



CLINIQUE LOUIS PASTEUR

Guide des usagers



CLINIQUE LOUIS PASTEUR

Un pôle médical d'excellence au service du patient

Nous nous engageons à offrir une prise en charge de qualité, respectueuse des besoins et de la dignité de chaque patient. Notre philosophie repose sur une écoute attentive, une médecine personnalisée et une volonté constante de favoriser le bien-être de nos patients tout au long de leur parcours de soins.

SOMMAIRE

01

LES DROITS ET DEVOIRS DES PATIENTS

Vos droits en tant que patient.....	4
Vos devoirs en tant que patient.....	6
Charte de la personne hospitalisée.....	7

02

ÊTRE ÉCOUTÉ ET FAIRE ENTENDRE SA VOIX

Votre opinion est essentielle !	8
La Commission Des Usagers.....	8
Exprimer une doléance.....	12

03

LES ASSOCIATIONS DE PATIENTS

APF France Handicap Lorraine.....	13
Association des Diabétiques de Lorraine.....	13
Association Française des Hémophiles de Lorraine.....	13
Association Française des Malades opérés Cardio-vasculaires.....	13
Cancer Solidarité Vie.....	14
France Assos Santé Grand Est.....	14
France Rein Lorraine.....	14
Les mutilés de la Voix - Lorraine.....	14
La Ligue Contre le Cancer.....	15
SOS hépatites et maladies du foie Alsace-Lorraine.....	15
Réseau Néphrolor.....	15
Association pour le Droit à Mourir dans la Dignité.....	15
Fédération Nationale des Associations des Retraités.....	15

SECTION 1 : LES DROITS ET DEVOIRS DES PATIENTS

VOS DROITS EN TANT QUE PATIENT

Dans notre établissement de santé, chaque patient est accueilli avec respect, bienveillance et dignité, conformément à la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé. Nous voulons que vous vous sentiez écouté et soutenu à chaque étape de votre parcours de soins.

RESPECT DE LA DIGNITÉ ET DE LA VIE PRIVÉE

Vous serez accueilli sans aucune discrimination (âge, origine, situation sociale, convictions personnelles...). Votre intimité et votre vie privée sont protégées tout au long de votre prise en charge.

PROTECTION DE VOS DONNÉES PERSONNELLES (RÈGLEMENT GÉNÉRAL SUR LA PROTECTION DES DONNÉES - RGPD) :

Nous accordons une grande importance à la protection de vos données personnelles. Elles sont stockées en toute sécurité et ne sont accessibles qu'aux personnes autorisées.

RESPECT DU SECRET PROFESSIONNEL

Toutes les informations concernant votre santé sont confidentielles. Seuls les soignants qui participent directement à vos soins peuvent y accéder.

SOULAGEMENT DE LA DOULEUR

Votre confort est notre priorité. Votre douleur est évaluée et prise en charge de façon personnalisée. Des protocoles adaptés peuvent être mis en place pour vous soulager au mieux.

DROIT À L'INFORMATION

Vous avez droit à des explications claires et compréhensibles sur votre état de santé, vos traitements, leurs risques et les alternatives possibles. Nous prenons le temps de répondre à vos questions afin que vous compreniez chaque étape de vos soins.

CONSENTEMENT LIBRE ET ÉCLAIRÉ

Aucun acte médical ni traitement ne peut être réalisé sans votre consentement libre et éclairé. Cela signifie que vous êtes libre de décider de votre parcours de soins, après avoir reçu toutes les informations nécessaires pour faire un choix éclairé. Vous avez la possibilité de poser toutes les questions que vous souhaitez et de revenir sur votre décision à tout moment. Votre autonomie et votre prise de décision sont respectées à chaque étape.

DÉSIGNATION D'UNE PERSONNE DE CONFIANCE

À votre arrivée, vous pouvez désigner une personne de confiance (proche, membre de la famille, médecin traitant...). Elle pourra vous accompagner, être présente lors des entretiens médicaux, et vous aider à prendre vos décisions.

Si un jour vous ne pouvez plus vous exprimer, cette personne transmettra vos souhaits à l'équipe médicale.

La désignation se fait par écrit, et vous pouvez la modifier ou l'annuler à tout moment.

