisation en répondant au questionnaire **e-Satis** permet :

- De nous aider à connaître nos points forts et nos points à améliorer pour mieux prendre en charge nos patients,
- de participer à l'amélioration de la qualité des soins des établissements de santé, de permettre à chaque personne de s'informer sur le niveau de satisfaction des patients de l'établissement de son choix, car les résultats sont consultables par tous sur le site : <https://www.has-sante.fr/qualiscope>

## **La sortie définitive non programmée :**

Vous pouvez, à tout moment, interrompre votre hospitalisation. Dans ce cas vous serez au préalable informé par votre psychiatre des risques possibles liés à cette interruption de votre prise en charge thérapeutique. Si en dépit de cette information, vous souhaitez quitter l'Établissement contre avis médical, il vous faudra signer une attestation. Les formalités administratives à satisfaire dans ce cas sont les mêmes que celles décrites précédemment.

Dans tous les cas de sorties non programmés (sortie contre avis médical, transfert, ...) si les circonstances de sortie ne permettent pas de satisfaire immédiatement à ces formalités, nos services administratifs procéderont avec vous, par courrier, à leur régularisation dans les meilleurs délais.

Pendant votre séjour à la Clinique de la Costière, vous pouvez bénéficier de diverses activités et animations, sur prescription de votre psychiatre.

Ces activités participent à la démarche d'éducation thérapeutique instaurée dans l'Établissement.

Merci de vous reporter au planning hebdomadaire de ces activités affiché dans chaque service.



Un choix de livres et de bande-dessinées sont à votre disposition au troisième niveau de l'Établissement.

Des jeux de société et de cartes sont à votre disposition au troisième niveau de l'Établissement.

Une table de ping-pong ainsi que des balles et raquettes sont disponibles au petit jardin du haut (accès par le hall d'entrée).

✓ **Chambres particulières** : A partir de 35 euros par jour.  
A régler, par carte bancaire ou espèces, tous les 7 jours auprès de l'accueil.

✓ **Télévision** : 3€/jour.  
A régler, par carte bancaire ou espèces, toutes les semaines auprès de l'accueil en amont.  
Une caution de 20 euros vous sera demandée pour la télécommande. Elle vous sera rendue sur restitution du matériel.

✓ **Téléphone**  
Vous pouvez solliciter l'ouverture d'une ligne téléphonique, au tarif unique de 10 euros, couvrant les frais de mise en service et les communications.

✓ **Divers**

Timbre : .....	Selon tarif en vigueur
Enveloppe : .....	0,10 €
Photocopie : .....	0,30 €

**Les règlements sont à effectuer par carte bancaire ou par espèces auprès de l'accueil de 9h00 à 10h30.**  
**Les règlements par carte bancaire sont acceptés à partir de 1 euro.**  
**Une facture acquittée vous sera remise dès le règlement.**

*Cette fiche a été créée à l'intention des familles et des proches afin de les informer des éléments du règlement intérieur qui leur appartient également de connaître et d'observer.*

*Ce document constitue aussi un recueil des informations pratiques qui permettront que vos visites se déroulent dans les meilleures conditions. L'ensemble du personnel de l'Établissement est à votre disposition pour tout éclaircissement et renseignement complémentaire.*

**Nous vous recommandons une lecture attentive de ce document.**

#### **Horaires :**

- 📄 Le service administratif est ouvert :
  - du lundi au samedi de 8h30 à 19h30 ;
  - le dimanche de 9h à 19h30.
- 📄 L'accueil des patients par le service administratif est assuré tous les jours de 9h à 10h30.
- 📄 Une permanence téléphonique est assurée par les services infirmiers, toutes les nuits de 19h30 à 8h30.
- 📄 Les repas sont servis en chambre aux horaires suivants :
  - petit déjeuner : 8h ;
  - déjeuner : 12h ;
  - dîner : 18h.

#### **Ligne téléphonique directe :**

Dès l'admission, les patients peuvent à l'ouverture de la ligne, téléphoner vers l'extérieur en composant le 0 puis le numéro souhaiter.

#### **Visites :**

Les visites ont lieu de 16h à 19h30 du lundi au vendredi et de 15h à 19h30 le week-end et les jours fériés, sauf avis contraire du médecin.

Les enfants de moins de 15 ans ne sont pas autorisés dans les services, même accompagnés.

Un maximum de deux visiteurs par patient est autorisé dans le cas de chambre à deux lits.

#### **Sortie d'essai thérapeutique :**

**Des sorties d'essai thérapeutique** pourront être prescrites par le médecin psychiatre traitant. Le départ a lieu après 9h et le retour impérativement, le même jour, avant 19h. Ces sorties sont accordées sous réserve que le patient soit accompagné par un proche (parent ou ami personnel).

**L'accompagnateur ne peut en aucun cas être : un patient en cours d'hospitalisation, un ancien patient de l'Établissement s'il n'a pas de lien de parenté avec le patient sortant, l'accompagnateur d'un autre patient en cours d'hospitalisation.**

**L'accompagnateur doit impérativement raccompagner le patient à l'infirmierie du service dans lequel il est hospitalisé.**

#### **Accompagnement de la famille par les professionnels :**

L'ensemble des professionnels de l'Établissement est présent pour vous accompagner tout au long du séjour du patient. Plus particulièrement :

- 📄 **Le psychiatre** est joignable :
  - tous les matins : sur simple appel auprès du standard (04 92 07 44 44)
  - à son cabinet : le numéro vous sera communiqué par le personnel administratif sur simple demande ou disponible sur internet,
- 📄 **L'infirmier(è)-surveillant(e)** pourra vous recevoir sur simple demande,
- 📄 **La Direction** pourra vous recevoir sur simple demande,
- 📄 **L'assistante sociale** est joignable sur simple appel auprès du standard le lundi et jeudi matin, mardi, et vendredi la journée.

#### **Les interdits :**

📄 Pour des raisons médicales, **l'usage par le patient hospitalisé d'un véhicule personnel est strictement interdit** pendant la durée du séjour. Par ailleurs, le patient hospitalisé n'est pas autorisé à laisser en stationnement son véhicule sur le parking de la Clinique pendant la durée de l'hospitalisation.

☞ Pour respecter intégralement les prescriptions médicales, **il est interdit d'apporter aux patients des médicaments de l'extérieur** sans autorisation du médecin traitant. Les boissons alcoolisées ainsi que les substances psychoactives illicites (drogues, y compris le cannabis sans THC, etc.) sont rigoureusement interdites dans la Clinique.

☞ Pour des raisons de sécurité et d'hygiène, aucune **nourriture et aucun couvert**, ne doivent être introduits dans l'Établissement par les visiteurs à l'occasion des visites et/ou par les patients lors de leur retour des sorties d'essai thérapeutique et conservés dans les chambres.

