

MAISON DE SANTÉ LES PINS

Clinique Psychiatrique

LIVRET D'ACCUEIL



www.maisondesantelespins.fr

L'équipe médicale et l'ensemble des professionnels vous souhaitent la bienvenue à la Maison de Santé Les Pins

Nous savons qu'une hospitalisation peut susciter des interrogations ou de l'anxiété. Notre équipe est présente pour vous accompagner avec respect, écoute et bienveillance, afin que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions possibles

Dans ce livret vous trouverez :

- Des informations pratiques pour vous repérer dans la clinique,
- des repères utiles pour mieux comprendre l'organisation des soins,
- des conseils pour faciliter votre séjour.

Votre avis compte

Vos impressions et suggestions sont précieuses pour nous aider à améliorer nos services.

Avant votre départ, nous vous inviterons à remplir un court questionnaire d'évaluation du séjour.

Nos vœux pour vous

Nous vous souhaitons un séjour apaisant et un chemin vers un mieux-être.

La Direction



L'établissement a signé un contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens avec l'Agence Régionale de Santé selon les dispositions réglementaires de l'ordonnance de 1996. La Clinique est soumise comme tous les établissements de santé, à une procédure de certification par la Haute Autorité de Santé (HAS).

Les rapports sont consultables sur :
<https://www.has-sante.fr/>



MAISON DE SANTE LES PINS