Attention : la personne de confiance n'est pas la même que la personne à prévenir en cas d'urgence.

DIRECTIVES ANTICIPÉES

Vous pouvez rédiger des directives anticipées pour indiquer vos souhaits concernant vos soins si un jour vous ne pouviez plus vous exprimer. Ce document peut être modifié ou annulé à tout moment.

Si vous êtes sous tutelle ou curatelle, merci de le signaler à votre arrivée.

ACCÈS À VOTRE DOSSIER MÉDICAL

Vous pouvez consulter votre dossier médical et demander une copie à tout moment, sur simple demande écrite à la direction. Nous vous accompagnerons dans cette démarche.

RESPECT DE VOS CONVICTIONS ET DE VOTRE CULTE

Nous respectons pleinement vos convictions religieuses et vous garantissons un environnement dans lequel vous pouvez exprimer librement vos croyances. Si vous souhaitez un accompagnement spirituel, il vous suffit de vous adresser au personnel soignant ou au cadre de service. Votre demande sera traitée de manière confidentielle et dans le respect total de votre intimité. Une salle de culte est à votre dispos

VOS DEVOIRS EN TANT QUE PATIENT

Nous mettons un point d'honneur à offrir à chaque patient une prise en charge de qualité et un environnement de soins respectueux et sécurisé. Afin de garantir le bien-être de tous, chaque usager a aussi des devoirs. Ces devoirs contribuent à maintenir une atmosphère harmonieuse et à respecter les droits de chacun.

RESPECT DU PERSONNEL

Le respect mutuel est au cœur de notre démarche. Il est donc important d'établir une relation de confiance et de courtoisie avec eux. Soyez attentif à leur travail et respectez les consignes qu'ils vous donnent, car leur objectif est toujours de vous offrir les meilleurs soins possibles dans le respect de votre dignité.

RESPECT DES AUTRES PATIENTS

Il est essentiel de respecter les autres patients, chacun a droit au calme, au repos et à la confidentialité. Cela inclut le respect des moments de silence, le respect des espaces communs et l'attention portée à la vie privée de chacun.

RESPECT DES LOCAUX ET DU MATÉRIEL

Les installations et le matériel médical sont mis à votre disposition pour garantir votre confort et la qualité de vos soins. Afin de préserver un environnement agréable et fonctionnel pour tous, nous vous invitons à prendre soin des espaces communs et à respecter les équipements. Ensemble, nous contribuons à créer un lieu agréable pour tous.

COMMUNICATION SINCÈRE

Pour vous offrir une prise en charge optimale, il est essentiel d'avoir une communication ouverte et sincère avec le personnel médical. Informez l'équipe de santé de tout ce qui concerne votre état (antécédents, traitements en cours, allergies, etc.).

RESPECT DES RÈGLES DE L'ÉTABLISSEMENT

Merci de respecter les règles en vigueur (horaires de visite, consignes de sécurité, règles d'hygiène, conditions de visites...). Elles sont là pour la sécurité et le confort de tous.



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 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 à l'amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

Le cadre de soins du service dispose de l'intégralité du texte pour toute personne qui souhaite le consulter.

SECTION 2 : ÊTRE ÉCOUTÉ ET FAIRE ENTENDRE SA VOIX

VOTRE OPINION EST ESSENTIELLE !

ENQUÊTES DE SATISFACTION

Votre avis compte pour nous. Nous vous invitons régulièrement à répondre à des enquêtes de satisfaction pour évaluer la qualité de nos soins et améliorer nos services. Vous pourrez recevoir le questionnaire pendant votre séjour ou par email après votre sortie. Votre participation est précieuse : grâce à vos réponses, nous pouvons mieux répondre à vos attentes et améliorer votre expérience à la clinique.

LA COMMISSION DES USAGERS

La Commission des Usagers est une instance officielle au sein de notre établissement. Elle veille à ce que vos droits soient respectés et que vos réclamations soient entendues et traitées avec sérieux.

Qu'est-ce qu'un usager ?

Le terme « usager » désigne toute personne qui bénéficie, a bénéficié ou est en droit de bénéficier des services du système de santé. Cela inclut :

- ➡ les patients accueillis en consultation ou hospitalisés,
- ➡ leurs proches ou accompagnants,
- ➡ ainsi que tout utilisateur avéré ou potentiel du système de santé.