☞ Par mesure de précaution, nous demandons aux familles et aux proches de veiller avec nous, à ce que le patient ne dépose au coffre que les **espèces** (150 € maximum) **et valeurs strictement indispensables durant son séjour**.

☞ En application du Décret du 15 novembre 2006 et du décret du 25 avril 2017, il est **strictement interdit de fumer et de vapoter** dans l'Établissement.

☞ L'usage **des appareils électriques (cafetière, bouilloire etc.)** est strictement interdit.

☞ Tout **enregistrement vidéo, audio ou photographique** est strictement interdit pour respecter l'intimité et la confidentialité de chacun.

☞ **Les animaux** sont interdits dans l'Établissement.

### Respect et discrétion :

Afin de conserver au séjour des patients la discrétion nécessaire, les visiteurs sont instamment priés de n'accepter de transmettre : ni message, ni lettre, ni paquet, ni argent provenant des patients ou destinés à des patients autres que celui auprès duquel ils sont introduits.

La Direction invite les visiteurs à observer, à l'égard de tous les patients, **la discrétion** dont ils souhaitent voir bénéficier le patient auquel ils rendent visite.

**Le silence et le calme** dans les chambres et les couloirs sont recommandés.

### Accès :

Un parking non gardé est disponible pour les visiteurs.

Accès par les transports urbains : ligne 3 jusqu'à son terminus puis ligne 31, arrêt "Clinique".

### Sécurité :

L'Établissement est placé sous vidéo-surveillance.

### Plan d'accès :



### **Le développement durable, de quoi parle t-on ?**

Le développement durable se définit comme « *un développement qui répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures à répondre aux leurs* » (extrait du Rapport BRUNTLAND 1987).

Le développement durable est un processus de développement qui concilie l'écologique, l'économique et le social et établit un cercle vertueux entre ces trois pôles. Le développement durable se caractérise par un développement, économiquement efficace, socialement équitable et écologiquement soutenable.

### **L'engagement de la clinique :**

Consciente que **le développement durable est l'affaire de tous**, qu'elle consomme des ressources naturelles et que son fonctionnement a divers impacts sur l'environnement, la Clinique de la Costière s'est engagée, en mars 2010, dans une politique volontariste de développement durable.

Cette démarche a pour objectif, non seulement, de prendre en compte la dimension sociale et environnementale des achats, mais également de réduire significativement les consommations en énergie, en eau, en matières chimiques potentiellement dangereuses, ainsi que la production de déchets.

L'engagement des professionnels et de la Direction a été formalisé par la mise en place d'une **charte d'engagement d'éco-responsabilité** diffusée à l'ensemble des professionnels de l'Établissement et des partenaires (fournisseurs, établissements sanitaires et sociaux, ...).

Cette charte fixe les engagements des professionnels en terme de maîtrise des consommations d'électricité, d'eau, de papier, de réalisation du tri sélectif, ... , ainsi que les engagements de la Direction en terme de moyens mis à disposition des professionnels pour y parvenir.

### **L'engagement de la Clinique dans le développement durable est l'affaire de tous !**

**Nous comptons sur votre implication** pour participer à cette évolution dans laquelle s'est engagé l'Établissement et notamment pour participer au **tri des déchets et à la maîtrise des consommations énergétiques** (électricité, eau, ...).



**Depuis 2004, la Clinique de la Costière est membre du Réseau « Hôpital Sans Tabac ».**

L'engagement de la Direction contre le tabagisme se concrétise au quotidien par :

- Une volonté forte de faire respecter les interdictions de fumer au sein de l'Établissement ;
- L'accompagnement des patients et de leurs visiteurs à respecter ces interdictions (signalétique, espace dédié, ...) ;
- L'éducation quant aux conséquences sur la santé inhérente au comportement tabagique grâce à des plaquettes d'informations disponibles pour les patients et leurs visiteurs.

**Votre séjour peut être pour vous, s'il y a lieu,**

**l'occasion de débiter une démarche de sevrage.**

**Alors, n'hésitez pas :**

- à en parler à votre médecin qui pourra vous prescrire l'atelier d'éducation thérapeutique « Conduites addictives » animé par la Psychologue de l'Établissement ;
- à contacter directement :
  - ☎ **Tabac Info Service au n° 39 89** (Confidentiel et gratuit)  
du lundi au samedi de 8h à 20h. Les fumeurs seront mis en relations avec des tabacologues afin de bénéficier d'un suivi personnalisé et gratuit.



L'engagement de la Direction contre l'alcoolisme se concrétise au quotidien par :

- Une volonté forte de faire respecter les interdictions d'usage d'alcool au sein de l'Etablissement ;
- L'accompagnement des patients et de leurs visiteurs à respecter ces interdictions ;
- L'éducation quant aux conséquences sur la santé inhérente au comportement alcoolique grâce à des plaquettes d'informations disponibles pour les patients et leurs visiteurs ;
- Une convention de coopération avec le C.A.L.M.E (Etablissement spécialisé dans le traitement des addictions à l'alcool) depuis 2005.

**Votre séjour peut être pour vous, si nécessaire  
l'occasion de débiter une démarche de sevrage.**

**Alors, n'hésitez pas :**

- à en parler à votre médecin qui pourra notamment vous prescrire l'atelier d'éducation thérapeutique « Conduites addictives » animé par la Psychologue de l'Etablissement ;
- à contacter directement :

 **Centre de soins, d'accompagnement et de prévention en addictologie de Nice (CSAPA)**

37 boulevard carabacel  
06000 NICE  
Tél : **04 93 62 62 10**

 **Les Alcooliques Anonymes**

7 jours/7 et 24 heures/24  
Tél. : **09 69 39 40 20**  
(Appel non surtaxé)

 **Alcool info service**

Tél. : **0 980 980 930**  
De 8h à 2h, 7jours/7  
(appel anonyme et non surtaxé)

(Articles L. 1111-4, L. 1111-11 à L. 1111-13 et R. 1111-17 à R. 1111-20, R. 1112-2, R. 4127-37 du code de la santé publique)

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite, appelée « directives anticipées », afin de préciser ses souhaits quant à sa fin de vie, prévoyant ainsi l'hypothèse où elle ne serait pas, à ce moment-là, en capacité d'exprimer sa volonté.

### À quoi servent les directives anticipées ?

Dans le cas où, en fin de vie, vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté, vos directives anticipées permettront au médecin **de connaître vos souhaits concernant la possibilité de limiter ou d'arrêter les traitements alors en cours**. Le médecin n'est pas tenu de s'y conformer si d'autres éléments venaient modifier son appréciation (cf. infra « Que puis-je faire pour m'assurer que mes directives anticipées seront prises en compte au moment voulu ? »).

