

livret

d'ACCUEIL



Centre Hospitalier de Cluny

13, Place de l'Hôpital - B.P. 27 - 71250 CLUNY - Tél. 03 85 59 59 59 - Fax 03 85 59 59 99



LE CENTRE HOSPITALIER DE CLUNY VOUS ACCUEILLE

LE MOT DE LA DIRECTRICE	page 2/16
PRESENTATION DE L'ETABLISSEMENT	page 3/16
VOTRE ARRIVEE	page 5/16
VOTRE SEJOUR	page 7/16
VIE PRATIQUE	page 10/16
VOTRE SORTIE	page 14/16
INFORMATIONS PRATIQUES	page 14/16

Annexes :

- Charte de la personne hospitalisée
- Charte des Droits et Libertés des personnes âgées
- Contrat d'engagement contre la douleur
- Désignation de la personne de confiance E/ACC/018
- La liste nominative des membres de la CRUQ
- Fiche technique « modalités de demande de dossier médical »
- Organigramme de l'établissement
- Plan de l'Établissement
- Tarifs des prix de journées et des repas accompagnants
- Le tableau des indicateurs de qualité de soins
- La charte nationale des aumôneries des établissements relevant de la fonction publique hospitalière
- Le flyer « identitovigilance »



Le mot de la Directrice

Madame, Mademoiselle, Monsieur,

Ce livret a été conçu à votre intention, vous y trouverez les renseignements qui vous permettront de mieux connaître vos droits et les conditions de déroulement de votre séjour au Centre Hospitalier de Cluny.

L'hospitalisation n'est jamais un moment facile et j'espère que votre séjour se passe dans les meilleures conditions possibles. Soyez assuré que les équipes médicales, soignantes et hôtelières mettent tout en œuvre pour que vous puissiez bénéficier de soins et de services de qualité.

Corinne MARFIL

PRESENTATION DE L'ETABLISSEMENT

Un peu d'histoire...

L'Hôtel Dieu fut créé à partir de 1646 grâce au legs fait en 1625 par Julien GRIFFON, prêtre à Cluny. Le Cardinal de Bouillon, abbé de Cluny de 1683 à 1715, ordonna de l'édification des bâtiments de l'Hôtel-dieu au début du 18^{ème} siècle et qui furent agrandis au cours du 19^{ème} siècle pour être tel que nous le connaissons aujourd'hui.

Son fonctionnement a été confié à la communauté des sœurs hospitalières de Sainte-Marthe de juin 1674 à 1979. La dernière religieuse salariée de cette communauté a quitté l'établissement en 1996.

En 1976, une première phase d'humanisation de l'hôpital a permis la construction du bâtiment « Les Charmes » : médecine, moyen séjour et long séjour.

En 1990, les salles communes ont été fermées au bénéfice du bâtiment « Sous les Vignes » et la salle « Sainte-Marthe », salle des femmes, est désormais utilisée en salle d'animation avec petit bar, salon de coiffure, bibliothèque,...

La salle des hommes « Saint Lazare » a été conservée dans son état initial dans le cadre du musée créé en 1993 et confié à l'association « Julien Griffon 1625 ». L'apothicairerie, la chapelle et la salle des administrateurs peuvent se visiter sur demande.

En 2003, le plafond de la chapelle s'est orné d'une fresque contemporaine. Ainsi l'Hôpital s'inscrit dans la continuité de ses fonctions hospitalières et artistiques.