35 Rue du Blayais - 33 600 PESSAC

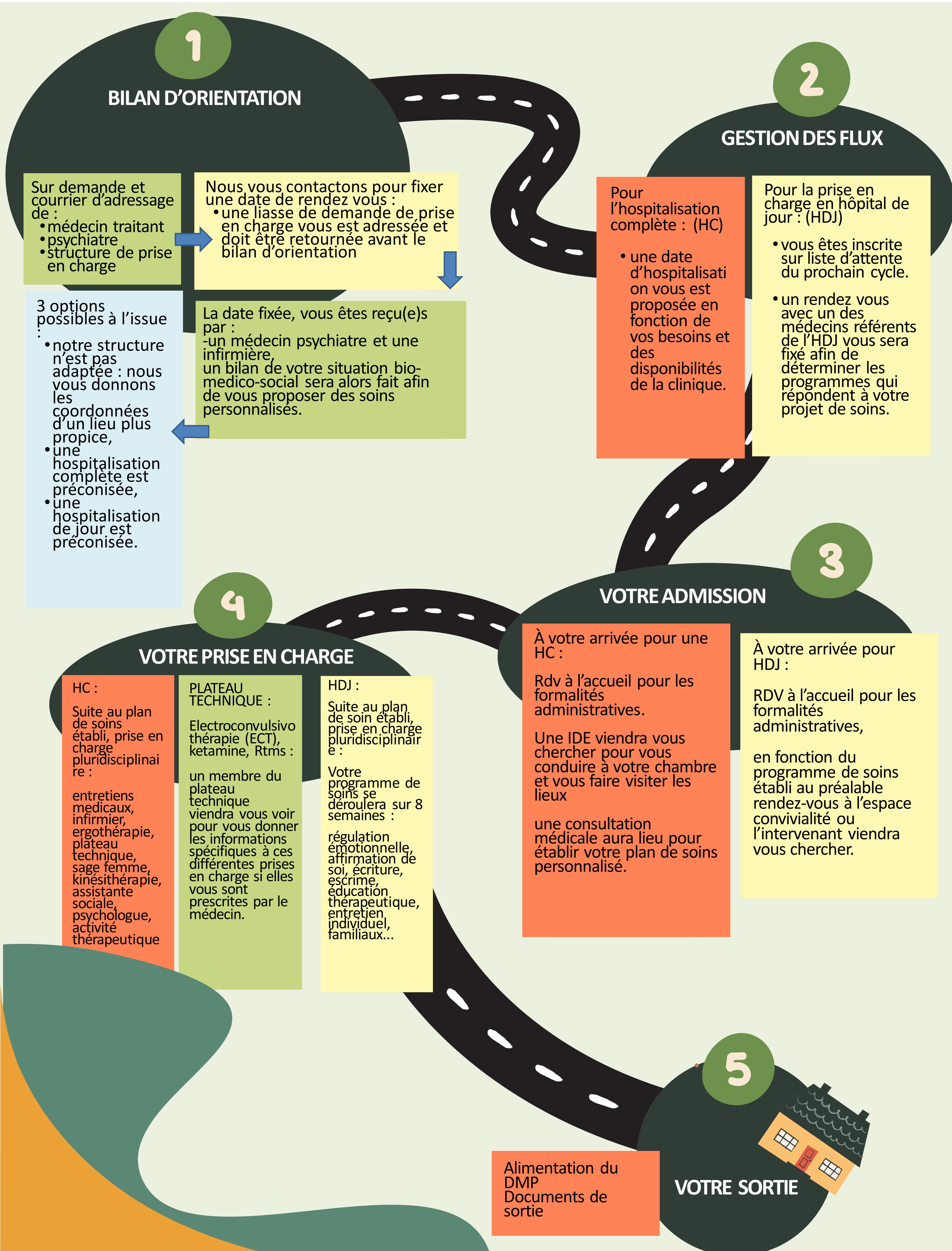
TEL : 05 57 89 69 20

FAX administratif : 05 57 89 69 22 - FAX médical : 05 57 89 69 30

E-mail : accueil@lespins.fr

www.maisondesantelespins.fr

LES PARCOURS DE SOINS



VOTRE ADMISSION

Suite à une demande de prise en charge d'un médecin extérieur, vous serez reçu(e) en entretien médico-infirmier afin d'évaluer vos besoins bio-psychosocials ainsi que celui de vos aidants.

À votre arrivée à la clinique, merci de vous présenter à l'accueil muni de :

- Carte vitale à jour ou à défaut l'attestation
- Pièce d'identité valide
- carte d'affiliation à votre mutuelle
- attestation de la CMU
- carte européenne pour les ressortissants étrangers de la CEE
- formulaire SE352 pour les ressortissants d'Algérie
- La liasse d'admission remplie
- Les ordonnances des traitements en cours et les documents médicaux nécessaires (courriers médicaux, comptes-rendus d'examens biologiques récents, scanners cérébraux ou IRM, etc...)
- Merci de nous préciser si vous bénéficiez d'une mesure de protection.

À l'issue du bilan d'orientation, si notre structure correspond à vos besoins de prise en charge, une date d'admission vous sera proposée.



BIEN IDENTIFIÉ, BIEN SOIGNÉ!



Votre identité est la clé de votre dossier.

Une identité erronée peut être la cause d'une erreur médicale, par dispersion des informations dans des dossiers inappropriés.