On considère qu'une personne est « en fin de vie » lorsqu'elle est atteinte d'une affection grave et incurable, en phase avancée ou terminale.

### Quelles sont les conditions pour que mes directives anticipées soient prises en compte au moment voulu ?

#### Condition d'âge

Vous ne pouvez rédiger des directives anticipées que si vous êtes majeur.

#### Conditions de forme

Le document doit être écrit et authentifiable. Vous devez **écrire vous-même** vos directives. Elles doivent être datées et signées et vous devez préciser vos noms, prénoms, date et lieu de naissance.

**Si vous ne pouvez pas écrire et signer vous-même** vos directives, **vous pouvez faire appel à deux témoins**, votre personne de confiance (si vous en avez désigné une) et une personne de votre choix, qui attesteront que le document exprime bien votre volonté libre et éclairée. Ces témoins doivent indiquer leur nom et qualité et leur attestation est jointe aux directives.

#### Conditions de fond

- **L'auteur du document doit être en état d'exprimer sa volonté libre et éclairée au moment de sa rédaction**. Si vous le souhaitez, **vous pouvez demander au médecin** à qui vous confiez vos directives pour les insérer dans votre dossier, d'y joindre une annexe attestant que vous êtes en état d'exprimer votre volonté et qu'il vous a donné les informations appropriées.
- **Les directives anticipées que vous aurez rédigées (sur papier libre ou modèle disponible à l'accueil) sont valables sans limite de temps. Néanmoins, vous pourrez les annuler ou les modifier à tout moment**. Afin de vous assurer que les directives et leurs modifications éventuelles seront bien prises en compte, vous êtes invité à prendre toutes les mesures pratiques qui s'imposent : mention des coordonnées de la personne détentrice de ces informations.

## Puis-je changer d'avis après avoir rédigé des directives anticipées ?

**Les directives sont révocables à tout moment : vous pouvez donc modifier, quand vous le souhaitez, totalement ou partiellement** le contenu de vos directives. Si vous n'êtes pas en mesure d'écrire, le renouvellement ou la modification de vos directives s'effectuent selon la même procédure que celle décrite précédemment (cf. supra « Conditions de forme »).

**Vous pouvez également annuler vos directives** et pour cela, il n'est pas obligatoire de le faire par écrit.

## Quel est le poids de mes directives anticipées dans la décision médicale ?

Si vous avez rédigé des directives, le médecin doit en tenir compte.

Dans la mesure où elles témoignent de votre volonté alors que vous étiez encore apte à l'exprimer et en état de le faire, elles constituent un document essentiel pour la prise de décision médicale. **Leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical**, y compris sur celui de votre personne de confiance. **Toutefois, les directives anticipées n'ont pas de valeur contraignante pour le médecin.**

Celui-ci reste libre d'apprécier les conditions dans lesquelles il convient d'appliquer les orientations que vous aurez exprimées, compte tenu de la situation concrète et de l'éventuelle évolution des connaissances médicales.

## Que puis-je faire pour m'assurer que mes directives anticipées seront prises en compte au moment voulu ?

Puisqu'au moment où vos directives seront utiles, vous ne serez plus en état d'exprimer votre volonté, il est important que vous preniez, tant que vous le pouvez, toutes les mesures pour que le médecin qui devra décider d'une limitation ou d'un arrêt de traitement puisse les consulter facilement. Si vos directives ne sont pas insérées ou mentionnées dans le dossier qu'il détient, le médecin cherchera à savoir si vous avez rédigé des directives et auprès de qui vous les avez confiées : il s'adressera alors à votre personne de confiance, votre famille, vos proches, votre médecin traitant ou le médecin qui vous a adressé.

Pour faciliter ces démarches, plusieurs possibilités s'offrent à vous :

- le mieux, en cas d'hospitalisation, est de **confier vos directives anticipées au médecin qui vous prend en charge**. Vous pouvez aussi les confier au médecin de ville de votre choix. Dans tous les cas, vos directives seront conservées dans le dossier comportant les informations médicales vous concernant ;
- vous pouvez enfin **conserver vous-même vos directives ou les confier à toute personne de votre choix** (en particulier votre personne de confiance, si vous en avez une). Dans ce cas, il est souhaitable que vous communiquiez au médecin qui vous prend en charge les coordonnées de la personne qui détient vos directives afin qu'il les mentionne dans votre dossier.

Madame, Monsieur,

Dans le cadre de votre hospitalisation à la Clinique de la Costière, vous bénéficiez d'un traitement médicamenteux destiné à traiter votre pathologie.

La plupart des médicaments présents dans l'établissement sont génériques.

En complément des informations qui vous ont été données par votre médecin, nous avons souhaité créer ce document à votre intention afin de vous rappeler les effets positifs attendus mais également les effets indésirables possibles du traitement qui vous est prescrit.

Ce traitement peut avoir des effets indésirables qu'il est bon de connaître pour les signaler à votre médecin qui pourra adapter, sur la base de ces informations, votre traitement si nécessaire.

Cette fiche d'information participe à la démarche d'éducation thérapeutique des patients instaurée par l'Établissement.

Ce document est un support d'information non exhaustif qui ne saurait se substituer aux informations données par votre médecin traitant.

#### **LES ANXIOLYTIQUES :**

Votre médecin vous a prescrit **un anxiolytique (Atarax®, Alprazolam, Seresta®, Bromazepam, Téresta®, Tranxène®, Diazepam)**

##### **Les bénéfices de ce traitement :**

Ce type de médicament est prescrit pour réduire l'anxiété et parfois obtenir un effet de sédation.

##### **Les effets indésirables les plus fréquemment rencontrés sont :**

- une somnolence, un ralentissement psychique et physique, une difficulté de mémoire portant sur les faits récents, des troubles de la vue, des troubles gastro-intestinaux à type de nausées ou de diarrhée.

Ces effets indésirables seront dans tous les cas transitoires et réversibles à l'arrêt ou à la diminution du traitement.

#### **LES ANTIDEPRESSEURS :**

Votre médecin vous a prescrit **un antidépresseur : Paroxetine, Sertraline, Fluoxetine, Citalopram, Clomipramine, Laroxyl®, Moclamine®, Duloxétine, Miansérine, Venlafaxine, Mirtazapine, Milnacipran.**

**Agomélatine Valdoxan® confiez votre carnet de suivi au médecin.**

##### **Les bénéfices de ce traitement :**

Ce type de médicament est prescrit pour lutter contre la dépression. Il peut être également prescrit dans certaines formes d'anxiété ou certaines douleurs.