L'utilisateur est au cœur du système de soins : il est acteur de sa santé, porteur de droits fondamentaux, mais aussi de responsabilités, dans une logique de respect mutuel et de qualité des soins.

Qu'est-ce que la commission des usagers ?

La commission des usagers est, avant tout, un **lieu de dialogue** entre les usagers et les professionnels de santé ou les établissements de santé.



La commission des usagers a pour mission de veiller au respect des droits des patients et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches et de la prise en charge. Cette commission facilite les démarches de ces personnes et veille à ce qu'elles puissent, le cas échéant, exprimer leurs doléances auprès des responsables de l'établissement, entendre les explications de ceux-ci et être informées des suites de leurs demandes.

La commission des usagers participe à l'élaboration de la politique menée dans l'établissement en ce qui concerne l'accueil, la prise en charge, l'information et les droits des usagers. Elle est associée à l'organisation des parcours de soins ainsi qu'à la politique de qualité et de sécurité élaborée par la commission.



Comment se compose-t-elle ?



UN REPRÉSENTANT DE LA CLINIQUE LOUIS PASTEUR

Dr Mathieu GRESSER

Le Président est votre lien privilégié avec la clinique. Il veille à ce que vos droits soient respectés, vos besoins pris en compte et vos doléances entendues, contribuant ainsi à l'amélioration continue de nos soins.



UN MÉDIATEUR MÉDECIN

Dr Philippe GENDRAULT

Le médiateur médecin intervient lorsqu'un patient ou ses proches formulent une réclamation liée à la prise en charge du patient pendant son séjour dans l'établissement. Son rôle est d'écouter, d'expliquer et de favoriser le dialogue entre le patient et les professionnels de santé ou l'établissement. Il agit en toute neutralité, sans parti pris, dans un esprit d'apaisement et de compréhension mutuelle. À travers un entretien confidentiel, il permet d'éclaircir les situations, de prévenir les malentendus et de contribuer à l'amélioration continue de la qualité des soins.



UN MÉDIATEUR NON MÉDECIN

Mme Mélanie HUBER

Le médiateur non médecin intervient lorsqu'une réclamation concerne des aspects non médicaux de la prise en charge : accueil, hébergement, organisation, communication, respect de la vie privée, etc. Il assure un rôle d'écoute neutre et bienveillante, en facilitant le dialogue entre l'utilisateur et les équipes non médicales de l'établissement. Son intervention vise à clarifier les situations, répondre aux incompréhensions et contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil et du service rendu aux patients.



DES REPRÉSENTANTS DES USAGERS

Titulaire 1 : M. Jean-Claude EDLINGER

Titulaire 2 : Mme Michèle GRANDEMANGE

Suppléant 1 : Mme Geneviève FLEURY

Suppléant 2 : Mme Viviane SLOUS

Qui sont les représentants des usagers et quel est leur rôle au sein de la CDU ?

Les représentants des usagers jouent un rôle essentiel dans la promotion des droits des patients et l'amélioration continue de la qualité des soins. Mandatés par des associations agréées, et nommés pour 3 ans par le directeur général de l'agence régionale de santé, ils interviennent à plusieurs niveaux dans l'établissement.

ÊTRE LE PORTE-PAROLE DES USAGERS

Ils représentent les patients et leurs proches en portant leurs attentes, leurs besoins et leurs préoccupations au sein des différentes instances de l'établissement.

SIÉGER DANS LES INSTANCES DÉCISIONNELLES

Ils participent activement à des commissions telles que la Commission des Usagers (CDU), le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD), la Commission des Menus, le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN), ou encore les instances liées à la qualité et à la sécurité des soins. Leur objectif : veiller à ce que la parole des usagers soit prise en compte dans les décisions.

CONTRIBUER AU TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

Ils participent à l'examen des doléances formulées par les patients ou leurs proches, et à leur analyse. Leur rôle est d'identifier les axes d'amélioration et de contribuer à la résolution des situations conflictuelles.

FAVORISER L'AMÉLIORATION CONTINUE DE LA QUALITÉ DES SOINS

Ils prennent part à l'élaboration et à l'évaluation des projets visant à renforcer la qualité, la sécurité des soins et l'expérience patient.