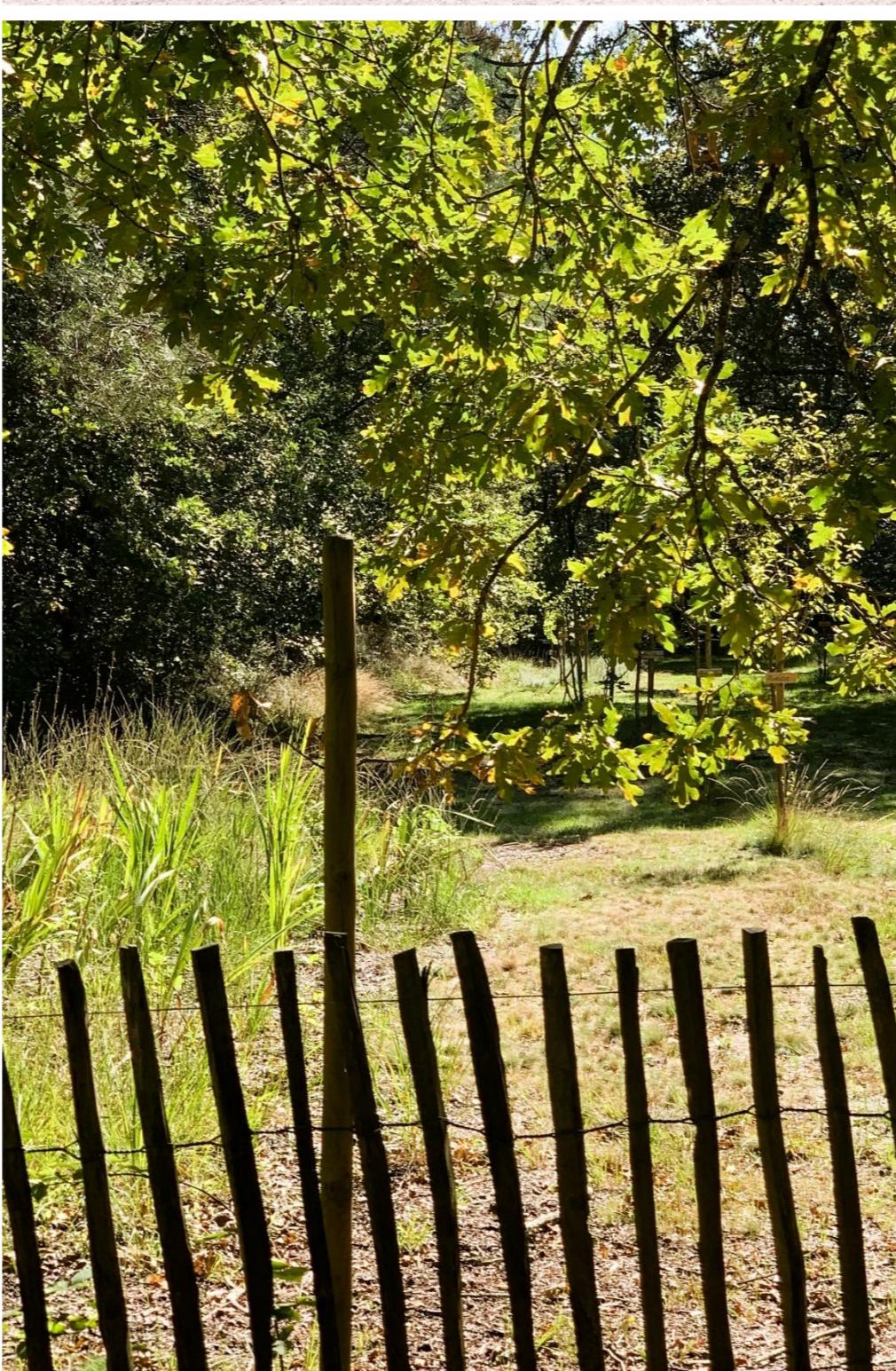
VOTRE ADMISSION



L'accueil administratif est assuré de 8h30 à 17h30 du lundi au vendredi.

L'infirmier(e) viendra vous chercher après les formalités administratives et vous installera dans votre chambre.

Un entretien médico-infirmier aura alors lieu afin d'établir les différents points de votre prise en charge.



LES EFFETS PERSONNELS DONT VOUS DEVEZ VOUS MUNIR



Les nécessaires de toilette et le linge personnel ne sont pas fournis par l'établissement.

Une laverie est à la disposition des patients qui le désirent.

Les objets dangereux et en particulier les ciseaux, rasoirs, appareils électriques, ..., doivent être remis au service infirmier lors de l'admission.

L'usage de rallonges électriques et de multiprises, n'est pas autorisé dans les chambres pour des raisons de sécurité.

Pensez à remettre votre clef de placard et/ou votre télécommande TV à l'accueil, lors de votre sortie définitive.

En cas de perte le remplacement vous sera facturé.

Certains objets ne peuvent pas rester en chambre. Ils sont conservés et accessibles à l'infermerie. Lors de votre installation l'infirmier fera le point avec vous.

Le patient s'engage à remettre, lors de l'admission, au Service Infirmier tous les médicaments en sa possession et à ne prendre que les traitements délivrés par l'établissement.



VOTRE SEJOUR

ARGENT ET OBJETS DE VALEURS

La Direction ne peut en aucun cas être tenue pour responsable des objets de valeur conservés dans les chambres.

Un coffre est à votre disposition pour recevoir espèces, carte bleue, chéquiers, bijoux, etc. Néanmoins, nous vous conseillons de confier vos valeurs à vos accompagnants.

L'établissement décline toute responsabilité en cas de perte, de vol ou de détérioration d'objets personnels conservés par le patient.

SECURITE DES BIENS ET DES PERSONNES

Toutes les dispositions réglementaires en vigueur en matière de sécurité incendie sont respectées dans notre établissement.

Les consignes d'évacuation des locaux sont affichées dans chaque unité de soins ainsi qu'à l'accueil.