##### **Les effets indésirables les plus fréquemment rencontrés sont :**

- une excitation, une nervosité si le produit est très stimulant, choisi dans le cas de dépression « ralentie »,
- une sédation si le produit est plutôt anxiolytique, choisi dans le cas de dépression « anxieuse »,
- des troubles digestifs à type de nausées, de constipation, de vomissement dans le cas d'intolérance majeure (rare) ou de bouche sèche,
- des sensations de vertiges en passant de la position allongée à la position debout,
- des difficultés pour évacuer la vessie,
- des variations de poids.

Ces effets indésirables seront dans tous les cas transitoires et réversibles à l'arrêt ou à la diminution du traitement.

#### **LES HYPNOTIQUES :**

Votre médecin vous a prescrit **un hypnotique (Havlane, Lormetazepam, Théralène®, Zopiclone)**

##### **Les bénéfices de ce traitement :**

Ce type de médicament est prescrit pour améliorer la qualité de votre sommeil.

##### **Les effets indésirables les plus fréquemment rencontrés sont :**

- un danger réel de chute en cas de réveil au milieu de la nuit ou au matin du fait de l'action calmante du médicament qui s'ajoute à des troubles de l'équilibre et à une baisse du tonus musculaire,
- un état de dépendance (rare),
- des troubles de la vue,
- les hypnotiques appartenant à la famille des anxiolytiques ou des neuroleptiques peuvent avoir les mêmes effets indésirables décrits par ailleurs pour ces deux familles de traitement.

Ces effets indésirables seront dans tous les cas transitoires et réversibles à l'arrêt ou à la diminution du traitement.

## LES NEUROLEPTIQUES :

Votre médecin vous a prescrit un neuroleptique (Lévomépromazine, Tercian®, Haldol®, Amisulpride, Tiapridal®, Loxapac®, Clopixol®, Olanzapine, Risperidone, Dogmatil®, Quetiapine, Clozapine, Aripiprazole)

### **Clozapine : confiez votre carnet de suivi au médecin.**

#### **Les bénéfices de ce traitement :**

Ce type de médicament est prescrit, d'une manière générale, pour calmer l'activité mentale agissant sur l'agitation et/ou les troubles de l'adaptation à la réalité.

Le Risperidone, Olanzapine, Aripiprazole, Quetiapine et le Clozapine sont des antipsychotiques. Ils visent les mêmes troubles que les neuroleptiques. Ils sont plus récents et généralement mieux tolérés au plan de leurs effets secondaires. Cependant ils ne peuvent traiter toutes les pathologies de sorte que les neuroleptiques cités plus haut gardent leur intérêt.

#### **Les effets indésirables les plus fréquemment rencontrés sont :**

- des crises de contractures des muscles du cou et des yeux, voire des muscles de la langue des mâchoires et du dos,
- des troubles de la fonction sexuelle, prise de poids par augmentation de l'appétit, perturbation du cycle menstruel, une sécheresse de la bouche,
- une constipation,
- des sensations de vertiges en passant de la position allongée à la position debout,
- des difficultés pour évacuer la vessie,
- des troubles de la vue.

**L'effet indésirable exceptionnel et particulier au traitement neuroleptique est le « syndrome malin des neuroleptiques ».** Il s'agit d'une intolérance particulière à ce type de produit qui se caractérise par une élévation de la température avec une accélération du pouls. L'apparition de ce syndrome conduira votre médecin à arrêter immédiatement le traitement.

Ces effets indésirables seront dans tous les cas transitoires et réversibles à l'arrêt ou à la diminution du traitement.

## LES THYMOREGULATEURS OU NORMOTHYMIQUES :

Votre médecin vous a prescrit un thymorégulateur : Tégrétol®, Téralithe® (sels de lithium), Lamotrigine.

### **Pour Dépakote, Dépamide et sels de Valproate : donner votre consentement signé au médecin.**

#### **Les bénéfices de ce traitement :**

Ce type de médicament a pour but de régulariser l'humeur chez des patients enclins à faire des cycles de dépression ou d'excitation psychique.

Des prises de sang seront prescrites en début de traitement et tout au long de son suivi pour surveiller la concentration du lithium dans le sang.

**Les signes de surdosage sont l'apparition ou l'aggravation : de tremblements, de nausées importantes, de vertiges avec un sentiment de soif, de troubles de la vigilance.**

**Les effets indésirables les plus fréquemment rencontrés sont :** des tremblements, des nausées, une prise de poids, un sentiment de soif, une sudation, des vomissements, diarrhées, vertiges ou troubles cutanés de type acné ou psoriasis (rare).

Ces effets indésirables seront dans tous les cas transitoires et réversibles à l'arrêt ou à la diminution du traitement.

**Recommandation particulière : Signaler à votre médecin si vous suivez un régime sans sel prescrit.**

## RECOMMANDATIONS GENERALES (quel que soit votre traitement) :

- **Ne pas utiliser d'autres médicaments que ceux prescrit par votre médecin psychiatre et délivrés par l'Etablissement,**
- **Vous devez signaler si vous êtes ou si vous supposez être enceinte,**
- **Vous devez signaler si vous prenez d'autres médicaments,**
- **Ne pas consommer d'alcool dont les effets sont augmentés par ces traitements**
- **Boire au minimum 1,5 litre d'eau par jour**
- **Eviter l'exposition au soleil.**

**Nous vous rappelons que l'utilisation de médicaments autres que ceux délivrés par l'Etablissement est interdite.**

**Pour toutes informations complémentaires ou pour tout éclaircissement, n'hésitez pas à solliciter votre médecin.**

**Patrick DIACONO,  
Médecin Psychiatre,  
Président de la Conférence Médicale  
D'Etablissement**

**Dr Maryna BONDARENKO,  
Pharmacienne - Gérante,**



### **Lors de mon admission, que dois-je faire ?**

- Si vous avez apporté vos traitements personnels ainsi que vos ordonnances actuelles, remettez-les à l'infirmière qui s'occupe de votre admission,
- Signalez également les médicaments pris sans ordonnance (automédication, homéopathie etc.).

### **Pendant l'hospitalisation, que dois-je faire de mes médicaments ?**

- Vos médicaments seront récupérés par l'infirmière de votre service et remis à la pharmacienne gérante de l'Établissement,
- Il est très important de ne pas prendre d'autres médicaments que ceux prescrits par le médecin de l'établissement : des interactions entre les différents médicaments peuvent exister et risquent d'entraîner de graves complications (surdosage, effets secondaires...).