INFORMER ET ACCOMPAGNER LES USAGERS

Ils sensibilisent les usagers à leurs droits, aux démarches à suivre en cas de difficulté, et les informent sur le fonctionnement de l'établissement. Ils encouragent une implication active du patient dans son parcours de santé.

TRAVAILLER EN COLLABORATION AVEC LES PROFESSIONNELS DE SANTÉ

En dialoguant avec les équipes médicales, paramédicales et administratives, ils favorisent une approche centrée sur le patient, et renforcent la communication entre les usagers et l'établissement.

PARTICIPER À L'ÉVALUATION DES PRATIQUES PROFESSIONNELLES

Grâce aux retours d'expérience des usagers, ils contribuent à l'analyse des pratiques et à l'amélioration des services rendus.

Comment contacter les représentants des usagers ?

- Par téléphone : 03 83 18 83 70
- Par mail : cdu.clp@louispasteursante.fr
- Si vous êtes hospitalisé : adressez-vous à l'équipe soignante de votre service.

EXPRIMER UNE DOLÉANCE

Déposer une réclamation ou une doléance : Nous prenons chaque doléance au sérieux et nous nous engageons à vous répondre dans les meilleurs délais.

- Via le formulaire de contact sur notre site Internet



Nous écrire

Nom *
Nom

Prénom *
Prénom

Adresse mail *
Adresse mail

N° de téléphone *
N° de téléphone

Message libre *
Message libre

Collecte d'informations *
☐ En soumettant ce formulaire, j'autorise Louis Pasteur Santé à collecter les informations renseignées dans le but de me recontacter.

Envoyer

- En s'adressant au représentant des usagers



SECTION 3 : LES ASSOCIATIONS DE PATIENTS

APF FRANCE HANDICAP LORRAINE



3 Boulevard de Trêves
57000 Metz
Tél : 0387362124
URL : <https://grandest.apf-francehandicap.org>

Depuis 90 ans, APF France Handicap défend les droits des personnes handicapées et de leurs familles, se bat contre les discriminations dont elles sont victimes, et les accompagne au quotidien dans tous les domaines de la vie (accessibilité, éducation, emploi, santé...), partout en France.

ASSOCIATION DES DIABÉTIQUES DE LORRAINE



AFD
Association des Diabétiques
de Lorraine

23 boulevard de l'Europe - Centre d'Affaires des Nations Porte Gibraltar -
7ème étage
54500 Vandœuvre-lès-Nancy
Mail : dany.durain-siefert@numericable.com
URL : <https://afdlorraine.federationdesdiabetiques.org>

L'AFD Lorraine accompagne les personnes diabétiques via des rencontres, ateliers et activités collectives animés par des patients experts. Elle favorise l'écoute et le lien social hors du cadre médical. Elle défend aussi leurs droits en offrant soutien juridique et accès à une assurance adaptée.

ASSOCIATION FRANÇAISE DES HÉMOPHILES DE LORRAINE



Association française
des hémophiles

CTH de Lorraine Laboratoire d'hémostase CHU Brabois - rue du Morvan
54511 Vandœuvre-lès-Nancy
Tél. : 06 61 91 78 19
Mail : aude.pizzuto@gmail.com
URL : <https://afhlorraine.assoconnect.com/>

L'AFH soutient les personnes atteintes de maladies hémorragiques rares en défendant leurs droits et en facilitant l'accès aux soins. Elle agit à travers l'information, l'entraide, la formation et le soutien à la recherche. Reconnue d'utilité publique, elle collabore avec les acteurs de santé en France et à l'international.

ASSOCIATION FRANÇAISE DES MALADES ET OPÉRÉS CARDIO-VASCULAIRES



AFDOC
Association Française
des Malades et Opérés Cardio-vasculaires

Palais de la mutualité 3, place Antonin Jutard
69003 Lyon
Tél. : 04 72 16 99 70
Mail : afdloc@afdloc.fr
URL : <https://afdloc.fr>

L'AFDOC, association de santé reconnue de bienfaisance et agréée par le ministère de la Santé, soutient les personnes atteintes de pathologies cardiaques. Elle favorise la solidarité, l'aide au quotidien, la prévention, la représentation des usagers, la recherche et l'amélioration du système de santé.