L'hôpital aujourd'hui

Le Centre Hospitalier répond aux besoins en soins de la population de Cluny et de ses environs. Il offre une gamme étendue de services de santé et d'hébergement mais n'est pas habilité à recevoir des urgences. Totalisant 210 lits et places, l'hôpital regroupe :

Secteur Sanitaire	15 lits de médecine dont 4 lits identifiés soins palliatifs	<i>Bâtiment les Charmes</i>
	15 lits de soins de suite et réadaptation pour la prise en charge es personnes âgées polypathologiques, dépendantes ou à risques de dépendance	
Secteur Médico-Social	128 lits d'hébergement	<i>bâtiments Les Charmes, Sous les Vignes et Les Alisiers</i>
	8 places d'accueil de jour, destinées aux personnes atteintes de troubles cognitifs (maladie d'Alzheimer et/ou démences apparentées)	<i>Bâtiment Les Avelines</i>
	42 places de Service de Soins Infirmiers à Domicile, dont 2 places pour des personnes en situation de handicap	

Nos partenaires

L'établissement fait partie d'un réseau de soins et travaille notamment en collaboration étroite avec le Centre hospitalier de Mâcon, site pivot du territoire de santé Sud Saône et Loire.

Intégré au tissu social local, l'établissement est également partenaire et relais du maintien à domicile :

- relations avec le Centre Local d'Information et de Coordination gérontologique du Clunisois
- les services sociaux
- le Service de Soins Infirmiers A Domicile
- l'Antenne APA (Allocation Personnalisée Autonomie)...

L'établissement comprenant quatre lits de soins palliatifs, une collaboration active est menée avec l'équipe mobile de soins palliatifs de Mâcon.

Une association « Soins Palliatifs » a été créée par le personnel de l'établissement.

Votre hospitalisation au Centre Hospitalier de CLUNY

Durant votre séjour, vous êtes suivi par un médecin libéral autorisé à exercer dans l'établissement.

Des objectifs de prise en charge seront définis dès votre admission, afin de préparer votre retour à domicile le plus rapidement et dans les meilleures conditions possibles.

Vote médecin, le cadre de santé, l'assistante sociale et l'équipe de soins sont à votre écoute.

Hospitalisation en service de médecine « court séjour »

Votre hospitalisation en service de médecine vous permet de recevoir des soins non réalisables à domicile et qui ne nécessitent pas de plateau médico-technique.

Hospitalisation en service de Soins de Suite et de Réadaptation

Votre hospitalisation en service de SSR vous permet d'effectuer votre convalescence. Votre réadaptation sera prise en charge par notre équipe de professionnels (médecins, kinésithérapeute, ergothérapeute, assistante sociale, psychologue...) qui élaboreront, avec votre collaboration, un projet thérapeutique.

Qualité & Gestion des risques

L'établissement est engagé dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins. Il satisfait à la procédure de certification de la Haute Autorité de Santé. Le rapport de certification est à votre disposition au Bureau de la Qualité. L'établissement a été certifié en 2010 avec 4 recommandations et a engagé des actions d'amélioration.

Le Centre Hospitalier de CLUNY participe au recueil annuel des indicateurs nationaux relatifs au dossier patient. Vous trouverez, en annexe, le tableau de bord de ces indicateurs.

LORS DE VOTRE ARRIVEE

Les formalités

Quels sont les papiers dont j'ai besoin ?

Les documents nécessaires à votre admission sont :

- **La carte d'immatriculation à la sécurité sociale** (carte vitale et attestation),
- **La carte d'assurance complémentaire.**
- **Une pièce d'identité valide.**

Ces pièces sont nécessaires à la constitution de votre dossier administratif et à la demande de prise en charge auprès des organismes de protection sociale.

Les frais d'hospitalisation

- **Si vous êtes assuré social**, vous êtes alors principalement pris en charge par l'assurance maladie. La part non prise en charge par l'assurance maladie s'appelle le ticket modérateur (20%) éventuellement pris en charge par la mutuelle.

- Le ticket modérateur vous sera facturé, si vous n'êtes pas affilié à une mutuelle et n'êtes pas exonéré de ticket modérateur.

Protection juridique des majeurs protégés

La loi du 5 mars 2007 portant réforme de la protection juridique des majeurs prévoit qu'en cas d'altération des facultés mentales et/ou cognitives d'une personne hospitalisée ayant besoin d'être protégée pour les actes de la vie civile, une mesure de protection juridique adaptée peut être mise en place. La famille doit présenter une requête au Juge des Tutelles, auprès du Tribunal d'instance.