En cas d'incident, il est utile de conserver son calme et de suivre les indications du personnel.

BOISSONS, TABAC ET PRODUITS ILLICITES

L'introduction d'alcool et de toxiques et à plus forte raison, leur consommation est interdite dans l'établissement.

Toute infraction à cette règle mettrait fin à l'hospitalisation.

Il est interdit de fumer ou de vapoter dans l'enceinte de la clinique (Décret du 29.03.92 et circulaire du 25.11.06 excepté au patio). Pour des raisons de sécurité sanitaire il est demandé de ne pas apporter de nourriture de l'extérieur.

Les patients et les accompagnants fumeurs et vapoteurs se doivent de respecter les zones fumeurs mises à leur disposition.

Les usagers trouveront à la clinique, des informations, des conseils sur l'arrêt du tabac et pourront avoir une aide dans leur démarche d'arrêt du tabac.

PARKING ET VEHICULES

Les véhicules des patients, visiteurs ou accompagnants peuvent être garés sur le parking gratuit de la clinique. Veillez à ne pas stationner sur les emplacements réservés ou interdits. Le parking n'est pas gardé. Pour les patients hospitalisés, nous vous demandons de vous garer dans le fond du parking.

Il est recommandé de ne laisser aucun objet dans les véhicules.

La clinique décline toute responsabilité en cas de vol, de détérioration ou d'accrochage.

Il vous est fortement recommandé de ne pas conduire durant votre séjour.

REPAS

L'alimentation fait partie intégrante de votre traitement et doit être adaptée à vos besoins et à votre état de santé. Une vigilance sur l'alimentation et la nutrition est assurée par la Cellule de liaison Alimentation et Nutrition de l'établissement (CLAN).

Les repas des patients sont servis au self aux heures suivantes :

- **Petit-déjeuner:** 7h30/9h,
- **Déjeuner:** 12h00/13h
- **Dîner:** 18h30/19h

TELEVISION – TELEPHONE – INTERNET

Télévision : L'ouverture des droits d'accès à la télévision s'effectue à l'accueil de 7h00 à 18h30 du lundi au vendredi.

Téléphone: il n'y a pas de téléphone en chambre. Votre portable reste accessible pendant tout le séjour, sauf indication médicale.

Lors de l'admission, il est demandé au patient de préciser s'il désire recevoir des communications téléphoniques.

La réception des communications passant par le standard est possible:

- de 13h00 à 18h00 les jours ouvrables,
- et de 14h00 à 18h00 les dimanches et jours fériés.
- L'usage du téléphone portable est autorisé dans la Clinique sauf limitation médicale.

Accès Internet: Un accès wifi peut être ouvert à la demande.

DISTRIBUTEURS DE BOISSONS

Des distributeurs (boissons chaudes, froides et friandises) sont à votre disposition près du patio.

VISITES

Les visites sont autorisées tous les jours de 13h00 à 18h00 sauf limitation médicale.

Les portes de l'établissement sont fermées à 19h15.

Par mesure d'hygiène, nous invitons chaque visiteur à utiliser le produit hydro-alcoolique lorsqu'il entre et sort et à chaque fois que nécessaire.

Pour votre repos et celui des autres patients, les visites en groupe ou de longue durée sont à éviter.

Dans votre intérêt le médecin peut être amené à limiter certaines visites.

LINGE

Il vous est possible de faire laver votre linge. Pour cela prenez contact le matin avec la personne responsable de la lingerie (tarifs affichés sur la porte de la lingerie).

COURRIER

Le courrier vous est remis tous les matins vers 11h30 à l'accueil. Vous pouvez également déposer à l'accueil les lettres que vous désirez expédier. La levée a lieu tous les jours vers 15h sauf les samedis, dimanches et jours fériés

PHOTOGRAPHIE

Il est strictement interdit de réaliser dans l'enceinte de l'établissement des photos de patients ou de soignants à partir de téléphone portable ou d'appareils de prise de vue de tout type.

SORTIES WEEK-ENDS / ESSAIS THERAPEUTIQUES

Elle ne peut être accordée qu'après décision du médecin selon la durée du séjour et de votre état de santé.

HYGIENE

La Clinique met à votre disposition des locaux propres et entretenus qui doivent être respectés par les patients ainsi que leurs visiteurs.