### **Pourquoi ne puis-je pas garder mes médicaments avec moi ?**



- Tous les médicaments prescrits pendant votre hospitalisation sont fournis par la pharmacie de la Clinique : il peut s'agir du même médicament ou d'un générique,
- Pendant votre hospitalisation, le médecin adapte votre traitement à votre état de santé actuel. Il vous informera des modifications qui y seront apportées,
- Exceptionnellement, si la pharmacie de la clinique ne dispose pas des traitements que vous prenez habituellement, vos médicaments personnels pourront être utilisés.

### **A la sortie, vais-je récupérer mon traitement personnel ?**

- A la fin de l'hospitalisation, le médecin vous remettra une ordonnance de sortie et vous fournira les informations nécessaires. Le traitement peut être différent de celui que vous preniez chez vous,
- Pour éviter tout risque d'erreur ou de confusion, et avec votre consentement et celui de votre médecin, les médicaments non reconduits sur votre ordonnance de sortie ainsi que tous les médicaments psychiatriques, seront détruits par la pharmacienne gérante de la clinique.



Article L.1110-5 du code de la santé publique “...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 et traitée...”

# contrat d'engagement

Dans cet établissement,  
nous nous engageons à  
**prendre en charge**  
votre douleur

avoir moins mal  
ne plus avoir mal  
c'est **possible.**

Dans cet établissement, nous nous engageons à **prendre en charge** votre douleur

Direction de l'hospitalisation et de l'organisation des soins



vous avez peur d'avoir mal...  
prévenir, traiter ou soulager  
votre douleur c'est **possible**

**Prévenir** Les douleurs provoquées par certains soins ou examens : piqûres, pansements, pose de sondes, de perfusion, retrait de drains... Les douleurs parfois liées à un geste quotidien comme une toilette ou un simple déplacement...

**traiter  
ou  
soulager** Les douleurs aiguës comme les coliques néphrétiques, celles de fractures...

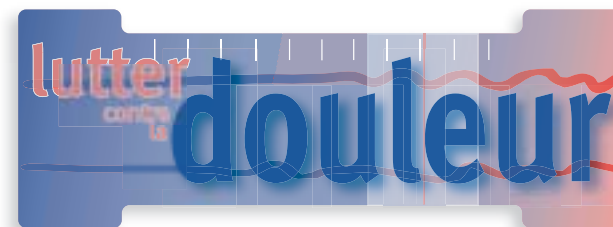
les douleurs après une intervention chirurgicale.

les douleurs chroniques comme le mal de dos, la migraine, et également les douleurs du cancer, qui nécessitent une prise en charge spécifique.

vous avez mal...  
votre douleur, **parlons-en**

Tout le monde ne réagit pas de la même manière devant la douleur ; il est possible d'en mesurer l'intensité.

Pour nous aider à mieux adapter votre traitement, vous pouvez nous indiquer "combien" vous avez mal en notant votre douleur de 0 à 10 ou en vous aidant d'une règlette



nous allons vous **aider**  
à ne plus avoir mal  
ou à avoir moins mal

Les antalgiques sont des médicaments qui soulagent la douleur. Il en existe de différentes puissances. La morphine est l'un des plus puissants. Mais certaines douleurs, mêmes sévères, nécessitent un autre traitement.

**en répondant** à vos questions ;  
**en vous expliquant** les soins que nous allons vous faire et leur déroulement ;  
**en utilisant** le ou les moyens les mieux adaptés.

D'autres méthodes non médicamenteuses sont efficaces et peuvent vous être proposées comme par exemple la relaxation, les massages, le soutien psychologique, la physiothérapie...

vous avez peur d'avoir mal...  
votre douleur, **parlons-en**  
vous avez mal...  
votre douleur, **parlons-en**  
nous sommes là pour vous **écouter**, vous **soutenir**, vous **aider**

## 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.



**6** 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.



**7** 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.



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



**9** 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.



**10** 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.



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

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

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

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

# Votre séjour à la clinique

Madame, Monsieur,

Nous vous demandons de bien vouloir prendre connaissance du livret d'accueil accessible via le QRcode mis à votre disposition dans votre chambre ou sur simple demande à l'accueil.

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 dans l'établissement.

Il vous revient de prévenir l'équipe soignante de vos déplacements à l'intérieur ou à l'extérieur de l'établissement. Pour des raisons liées aux soins, les portes de l'établissement sont fermées de 19h30 à 16h du lundi au vendredi et de 19h30 à 15h les week-end et jours fériés.



## Vous pouvez utiliser votre téléphone portable

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



## Les visites sont autorisées

tous les jours de 16h00 à 19h30 du lundi au vendredi et de 15h00 à 19h30 les week-ends et jours fériés. Les visites de personnes mineures ne sont pas autorisées dans les services de soins.



## 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 respectés.



## Votre sortie de l'établissement

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 administrative. Vos effets personnels ou tout autre objets gardés avec vous restent sous votre surveillance.

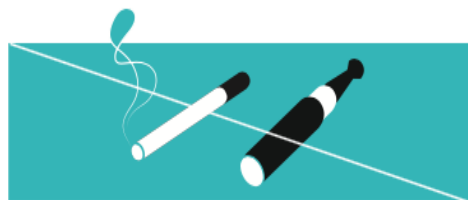


**Les repas** vous seront servis en chambre :  
le matin à 08h00,  
le midi à 12h00,  
et le soir à 18h00.



## 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 libertés



## 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 substitutions.



## 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**

NB : La charte de la personne hospitalisée est disponible en plusieurs langues, auprès de l'accueil de l'établissement

### Article 1 : Renseignements d'ordre général

La Clinique de la Costière est un établissement de soins neuro-psychiatriques en cure libre. Son agrément est de 84 lits.

La Clinique est conventionnée avec les organismes d'Assurance Maladie. Par ailleurs, la Clinique a signé des conventions avec les principales mutuelles.

La Direction est à la disposition du patient, au cours de son séjour, afin qu'il puisse présenter toutes demandes ou observations qu'il jugera utiles.

### Article 2 : Admission et information du patient

Le patient ou sa famille peut choisir le "mode d'hospitalisation" sous lequel il doit être hospitalisé, chambre particulière ou chambre à deux lits. Comme il en est informé lors des démarches de pré-admission, le patient devra présenter lors de son admission, les documents justificatifs permettant de déterminer son identité, sa qualité d'assuré social, sa caisse d'affiliation, son centre de paiement de rattachement et le cas échéant les organismes complémentaires de prise en charge.

Par ailleurs, tous les documents relatifs à l'admission, aux conditions de séjour, aux frais auxquels s'expose le patient ainsi que la Charte de la personne hospitalisée, sont disponibles dans le livret d'accueil accessible par QR code mis à disposition dans votre chambre ou sur simple demande à l'accueil.