Identitovigilance

L'identitovigilance est l'organisation mise en place pour anticiper les erreurs et risques liés à une mauvaise identification du patient.

Assurer votre sécurité est une de nos priorités.

Dans ce cadre, le Centre Hospitalier de CLUNY a mis en place une politique de vérification des identités tout au long de votre parcours de soins :

✎ Par la demande systématique d'une pièce d'identité à votre admission. Cette mesure permet de vérifier l'identité (nom de naissance, orthographe et date de naissance) et sécurise l'enregistrement de votre dossier médical. (Voir flyer en annexe)

✎ Par la mise en place d'un bracelet d'identification après information et accord de votre part. Ce bracelet est posé par l'infirmière pour la durée de votre séjour.

Vous serez sollicité tout au long de votre séjour pour rappeler votre identité.

Merci de nous aider à prendre soin de vous.

La confidentialité

L'ensemble du personnel hospitalier est tenu à la **discrétion** et au **secret professionnel**.

Vous pouvez par ailleurs demander à l'équipe de soins à ce qu'aucune indication ne soit donnée sur votre présence à l'Hôpital (**Non divulgation de présence dans l'établissement**).

Désignation de la personne de confiance

Lors de votre admission, vous pouvez désigner par écrit **une personne de confiance** pour la durée de l'hospitalisation (cette désignation est révoquée à tout moment). La personne de confiance peut être un parent, un proche ou le médecin traitant.

Elle sera consultée au cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté et de recevoir l'information à cette fin.

Si vous le souhaitez, la personne de confiance vous accompagne dans vos démarches et assiste aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions.

Personne de confiance et personne à prévenir peuvent ou non être la même personne.

Le formulaire E/ACC/O18 a été joint à ce livret et vous permet de désigner librement cette personne de confiance. Ce document pourra vous être présenté lors de votre admission par l'agent du bureau de la Clientèle ou par l'assistante médicale administrative. Vous pourrez le rendre une fois complété à l'équipe de soins.

Directives anticipées

Vous pouvez, si vous le souhaitez, rédiger des directives anticipées, pour le cas où, en fin de vie, vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté.

Si vous souhaitez que vos directives anticipées soient prises en compte, pensez à signaler leur existence au médecin qui vous prend en charge. Communiquez lui les coordonnées de la personne qui détient vos directives.

Le Cadre de Santé du service et le Bureau de la Clientèle sont à votre disposition pour tout renseignement.

Le dépôt d'argent et de valeurs

Il est fortement déconseillé de conserver sur soi, argent, bijoux et objets de valeurs lors de votre séjour à l'hôpital.

Les objets précieux ou les valeurs peuvent être déposés à la Trésorerie de Cluny après réalisation d'un inventaire par l'équipe de soins (loi du 6 juillet 1992) :

TRESORERIE DE CLUNY

1 Rue St Odile

71 250 CLUNY

 03 85 59 15 96

Pour les biens non déposés, l'établissement ne saurait être tenu responsable en cas de perte, de vol ou de dégradation.

VOTRE SEJOUR

L'ensemble du personnel est à votre disposition et vous accompagne tout au long de votre séjour.

Une équipe à votre service

L'ensemble des équipes médicale, soignante, administrative, logistique et technique travaille à la satisfaction de vos attentes et au maintien de votre autonomie.

Une équipe qualifiée est à votre écoute et à celle de votre famille.

Le respect de vos habitudes de vie fera l'objet d'une attention particulière en cohérence avec les soins que vous serez amené à suivre.

L'établissement s'engage à respecter les principes décrits dans les chartes de la personne hospitalisée et de la personne âgée dépendante.