Pour ne pas dégrader les revêtements, nous vous demandons de ne rien afficher sur les murs de votre chambre.

En raison des risques infectieux, les animaux domestiques ne sont pas admis dans l'enceinte de la Clinique.

SALON DE COIFFURE

Une coiffeuse assure une permanence une fois par semaine le jeudi. Elle est installée dans le petit salon de l'unité 3 près de la salle de soins (voir tarifs affichés au salon).

BIBLIOTHÈQUE

Une bibliothèque est à votre disposition. Vous serez informé(e) de son ouverture par une annonce au micro

DROIT DE VOTE

Si des élections ont lieu pendant votre hospitalisation, vous pouvez voter par procuration en vous renseignant auprès du Directeur.

PRATIQUES RELIGIEUSES

Vous pouvez vous consacrer aux activités religieuses ou philosophiques de votre choix, dans le respect de l'ordre public et/ou de la liberté individuelle garantie à chaque patient.

Vous pouvez obtenir les coordonnées des représentants des différents cultes auprès de la Directrice des Services de Soins (DSSI).

PRISE EN CHARGE LINGUISTIQUE

La clinique dispose de personnes s'exprimant dans certaines langues étrangères. Si vous le souhaitez, vous pouvez demander la présence d'un interprète en langage des signes.

ASSOCIATIONS DE BÉNÉVOLES, PATIENTS PARTENAIRES

Des patients partenaires, des membres d'associations, tenus au secret professionnel, peuvent si vous le souhaitez, vous rendre visite. Renseignez-vous auprès des infirmières du service.

CHAMBRES

Chaque chambre doit être respectée comme un espace personnel. L'usage de tout produit susceptible de dégrader les chambres est proscrit.

Les denrées alimentaires périssables sont interdites dans les chambres pour des raisons d'hygiène et de sécurité.

Toute réunion entre patients est interdite dans les chambres.

SILENCE

L'heure du coucher est fixée à 23h00 au plus tard. Par mesure de sécurité, les portes de communication entre les différentes unités sont fermées de 23h à 8h du matin.

À partir de 21h00, les patients sont priés de ne pas faire de bruit dans les couloirs, les salons et dans leur chambre.

DES PROFESSIONNELS A VOTRE SERVICE

PSYCHIATRES

Dr BISMUTH David
Dr BOURDIL Mathieu
Dr DELHAYE Didier
Dr DOUET Fabrice
Dr DUCOS Frédéric
Dr IBRE Manon
Dr PIZANO Adrien
Dr RIGAL Adrien

AUTRES SPECIALITES MEDICALES

Dr FOURMOND Cyril	Anesthésiste- Réanimateur
Dr ABI NASR Alexis	Médecin Généraliste
Dr HERTIN Mony	Médecin Généraliste
Dr SANFOURCHE Yvan	Médecin Généraliste
Dr SANTUCCI Éric	Médecin Généraliste
Dr GUE Mireille	Psychiatre – Yoga du rire
Dr PETITPEZ Elodie	Cardiologue
Dr GRIMAUD Françoise	Pharmacien
Dr NICOLAS Isabelle	Pharmacien

L'EQUIPE DE DIRECTION

D'AULNAY Antoine	Co- Gérant
RIGAL François	Co- Gérant
MIGNOT Grégory	Directeur
PATENERE Elise	DSSI
LAPLACE Pierre	Responsable Plateau technique

L'EQUIPE SOIGANTE

32 infirmières diplômées d'Etat
1 Ergothérapeute
1 Aide Soignante

L'EQUIPE ADMINISTRATIVES

3 Hôtesses d'accueil
1 Comptable
1 facturière
2 secrétaires médicales
2 Gestionnaires de Flux

AUTRES INTERVENANTS

BESNIER Corentin	Kinésithérapeute
LIENERE Tifenn	EAPA
TOTO Vanessa	Assistante Sociale
PIERSON Cloé	Psychologue
BOURDIER Iseult	Sage Femme
NITSCH Cécile	Sage Femme
LAGARDE Pauline	Psychologue – Danse thérapeute
HEMONT Catherine	Professeur spécialisé
ZEBIRI Aurélia	Educatrice spécialisée
CAMBEILH Clément	Entraîneur Fédéral Escrime
SCHEMID Bernard	Patient Référent
LEROYER Guillaume	Médiateur Santé Pair
MARY Séverine	Médiateur Santé Pair