En outre, le détail des frais d'hospitalisation est indiqué dans le document « Tarifs en vigueur » affiché conjointement au présent règlement.

### Article 3 : Modalités de règlement et prise en charge

Une caution sera demandée lorsque le patient ne pourra établir la preuve de sa prise en charge par les organismes d'assurance maladie lors de son entrée. La caution sera restituée dès que le dossier sera réglé par les organismes.

Le règlement intégral des frais d'hospitalisation sera demandé à la sortie si le patient n'a pas pu fournir la preuve de sa prise en charge. Le détail des frais d'hospitalisation est indiqué dans le document « Tarifs en vigueur » affiché conjointement au présent règlement.

Si le séjour a donné lieu à des suppléments, une facture détaillée et acquittée sera remise au patient lors du règlement. Le détail des frais d'hospitalisation est indiqué dans le document « Tarifs en vigueur » affiché conjointement au présent règlement.

Les notes concernant ces suppléments seront présentées à terme échu, tous les 7 jours et devront faire l'objet d'un règlement sous 3 jours.

La location d'un poste de télévision est payable d'avance par semaine. Les jours non consommés seront remboursés à la sortie.

Le forfait téléphone est payable dès lors que le patient a choisi l'option.

### Article 4 : Modalités de facturation

Les facturations sur le bordereau S 3404, pour la part des frais d'hospitalisation, sont conformes aux tarifs réglementaires précisés dans le document « Tarifs en vigueur » affiché conjointement au présent règlement, et constituent la base de remboursement des organismes d'assurance maladie.

Aucun supplément ne sera exigé pour l'occupation d'une chambre particulière pour un motif indépendant de la volonté du patient (admission d'urgence, ...). Le forfait journalier et la chambre particulière feront l'objet d'une facturation du jour d'entrée au jour de sortie inclus, quelle que soit l'heure d'entrée et de sortie.

Les tarifs des prestations annexes auxquelles peut recourir le patient au cours de son séjour sont indiqués dans le document « Tarifs en vigueur » affiché, conjointement au présent règlement et dans le hall de l'Établissement.

### Article 5 : Conditions de séjour

Les repas sont servis aux horaires suivants :

- Petit-déjeuner : 8H00
- Déjeuner : 12H00
- Dîner : 18H00

Le jardin sud est ouvert de 7H30 à 22H00 et le jardin nord est accessible aux heures de visite.

Une tenue correcte est exigée dans l'Établissement (ne pas circuler en robe de chambre ou pyjama).

Le service administratif est ouvert :

- au public (hors patients) tous les jours de 8h30 à 19h,
- aux patients tous les jours de 9h à 10h30.

Un coffre est à la disposition des patients pour le dépôt d'objets de valeurs. L'accès à ce coffre se fait tous les jours de 9H à 10H30.

Pour respecter intégralement les prescriptions médicales, les patients :

- devront remettre à l'équipe soignante les médicaments en leur possession au moment de l'admission,
- ne devront pas rapporter dans l'Établissement de médicaments suite à une sortie d'essai thérapeutique,
- ne devront pas se faire apporter de médicaments par leurs visiteurs au cours du séjour.

Les visites sont autorisées de 16H à 19H30 du lundi au vendredi et de 15h à 19h30 le week-end et les jours fériés sauf avis médical contraire. Les enfants de moins de 15 ans ne sont pas autorisés dans les services, même accompagnés. Les visiteurs sont priés de se présenter à l'infirmerie du service de soins avant de se rendre en chambre.

Un maximum de deux visiteurs par patient est autorisé dans le cas des chambres doubles.

Les admissions ont lieu de 13h à 16h Dans certains cas des admissions peuvent avoir lieu en dehors de ces horaires.

Pour des raisons de sécurité, nous vous recommandons de sortir de l'enceinte de la Clinique sans autorisation médicale.

L'usage d'un véhicule personnel est déconseillé à tous patients pendant le séjour y compris lors des sorties d'essai thérapeutique.

Il n'est pas recommandé de laisser en stationnement son véhicule sur le parking de la Clinique pendant la durée de l'hospitalisation.

Pour des raisons d'hygiène et de sécurité, aucune **nourriture ni aucun couvert**, ne doivent être introduits dans l'Établissement par les visiteurs à l'occasion des visites et/ou par les patients lors de leur retour des sorties d'essai thérapeutique et conservés dans les chambres.

Le silence et le calme sont recommandés dans l'ensemble de l'Établissement et tout particulièrement dans les chambres et dans les couloirs.

Toute activité de commerce ou de troc (entre patients) dans l'enceinte de l'Établissement est fortement déconseillée.

Les rencontres entre patients ont lieu dans les espaces de convivialité mis à leur disposition par l'Établissement. Les visites de chambre à chambre ne sont pas recommandées ainsi que les déplacements dans un service de soins autre que celui dans lequel le patient est hospitalisé.

La possession et /ou l'usage de boissons alcoolisées ainsi que de substances psychoactives illicites (drogues, y compris le cannabis sans THC, etc.) sont rigoureusement interdites dans la Clinique.

En raison des dangers liés à l'utilisation conjointe de ces substances avec les psychotropes prescrits pour le traitement, l'Établissement se réserve le droit, pour raison médicale, de réaliser un test de dépistage adapté au cours de votre séjour.

Il est strictement interdit de fumer et de vapoter dans l'Établissement.

Par mesure de sécurité, il n'est pas autorisé de conserver certains appareils électriques en chambre (bouilloire, fer à lisser, tondeuse...). Il n'est également pas possible d'utiliser des multiprises et rallonge. L'utilisation des téléphones portables n'est pas souhaitable pendant les activités thérapeutiques.

Tout enregistrement vidéo, audio ou photographique n'est pas recommandé pour respecter l'intimité et la confidentialité de chacun.

L'introduction d'animaux n'est pas autorisée dans l'Établissement.

Pour des raisons de sécurité, les livraisons de toutes commandes (internet, nourriture ou autres) ne sont pas souhaitables au cours du séjour.

#### **Discrétion :**

Afin de conserver au séjour des patients la discrétion nécessaire, les visiteurs sont instamment priés de n'accepter de transmettre : ni message, ni lettre, ni paquet, ni argent provenant d'un autre patient que celui qu'il est venu visiter.

La Direction invite les visiteurs à observer la discrétion à l'égard de tous les patients.

#### **Article 6 : Les sorties d'essai thérapeutique**

Des sorties d'essai thérapeutique pourront être prescrites par le psychiatre référent du patient. Le départ a lieu à partir 9H00 et le retour avant 19h le même jour. Ces sorties seront accordées sous réserve que le patient soit accompagné par un proche (parent ou ami personnel).