L'équipe médicale comprend :

- un médecin praticien hospitalier à temps partiel
- les médecins libéraux
-

L'équipe soignante est composée :

- d'un cadre de santé, responsable du service,
- d'infirmiers (IDE),
- d'aides-soignants (AS),
- d'agents des services hospitaliers (ASH).

Les noms, prénoms et fonctions sont mentionnés sur les blouses.

L'administration comprend les services suivants :

- La Direction,
- Le secrétariat de Direction,
- Le service de la clientèle et de la communication,
- Le service des ressources humaines,
- Les services économiques et financiers,
- Le service qualité et gestion des risques,
- Le service affaires générales,
- Le secrétariat médical.

Les services logistiques sont composés :

- de la restauration,
- du bionettoyage,
- des ateliers.

L'établissement dispose d'un service pharmacie qui comprend :

- un pharmacien,
- une préparatrice en pharmacie..

L'établissement dispose également de personnels médico-techniques, lesquels concourent à votre prise en charge, en fonction de vos besoins et de leur spécialité.

- kinésithérapeute,
- ergothérapeute,
- assistante sociale,
- diététicienne,
- psychologue.

Votre chambre

L'établissement dispose de chambres simples ou doubles. Elles sont attribuées en fonction de leur disponibilité et de critères médicaux.

L'ensemble des chambres dispose d'un équipement fourni par l'établissement : télévision et téléphone (prestations payantes).

♦Télévision

Vous pouvez demander la location d'un poste de télévision auprès du bureau de la clientèle, (ouvert du lundi au vendredi). Une télécommande vous sera remise, pensez à la rendre au moment de votre départ, au bureau de la Clientèle.

♦Téléphone

Chaque chambre est équipée d'un téléphone.

Il vous est possible d'ouvrir une ligne téléphonique auprès du bureau de la Clientèle.

L'ouverture de la ligne et les communications sont à votre charge.

Les téléphones portables sont tolérés au sein de l'établissement, néanmoins à utiliser avec discrétion.

♦Courrier

Votre courrier est distribué chaque matin.

Une boîte aux lettres est située dans le hall d'accueil à côté du bureau de la clientèle.

Vous pouvez y déposer vos lettres, dûment affranchies ou les confier à l'équipe qui se chargera de les poster.

La levée du courrier s'effectue du lundi au vendredi à 16h00 au bureau de la clientèle.

Droit à l'information

Vous avez le droit d'être informé sur votre état de santé. Les informations que le médecin vous fournira vous permettront de prendre librement, avec lui, les décisions concernant votre santé.

Votre volonté d'être tenu dans l'ignorance d'un diagnostic ou d'un pronostic sera respectée. Vos visites seront informées s'il existe un risque de contamination entraînant des précautions particulières.

Consultation de votre dossier médical

Vous pouvez demander à consulter votre dossier médical. La demande devra être formulée par écrit à l'attention du Directeur

Vous pourrez soit :

- consulter le dossier sur place,
- demander l'envoi de copies, les frais de copies et d'envoi seront à votre charge.

Une fiche technique est jointe à ce livret et vous permet de connaître les modalités de demande de dossier médical.

En cas de besoin, le secrétariat de direction et le bureau de la Clientèle sont à votre disposition pour tout renseignement.

La conservation des dossiers est régie par le décret du 14 septembre 2007 (20 ans à compter de votre dernier séjour).

La Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL)

- Les données médicales, administratives... vous concernant font l'objet d'un **traitement automatisé** dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978.
- Ces données sont protégées par le **secret médical**.
- Vous pouvez, par l'intermédiaire du médecin désigné, exercer votre **droit d'accès et de rectification**.
- Vous avez le droit de vous opposer, pour des raisons légitimes, au **recueil et au traitement des données nominatives** vous concernant dans les conditions fixées par l'article 26 de la loi du 6 janvier 1978.

Le transport sanitaire

Dans le cadre de votre hospitalisation, les transports pour consultations spécialisées extérieures sont organisés et pris en charge par l'établissement demandeur.