LES ATELIERS THERAPEUTIQUES

*Relaxation
Musicothérapie
Pilates
Photolangage
Écriture
Ergothérapie
Art thérapie
Groupe de parole
Atelier du médicament
Escrime thérapeutique
Résilience
Entretien familiaux
Boxe thérapeutique
Méditation
Habiletés Sociales
Jardinage
Marche active
Yoga du rire
Danse thérapeutique
Psychoéducation Troubles Bipolaires
Psychoéducation Risques cardio vasculaires,
métaboliques et Hygiène de vie
Psychoéducation TSA Adulte
Guidance Parentale*

VOS DROITS

CONFIDENTIALITE – PROTECTION DES DONNEES

L'ensemble des informations nécessaires à votre prise en charge est soumis au secret professionnel et au respect de la confidentialité.

La Maison de santé dispose de traitement automatisé pour assurer la gestion de votre dossier administratif et médical. Ces données, protégées par le secret médical, sont traitées par l'établissement à des fins statistiques.

Si vous souhaitez que votre identité soit anonymisée, faites le savoir lors de votre admission.

DESIGNATION DE LA PERSONNE DE CONFIANCE

En application de la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, l'établissement vous propose la désignation d'une personne de confiance pour la durée de votre hospitalisation.

Cette personne de confiance sera consultée au cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté et de recevoir l'information nécessaire.

Cette désignation se fait par écrit en remplissant la ou les fiches mises à votre disposition par l'établissement.

Cette désignation est révocable à tout moment.

La personne de confiance peut, si vous le souhaitez, vous accompagner dans vos démarches et assister aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions (fiches jointes en annexe).

DIRECTIVES ANTICIPEES

Les directives anticipées mentionnées à l'article L. 1111-11 du Code de la santé publique s'entendent d'un document écrit, daté et signé par leur auteur dûment identifié par l'indication de son nom, prénom, date et lieu de naissance.

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.

Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'actes médicaux. À tout moment et par tous moyens, elles sont modifiables ou annulables. Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge dans l'établissement. Si vous ne pouvez pas écrire et signer vous-même vos directives, vous pouvez faire appel à deux témoins - dont votre personne de confiance. Pour ce faire, nous vous conseillons de vous rapprocher de la Directrice des Soins.

Cette information sera portée dans le dossier médical de la structure.



DIRECTIVES ANTICIPEES EN PSYCHIATRIE

Les directives anticipées permettent aux personnes concernées par un trouble psychique de réfléchir à leurs besoins concernant les soins et l'accompagnement dont elles souhaiteraient bénéficier ou d'anticiper une éventuelle situation de crise psychique.

Rédiger des directives anticipées en psychiatrie permet à l'entourage et aux professionnels de santé mentale de connaître la conduite à tenir en cas notamment d'une hospitalisation.

Elles favorisent :

- le dialogue entre la personne concernée, son entourage et les professionnels du soin et de l'accompagnement
- l'intégration de la notion de consentement si une situation de crise survient
- l'identification des ressources individuelles
- la personnalisation des soins et de l'accompagnement
- la prévention des situations de crise
- Les directives anticipées regroupent plusieurs outils dont les livrets de la collection « mon GPS », outils utilisés au sein de la maison de santé les pins.

source : psycom©



REFUS DE SOINS

(Article L1111-4 du code de la santé publique modifié par la loi n°2016-87 du 2 février 2016 - art. 5)

Toute personne a le droit de refuser ou de ne pas recevoir un traitement. Le médecin a l'obligation de respecter la volonté de la personne après l'avoir informée des conséquences de ses choix et de leur gravité. Si, par sa volonté de refuser ou d'interrompre tout traitement, la personne met sa vie en danger, elle doit réitérer sa décision dans un délai raisonnable. Elle peut faire appel à un autre membre du corps médical. L'ensemble de la procédure est inscrit dans le dossier médical du patient. (Le médecin sauvegarde la dignité du mourant et assure la qualité de sa fin de vie en dispensant les soins palliatifs mentionnés à l'article L. 1110-10).