L'accompagnant ne peut en aucun cas être :

- un patient en cours d'hospitalisation,
- un ancien patient de l'Établissement s'il n'a pas de lien de parenté avec le patient sortant,
- l'accompagnateur d'un autre patient en cours d'hospitalisation.

A son retour, le patient doit se présenter à l'infirmerie de son service de soins avant de regagner sa chambre.

#### **Article 7 : Les sorties**

Les sorties ont lieu de 11h à 12h et de 13h à 14h.

Le patient est invité à faire toute remarque ou suggestion au moyen d'un questionnaire remis par le personnel soignant avant sa sortie afin de permettre une amélioration continue des conditions de séjour.

#### **Article 8 : Commission des Usagers**

Une Commission des Usagers est à la disposition des patients. Cette instance a pour mission d'assister et d'orienter toute personne qui s'estime victime d'un préjudice du fait de l'activité de l'Établissement, et de lui indiquer les voies de conciliation et de recours dont elle dispose. La composition et les coordonnées sont affichées dans chaque service.

Pour ce faire, toute personne a la possibilité pour exprimer ses griefs :

- soit d'adresser un courrier à l'attention du médiateur de la clinique,
- soit de prendre contact avec un membre de la Direction afin d'obtenir des informations pour l'orienter dans ses démarches.

Toute plainte ou réclamation sera enregistrée et examinée par la Commission des Usagers.

#### **Article 9 : Modalités d'information du patient sur le règlement intérieur**

Des extraits de ce règlement sont disponibles dans le livret d'accueil accessible par QR code ou sur simple demande à l'accueil.

Le présent règlement est affiché à l'attention des patients à l'accueil et dans les services de soins. Un exemplaire en est communiqué au personnel.

La Direction.

## NOTICE D'INFORMATION RELATIVE AUX DONNEES PERSONNELLES

---

### Règlement européen sur la protection des données

Cette notice d'information est destinée à préciser comment l'établissement collecte, traite et utilise les données à caractère personnel du patient dans le respect de ses droits. L'établissement s'engage à protéger ses données à caractère personnel et est joignable pour répondre à toute question relative à leur utilisation par courrier ou par e-mail :

**Clinique de la Costière**  
**Chemin de la Costière**  
**06 000 NICE**  
**dpo@costiere.com**

L'établissement tient régulièrement à jour sa notice d'information à chaque adoption de nouvelles pratiques ou de nouvelle politique en matière de protection des données à caractère personnel.

### Quelles données à caractère personnel sont collectées par l'établissement ?

Lorsqu'un patient est admis en établissement de santé, l'établissement collecte les données à caractère personnel suivantes à son sujet :

- Son état civil (civilité, nom, adresse email, numéro de téléphone, adresse postale, mesure de protection juridique) ainsi qu'une copie de sa carte d'identité,

- Son numéro de sécurité sociale et une copie de sa carte d'immatriculation à un régime de sécurité sociale,
- Une copie de sa carte de mutuelle,
- Ses données de paiement pour les encaissements (IBAN),
- Ses données de santé,
- Des informations relatives à sa vie personnelle : des détails sur ses conditions d'habitat et son environnement, sa situation familiale, son mode de vie et ses préférences alimentaires.

L'établissement collecte également les données à caractère personnel suivantes concernant les représentants légaux (si nécessaire), les personnes à prévenir en cas d'urgence et la ou les personne(s) de confiance :

- Leur identité et leurs coordonnées,
  - Leur lien de parenté avec le patient.
- Ces données sont communiquées soit par le patient (ou son représentant légal), soit par l'entourage familial et médical du patient.

### Pour quelles raisons ces données à caractère personnel sont-elles traitées ?

Ces données à caractère personnel sont traitées pour satisfaire les finalités suivantes : - Dispenser les soins médicaux nécessaires et adaptés,

- Tenir à jour le dossier médical personnel de chaque patient,
- Suivre l'état de santé et la prise en charge du patient,
- Gérer les aspects administratifs et la facturation des services et soins prodigués,
- Transférer les éléments de facturation requis vers les organismes sociaux concernés.
- Améliorer la démarche qualité, notamment par la réalisation d'enquêtes de satisfaction et le recueil d'avis.

### Quelle base légale permet à l'établissement de traiter ces données à caractère personnel ?

L'établissement traite ces données à caractère personnel :

- Dans le cadre de son obligation légale pour la tenue du dossier patient conformément à l'article R1112-2 du Code de la santé publique ;
- Dans le cadre de son obligation légale d'alimentation du dossier médical partagé conformément à l'article L1111-15 du Code de la santé publique sauf opposition pour motif légitime du patient.
- Dans le cadre de l'obligation légale de l'établissement et de son intérêt légitime pour les enquêtes et audits ayant pour objectif la démarche qualité sauf opposition du patient.

### Sur quels supports et pendant combien de temps ces données à caractère personnel sont-elles conservées ?

Les données à caractère personnel sont conservées sur supports papier et/ou informatique pendant les durées légales de conservation ci-dessous.

À cet effet, l'établissement conserve notamment les dossiers administratifs et dossiers de soins et de santé :

- Pendant vingt (20) ans à compter du dernier séjour en établissement du patient\*,
- \* Article R 1112-7 du code de santé publique
- Ou, pendant dix (10) ans à compter du décès du patient si celui-ci décède moins de dix ans après sa sortie de l'établissement\*,
- \* Article R 1112-7 du code de santé publique

La copie de la pièce d'identité du patient est conservée pendant cinq (5) ans à compter du dernier séjour en établissement du patient.

### **Avec qui ces données à caractère personnel sont-elles partagées ?**

Vos données à caractère personnel, y compris vos données de santé, sont destinées à l'établissement et ne seront traitées que par des personnes habilitées à les traiter au regard de la nature de leurs fonctions et en particulier les équipes médicales, soignantes, et administratives qui participent à votre prise en charge.

En fonction des nécessités liées à votre prise en charge vos données peuvent également être transmises à :

- Des laboratoires d'analyses et de biologie médicale,
- Des centres d'imagerie médicale pour permettre la réalisation des examens nécessaires,
- Votre mutuelle ou au centre gestionnaire de votre régime d'assurance maladie pour l'instruction d'une demande de prise en charge, puis à l'issu de votre séjour pour qu'il puisse être facturé aux organismes payeurs et que vos droits au remboursement soient liquidés,
- D'autres établissements de santé, si vous êtes transféré(e) vers l'un de ces établissements et ceci afin que les équipes médicale et soignante qui vous accueillent, puissent disposer de toutes les informations nécessaires à la continuité des soins et à votre prise en charge,
- Votre médecin traitant, afin de lui communiquer les informations nécessaires à votre suivi médical.
- L'assureur de l'établissement en cas de contentieux.