Les transports pour entrée ou sortie de l'Hôpital bénéficient d'une prise en charge de votre caisse d'assurance maladie sur présentation d'un certificat médical de transport établi par un médecin. Dans ces cas là seulement, vous avez le libre choix de la société de transport sanitaire.

VIE PRATIQUE

Les repas

Vos repas sont confectionnés par l'équipe de restauration en collaboration avec une diététicienne.

Les repas sont pris en commun à la salle à manger, sauf indications particulières liées à votre état de santé.

Les horaires

Petit-déjeuner : 8h00

Déjeuner : 12h00

Dîner : 18h30

Les menus sont affichés chaque semaine dans le hall d'entrée du service.

Il est possible de déjeuner avec votre famille ou vos amis au sein de l'établissement, sous réserve de s'inscrire, 48 heures à l'avance, auprès de l'équipe soignante. Ce repas sera facturé au tarif en vigueur affiché dans le service.

Des distributeurs de boissons et de friandises sont à votre disposition dans le hall d'entrée principale.

Un « PETIT BAR » est à votre disposition salle sainte Marthe, 7 jours sur 7. Vous pourrez vous y rendre, avec vos proches.

HORAIRES D'OUVERTURE : de 14h30 à 17h30

La lingerie

Le linge de maison : draps, couvertures, oreillers, serviettes de toilette, gants de toilette, serviettes de table,... sont fournis par l'établissement.

L'entretien des effets personnels doit être assuré par le patient ou sa famille.

Les effets personnels et les produits d'hygiène tels que les savonnettes, le dentifrice, l'eau de toilette, le rasoir, le shampoing sont à votre charge.

Le respect de vos croyances et convictions

Culte

L'établissement respecte les croyances et convictions de chacun. Vous avez la possibilité de recevoir librement et sur demande auprès de l'équipe soignante le ministre du culte de votre choix.

Eglise Catholique : Un aumônier est présent 2 après-midi par semaine

Paroisse de CLUNY

☎ 03 85 59 07 18

Un service catholique est assuré à la chapelle de l'Hôtel dieu, le mercredi à 17 h 00.

Eglise Orthodoxe

Eglise orthodoxe de France, CHALON SUR SAONE

☎ 03 85 93 09 66

Eglise Protestante :

Temple MACON

☎ 03 85 38 55 51

Culte Musulman

Mosquée La paix pour tous - SAINT PRIEST (69)- ☎ 04 78 20 32 92

Association Culture Turque - MACON - ☎ 03 85 20 17 46

Association Islamique - MACON - ☎ 03 85 29 95 63

Culte Bouddhiste

Temple bouddhiste des Mille Bouddhas, LA BOULAYE

☎ 03 85 79 62 53

Culte Israélite

Lieu de Prière CHALON SUR SAONE (71)

☎ 03 85 41 61 14

Synagogue DIJON (21)

☎ 03 80 66 46 47

Le bureau de la clientèle est également à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.

Le respect des autres

Pensez à respecter le repos de vos voisins, évitez les visites en groupe, modérez le son de vos appareils radio et de télévision.

Les recommandations

Hygiène

Il vous est demandé de respecter les **règles d'hygiène** en vigueur dans l'établissement :

- ne pas stocker de produits alimentaires dans votre chambre,
- demander l'avis du médecin avant d'installer des ventilateurs ou humidificateurs d'air,
- respecter les consignes d'hygiène demandées par le personnel soignant : entretien des locaux, lavage de mains, port de masques....

Alcool

Il est interdit d'apporter des boissons alcoolisées à l'hôpital.

Le tabac à l'Hôpital

Par mesure d'**hygiène et de sécurité**, et en application du décret 2006-1386 du 15 novembre 2006, il est interdit de fumer dans les établissements de santé. Il est interdit de fumer dans les chambres.