BIENTRAITANCE

Notre établissement est organisé en interne pour prendre en charge tout acte de malveillance physique et/ou morale pratiqué sur vous par votre entourage (famille, professionnels de santé). Si vous avez été victime de tels actes, vous pouvez contacter le responsable de soins du service dans lequel vous êtes hospitalisé(e).

RECHERCHE

Chaque patient est informé de l'éventualité que ses données anonymisées puissent être utilisées à des fins de recherche, en application de l'article 59 de la loi informatique et libertés, les personnes se prêtant à la recherche et/ou leurs représentants légaux sont, en application de l'article 57 de cette même loi, préalablement et individuellement informés du traitement de leurs données à caractère personnel via ce livret d'accueil. Le patient et/ou ses représentants légaux ont le droit de refuser que ses données médicales soient utilisées à des fins de recherche. La personne qui entend s'opposer au traitement des données à caractère personnel la concernant à des fins de recherche dans le domaine de la santé peut exprimer, à tout moment, son opposition par tout moyen auprès de l'établissement détenteur de ces données.

INFORMATIQUE ET LIBERTE

En application de l'arrêté du 22 juillet 1996 relatif au recueil et traitement des données d'activité médicale visées à l'article I.710-6 du code de la santé publique, certains renseignements vous concernant, liés à votre séjour sont enregistrés informatiquement.

Il vous est possible à tout moment de demander la communication de ces données en adressant votre demande à la Direction de l'Etablissement.

Conformément à la déontologie médicale et aux dispositions de la loi "Informatique et Liberté", en particulier les articles 30 et 40 de la Loi du 6 janvier 1978, tout patient peut exercer ses droits d'accès et de rectification pour des raisons légitimes d'une part au bureau des entrées pour la partie administrative du dossier et d'autre part auprès du médecin responsable de l'information médicale par l'intermédiaire du praticien ayant constitué le dossier pour la partie médicale, le tout dans la limite des obligations légales.

DON D'ORGANES

Le don d'organes et de tissus est un geste de fraternité et de solidarité. En vertu de la loi applicable depuis le 1er janvier 2017, chacun d'entre nous est considéré comme donneur d'organes potentiel. Toutefois, si vous n'entendez pas faire de don d'organe, vous devez obligatoirement vous inscrire sur le « registre national de refus » ou rédiger un document attestant votre refus, lequel sera ensuite confié à une personne dédiée. Il est donc important en amont que votre choix puisse être connu de vos proches. Pour toutes questions : www.dondorganes.fr ou www.agence-biomedecine.fr

source : psycom©

DOSSIER MÉDICAL PARTAGÉ (DMP)

La Clinique participe à la mise en œuvre et à l'administration de vos DMP selon le décret n°2016-914 du 4 juillet 2016 relatif au dossier médical partagé. À l'occasion de votre prise en charge, vos données seront recueillies afin d'alimenter votre DMP. Ceci, afin de faciliter la coordination, la qualité et la continuité des soins entre les professionnels de santé qui vous soignent.

Seuls les professionnels de santé que vous autorisez peuvent alimenter et/ou consulter votre DMP.

Pour garantir leur confidentialité, les données de votre DMP sont stockées chez un hébergeur national, agréé pour l'hébergement de données de santé à caractère personnel. (Pour plus d'informations, vous pouvez vous adresser aux professionnels de santé qui participent à la prise en charge ou consulter la brochure d'information du DMP sur le site dmp.gouv.fr.

La finalité de cet hébergement consiste à :

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

MON ESPACE SANTÉ

« Mon espace santé » est disponible aux usagers du système de santé depuis janvier 2022. Ce service numérique individuel a été mis en place et est géré par l'Assurance Maladie afin de faciliter vos démarches et les échanges avec les professionnels de santé pour une meilleure prise en charge, il remplace le dossier médical partagé. Cet espace numérique permet de : Stocker et partager toutes les données de santé : ordonnance, traitements, résultats d'examens, imagerie médicale, antécédents médicaux et allergies, compte-rendu d'hospitalisation, vaccination. Echanger avec vos professionnels de santé via une messagerie sécurisée. Seuls les professionnels que vous autorisez peuvent consulter votre dossier et ils sont tenus au respect du secret médical. Pour plus d'informations, vous pouvez vous rendre sur le site <https://www.ameli.fr> ou sur le site <https://www.monespacesante.fr>

INFORMATION DE VOTRE MÉDECIN TRAITANT

Le médecin qui a demandé votre hospitalisation est destinataire des informations médicales relatives à votre séjour, sauf opposition de votre part.