Vos données sont également susceptibles d'être transmises à nos sous-traitants notamment pour la tenue et la gestion de votre dossier patient informatisé.

### **Quels sont les droits des personnes dont l'établissement collecte les données et comment peuvent-ils être exercés ?**

Le règlement européen de protection des données (RGPD) et la Loi Informatique et Libertés modifiée confèrent aux personnes des droits sur leurs données.

Selon la base légale applicable, le patient peut exercer les droits suivants dans le respect des dispositions légales :

- Droit d'accès : chacun a le droit d'obtenir une copie des données à caractère personnel que l'établissement détient et traite à son sujet ;
- Droit de rectification : chacun a le droit de rectifier les données à caractère personnel que l'établissement détient à son sujet si elles sont incorrectes ;

Toute personne peut également exercer les droits suivants sous certaines conditions : - Droit d'effacement : chacun peut demander à l'établissement d'effacer ses données ;

- Droit de limitation : chacun peut demander à l'établissement de limiter le traitement de ses données.
- Droit d'opposition : chacun peut s'opposer, à tout moment, pour des raisons tenant à sa situation particulière, à un traitement de ses données par l'établissement.

Pour exercer ces droits, le patient doit adresser une demande écrite à l'établissement aux coordonnées en tête de la présente notice. La personne concernée est informée que l'établissement peut lui demander de fournir des éléments de nature à permettre son identification. Le patient peut également introduire une plainte auprès de la CNIL.

Pour toute demande d'accès au dossier médical, l'établissement s'engage à répondre au patient dans un délai de huit (8) jours au plus tard et au plus tôt dans les quarante-huit (48) heures. Si les informations remontent à plus de cinq (5) ans, le délai est porté à deux (2) mois. Les frais de délivrance des copies sont à la charge du patient mais ne sauraient excéder le coût de la reproduction et, le cas échéant, de l'envoi des documents.

Pour toute autre demande, l'établissement s'engage à répondre dans un délai de trente (30) jours sans frais.

# COMITE DE LUTTE CONTRE LES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS

## PROGRAMME D' ACTIONS Année 2026

Thématiques	Objectifs
<b>Fonctionnement</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Elaborer le rapport d'activités du CLIAS</li> <li>– Elaborer un programme d'actions du CLIAS</li> <li>– Organiser 3 réunions du CLIAS</li> <li>– Organiser 6 réunions de l'Équipe Opérationnelle d'Hygiène Hospitalière</li> </ul>
<b>Politique qualité, sécurité des soins et gestion des risques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Présenter et valider la cartographie des risques de l'Etablissement relative à la gestion du risque infectieux</li> </ul>
<b>Surveillance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Suivre les risques liés à la maîtrise du risque infectieux notamment grâce aux cartographies des risques des Etablissements et aux matrices des risques</li> <li>– Suivre les indicateurs de gestion du risque infectieux</li> <li>– Réaliser une enquête de prévalence annuelle</li> <li>– Assurer le suivi de l'indicateur relatif au nombre d'AES</li> <li>– Réaliser des prélèvements de surfaces</li> <li>– Réaliser un prélèvement d'eau froide</li> <li>– Gérer le risque légionnelle : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Réaliser les analyses légionnelles et les transmettre à l'ARS (engagement CPOM)</li> <li>• Assurer la mise à jour du carnet sanitaire et transmettre à l'ARS une attestation de bonne tenue du carnet sanitaire (engagement CPOM)</li> </ul> </li> <li>– Assurer la surveillance des BMR prioritaires et le suivi des patients porteurs d'une « BMR + »</li> <li>– Suivre les indicateurs du tableau de bord des activités de lutte contre les infections associées aux soins</li> <li>– Suivre la consommation d'antibiotiques</li> </ul>
<b>Evaluation des Pratiques Professionnelles</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Réaliser un audit sur le respect des précautions standards</li> <li>– Réaliser une évaluation des pratiques professionnelles relative à la pertinence de la prescription des antibiotiques</li> <li>– Réaliser une évaluation sur la technique d'entretien quotidien d'une chambre</li> <li>– Réaliser les évaluations des précautions complémentaires mises en place lorsque le cas se présente</li> </ul>
<b>Prévention et Formation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Pérenniser les procédures relatives à la lutte contre les infections associées aux soins (création et révision de procédures)</li> <li>– Sensibiliser et former les professionnels aux bonnes pratiques</li> <li>– Assurer une formation externe du personnel en matière de lutte contre les infections associées aux soins</li> <li>– Participer à la semaine sécurité des patients organisée annuellement</li> </ul>

# Indicateurs de qualité et de sécurité des soins (IQSS) et Indicateurs liés aux infections associées aux soins (IAS)

La Haute Autorité de Santé s'est engagée depuis 2008, en coopération avec le Ministère de la santé, dans le développement et la généralisation d'indicateurs de qualité et de sécurité des soins. Ainsi, la Clinique de la Costière s'engage à recueillir ces données, à les transmettre à l'HAS et à les diffuser aux professionnels de santé et aux usagers dans le cadre de sa politique d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins dispensés à ses patients.

INDICATEURS DE LA QUALITE ET DE LA SECURITE DES SOINS (IQSS)				
Catégories	Intitulés	Résultats		Classe performance établissement
Coordination des prises en charge	Qualité de la lettre de liaison à la sortie	88% (données 2022)	91% (données 2024)	A
Prise en charge clinique	Évaluation et prise en charge de la douleur	90% (données 2022)	96% (données 2024)	A
Prise en charge clinique	Repérage et proposition d'aide à l'arrêt des addictions chez les patients adultes	66% (données 2021)	80% (données 2023)	B
Prise en charge clinique	Évaluation cardio-vasculaire et métabolique chez les patients adultes	59% (données 2021)	55% (données 2023)	C
INDICATEURS LIES AUX INFECTIONS ASSOCIEES AUX SOINS (IAS)				
Catégories	Intitulés	Résultats		Classe performance établissement
Suivi de la vaccination antigrippale du personnel hospitalier	Indicateur de suivi de la vaccination antigrippale du personnel (VAG)	19,2% (données 2023)	20% (données 2024)	B



La lettre indique la classe de performance de l'établissement. Les meilleurs résultats sont en vert et les moins bons en rouge.

<b>Certification</b>	Niveau de certification des établissements de santé (données 2025) : établissement certifié	Établissement certifié sous conditions
----------------------	--	--

Les résultats de l'ensemble de ces indicateurs de qualité et sécurité des soins de la Clinique sont également disponibles sur le site de la Haute Autorité de Santé (HAS): <https://www.has-sante.fr/qualiscope>.