Médicaments

Pour des raisons de sécurité, il vous est demandé de remettre vos médicaments apportés de votre domicile, à l'équipe soignante. Vous pourrez les récupérer à votre départ.

L'équipe opérationnelle d'hygiène : l'EOH

Les infections nosocomiales sont des infections qui **se déclarent durant (ou immédiatement après) le séjour des patients dans un établissement de santé**, alors qu'elles n'étaient ni en incubation, ni présentes lors de votre admission. Certaines infections peuvent être évitées grâce aux mesures préventives d'hygiène hospitalière.

L'**Equipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH)** assure la mise en œuvre des orientations de la Commission Médicale d'Etablissement en matière de lutte contre les infections nosocomiales.

La Direction, les médecins, le pharmacien, des soignants, le responsable qualité et l'infirmier hygiéniste sont associés à cette démarche.

Un programme d'actions et de surveillance est mis en œuvre chaque année et un bilan de ses actions est réalisé.

Vous trouverez, en annexe, les indicateurs de lutte contre les infections nosocomiales. Ils sont également affichés dans l'entrée de l'établissement.

Les visites

- Vous êtes libre de recevoir vos proches à l'heure qui vous convient.
- Durant les soins et les l'entretien des locaux, les visiteurs sont invités à quitter la chambre. Il est déconseillé d'amener des enfants en bas âge.
- Une présence lumineuse verte située au dessus de la porte de chambre vous informe qu'un soin est en cours.

Permissions de sortie

Vous pouvez bénéficier d'une permission de sortie sous réserve de l'accord de votre médecin. Il convient d'informer le médecin et l'équipe soignante suffisamment tôt pour en permettre l'organisation.

Les pourboires et dons

Ne donnez pas de **pourboire** au personnel, il lui est interdit d'en recevoir et vous l'exposeriez à des sanctions.

Des dons peuvent être consentis :

- à l'**association des Soins Palliatifs de Cluny** (association loi 1901)
- à l'**Amicale du personnel** (association loi 1901),
- au **Comité d'animation des personnes âgées** (association loi 1901),
- à l'**Association de sauvegarde du patrimoine Julien Griffon 1625** (association loi 1901).
- au **Centre Hospitalier** (établissement d'un titre de recette),

☒ Adressez-vous au **Cadre de Santé** ou au **Bureau de la clientèle**.

La sécurité

Sécurité incendie

Afin d'accroître la sécurité de chacun, il convient de prendre connaissance des affichettes sur lesquelles sont portées les consignes en cas d'incendie.

En cas de sinistre, conformez-vous strictement aux indications qui vous seront données par le personnel présent qui assurera votre sécurité et vous guidera.

Merci de signaler au personnel toute situation anormale ou tout danger apparent.

Conduite à tenir en cas d'incendie,

- Gardez votre sang-froid,
- Ne prenez pas les ascenseurs,
- Restez dans votre chambre portes et fenêtres fermées,
- Attendez sans panique les instructions du personnel,
- Evacuez calmement.

VOTRE SORTIE

- Elle sera décidée par le médecin.
- Il rédigera un courrier à votre médecin traitant et une ordonnance de sortie permettant ainsi la continuité des soins
- Ne partez pas sans vos documents et affaires personnels : radios ...

Votre transport

Réclamez si besoin un **bon de transport** auprès du secrétariat médical, ce document vous sera nécessaire pour le remboursement par votre caisse. Vous avez le libre choix de votre ambulancier, pour votre retour à domicile.

Le questionnaire de satisfaction

Dans le mois suivant la fin de votre hospitalisation, vous recevrez à votre domicile un questionnaire de satisfaction qui vous permettra de vous exprimer sur votre séjour. Une enveloppe pré timbrée est à votre disposition pour nous transmettre votre questionnaire une fois complété.

L'analyse de ces questionnaires est réalisée trimestriellement et fait l'objet d'une communication aux instances (CRUQ).