CANCER SOLIDARITÉ VIE



URL : <https://www.cancersolidaritevie.fr/>

Cancer Solidarité Vie accompagne les personnes atteintes de cancer et leurs aidants grâce à une plateforme humaine et numérique. Elle propose écoute, partage d'expériences et informations adaptées pour éviter les ruptures de parcours. Des bénévoles formés soutiennent le lien social et l'équilibre psychologique au quotidien.

FRANCE ASSOS SANTE GRAND EST



Espace Parisot – 1, rue du Vivarais

54500 Vandœuvre-lès-Nancy

Tél: 03 83 28 25 91

Mail : grand-est@france-assos-sante.org

URL : grand-est.france-assos-sante.org

France Assos Santé, créée en 2017, est l'organisation de référence pour représenter et défendre les usagers du système de santé. Elle regroupe des centaines d'associations et porte une voix collective forte sur les enjeux de santé.

FRANCE REIN LORRAINE



Allée du Morvan CHU Brabois - Locaux ALTIR

54500 Vandœuvre-lès-Nancy

Tél : 07 83 14 06 18

URL : francerein54@gmail.com

France Rein Lorraine soutient les personnes atteintes de maladies rénales à travers quatre associations départementales. Elle les aide moralement, matériellement et facilite leurs démarches, tout en sensibilisant au don d'organes et à la prévention des maladies rénales.

LES MUTILÉS DE LA VOIX – LORRAINE



16 avenue du Gal de Gaulle

54270 Essey-lès-Nancy

Tél : 06 70 44 93 24

Mail : denissesmat@laposte.net

URL : <https://www.mutilés-voix.com/associations/lorraine/>

L'Union des Mutilés de la Voix Lorraine regroupe 21 associations régionales d'anciens malades guéris du cancer de la gorge, offrant un soutien moral et psychologique aux laryngectomisés. Elle organise des visites à l'hôpital, en centre de rééducation et à domicile et aide dans les démarches administratives.

LIGUE CONTRE LE CANCER – 54



1 rue du Vivarais
54519 Vandœuvre-lès-Nancy
Tél. : 03 83 53 14 14
Mail : cd54@ligue-cancer.net
URL : <https://www.ligue-cancer.net/54-meurtheetmoselle>

La Ligue contre le Cancer lutte contre le cancer en finançant la recherche, en soutenant les malades et leurs proches et en menant des actions de prévention. Elle propose des services d'accompagnement psychologique et social pour les patients.

SOS HÉPATITES ET MALADIES DU FOIE ALSACE-LORRAINE



57 rue Raymond Poincaré
54000 Nancy
Tél : 03 88 24 26 01
Mail : alsace.lorraine@soshepatites.fr
URL : <http://alsace.lorraine.soshepatites.fr/>

L'association SOS Hépatites Alsace-Lorraine, créée en 2006, soutient les patients atteints d'hépatites virales et de maladies du foie. Elle lutte pour sensibiliser, dépister et accompagner les malades tout en défendant les objectifs d'éradication des hépatites virales.

ASSOCIATION POUR LE DROIT À MOURIR DANS LA DIGNITÉ



130, rue Lafayette
75010 Paris
Tél : 01 48 00 04 16
Mail : infos@admd.org
URL : <https://www.admd.org/>

L'Association pour le Droit de Mourir dans la Dignité (ADMD), créée en 1980, milite pour la liberté de choisir sa fin de vie. Elle défend la légalisation de l'euthanasie et du suicide assisté dans un cadre encadré. Elle informe, accompagne et sensibilise le public aux droits existants et aux enjeux de la fin de vie.

FÉDÉRATION NATIONALE DES ASSOCIATIONS DES RETRAITÉS



19 avenue Niel
75017 Paris
Tél : 01 40 58 15 00
Mail : contact@fnar.info
URL : <https://fnar.info/>

La Fédération Nationale des Associations de Retraités (FNAR) rassemble et représente les retraités à l'échelle nationale. Elle défend leurs droits sociaux, économiques et sanitaires. Elle agit auprès des pouvoirs publics et informe ses adhérents pour améliorer leurs conditions de vie.



Clinique Louis Pasteur

METROPOLE GRAND NANCY