Nous nous engageons à mettre en place des actions d'amélioration et à adapter le programme d'amélioration de la qualité en fonction de vos remarques et suggestions.

INFORMATIONS PRATIQUES

Vidéosurveillance

Pour des raisons de sécurité, l'établissement est équipé d'un système de vidéosurveillance composée de caméras installées à différents points de l'établissement.

Les interprètes

L'établissement a identifié au sein de son personnel des agents sachant s'exprimer dans des langues étrangères. Une liste des interprètes a été constituée, vous pouvez demander à bénéficier des services de l'un d'eux auprès de l'équipe soignante et du cadre de santé.

Les représentants des usagers et la Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la prise en charge (CRUQ)

Instituée par la loi du 4 mars 2002, la CRUQ se substitue à la Commission de conciliation. Son statut est défini par le décret n° 2005-213 du 2 mars 2005.

Ses missions :

- veiller au respect des droits des usagers,
- contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches, et de la prise en charge,
- faciliter les démarches pour les litiges ne présentant pas de caractère gracieux ou juridictionnel.

Modalités de saisie de la CRUQ :

Votre demande devra être faite par courrier à l'attention du Directeur, Président de droit de cette instance. Votre plainte sera traitée directement par lui-même ou bien transmise à l'un des deux médiateurs : médical ou non médical

Vous trouverez, en annexe, la liste nominative des membres de la CRUQ.

Vous pouvez contacter les représentants des usagers :

UDAF	AINES RURAUX	ALZHEIMER 71
Monsieur Jacques FOLOPPE 35 ter, rue de l'Héritan 71 000 MACON ☎ 03 85 32 88 00	Monsieur Georges NICOLAS 46 route de Paris 71 000 MACON ☎ 03 85 39 51 34	Monsieur J-Louis BOUILLON 68 bis, rue de Lyon 71000 MACON ☎ 03 85 38 34 70 Permanence le 2 ^{ème} samedi du mois de 10 à 12 heures : Résidence Bénétin 71 250 CLUNY ☎ 03 85 59 26 01

Les associations de bénévoles

Si vous le souhaitez, vous avez la possibilité de recevoir les visites des membres des associations suivantes :

- Association « Présence »,

Bientraitance

L'établissement s'est engagé dans une démarche de bientraitance. Ce sujet a été retenu comme thème de réflexion depuis 2009. Il se traduit par la création de groupes de formation. Ceci afin de mener une réflexion de fond, d'engager la concertation et de faire évaluer les pratiques.

Si vous estimez être victime de maltraitance, composez le 3977 (numéro national unique).

Nous contacter

◆ Direction

Directrice : Mme MARFIL
Merci de vous adresser au secrétariat de direction au
☎ : 03 85 59 59 45

◆ Bureau de la clientèle

Il est ouvert du lundi au vendredi de 8h30 à 12 h 30 et de 13 h 30 à 17h30
☎ : 03.85.59.59.59

Un registre des plaintes et réclamations est à votre disposition au bureau de la clientèle. Vous pouvez y inscrire vos remarques et suggestions.

◆ Médecine - Soins Palliatifs - Soins de Suite et Réadaptation

Madame CHEZIERES, Cadre de Santé, est à votre disposition pour répondre à vos questions concernant l'organisation de la Médecine- SP-SSR, les prestations offertes et les modalités de prises en charge. ☎ : 03.85.59.59.40

◆ Médecins intervenant dans l'établissement

- ✓ Docteur Catherine AUBRY,
- ✓ Docteur Hélène GAILLARD,
- ✓ Docteur Sylvestre LUCIANI,
- ✓ Docteur Bernard SPORTES.

◆ Le secrétariat médical

Madame DA SILVA,
Assistante médicale administrative
☎ 03.85.59.59.62

◆ L'assistance sociale

Madame FRANCISCO,
Assistante sociale
☎ 03.85.59.58.60