INFORMATION EN CAS DE TRANSFERT

Si votre état de santé nécessite un transfert dans un autre établissement, l'information sera transmise à votre personne de confiance et/ou votre famille

L'ACCÈS A VOTRE DOSSIER MÉDICAL

Art L. 1111-7 et R. 1111-2 du Code de la Santé Publique

Votre dossier médical est conservé pendant 20 ans à la date de votre dernier séjour (décret n° 2006-6 du 4 janvier 2006 - article R 1112-7 du Code de la Santé Publique). Vous avez le droit d'accéder directement aux informations contenues dans votre dossier médical (loi 2002-203 du 04/03/2002 ; décret n° 2002-637 du 29/04/2002).

Ces informations vous seront communiquées dans le respect des règles déontologiques et du secret médical. Toute demande de communication doit être écrite et adressée au Directeur de l'établissement.

Les informations ainsi sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de 48 heures après votre demande mais elles doivent vous être communiquées au plus tard dans les 8 jours. Pour les informations datant de plus de 5 ans, ce délai est porté à 2 mois. Si vous choisissez de consulter le dossier sur place, cette consultation est gratuite. Le coût de la reproduction des pièces du dossier vous sera facturé.

CONSERVATION DES DOSSIERS MÉDICAUX

Les dossiers médicaux sont conservés dans l'établissement sous la responsabilité du président de la C.M.E et du directeur. Toutes les dispositions sont prises pour assurer la garde et la confidentialité des informations de santé conservées dans l'établissement (nouvel art. 710-2-7 du code de la santé publique issu du décret du 29 avril 2002).

INFORMATIONS FICHIER ET LIBERTÉ

Sauf opposition de votre part, certains renseignements vous concernant, recueillis au cours de votre consultation ou de votre hospitalisation, pourront faire l'objet d'un renseignement informatique réservé à l'usage exclusif de votre médecin ou du médecin DIM (Département d'Information Médicale).

*Article 26, 34 et 40 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés ; loi n° 2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé ; décret n° 2002-637 du 29 avril 2002, modifiés par le Règlement européen 2016/679 en vigueur au 25 mai 2018 relatif à la protection générale des données personnelles dit RGPD.

Informations générales sur le traitement des données à caractère personnel :

Divers prestataires de service peuvent contribuer à la réalisation des traitements de données à caractère personnel en réalisant tout ou partie des actions telles que la collecte, le stockage, l'archivage, etc...

Les destinataires de vos données sont des services habilités et des partenaires autorisés en tant que sous-traitant répondant aux obligations des parties en matière de protection de données personnelles.

Enfin, vos données seront conservées pendant la durée liée au traitement en fonction de leur finalité dans le respect des dispositions légales applicables.



LES SOINS

LA QUALITÉ DES SOINS EST LE PREMIER CRITÈRE DE L'ÉQUIPE MÉDICALE DE LA CLINIQUE.

Lors de votre séjour, vous pouvez être mis en contact avec d'autres équipes du territoire de santé, des associations compétentes pour concourir à la prise en charge sur un plan thérapeutique ou social.

La Maison de santé LES PINS a signé plusieurs accords conventionnels avec d'autres participants au réseau (hôpitaux, cliniques, hôpitaux de jour, foyers thérapeutiques, institutions de soins de suite et de convalescence) qui peuvent sur indication compléter votre projet de soins, pendant votre séjour voire au-delà.

Les échanges confraternels avec nos collègues psychiatres et médecins généralistes constituent un pôle essentiel pour l'évaluation conjointe de l'indication de l'hospitalisation pour le soin et le suivi au décours du séjour.

PROJET PERSONNALISE DE SOINS

L'élaboration de votre **projet de soins personnalisé** se fera lors de votre entretien médical d'admission (en hospitalisation complète ou de jour)

Les objectifs de votre prise en charge seront définis en co-construction.

- Évaluations cliniques régulières,
- ECT,
- Traitements médicamenteux,
- Ateliers thérapeutiques,
- Ergothérapie.....



MÉDICAMENTS

Pour assurer la continuité de vos traitements pendant votre séjour, il vous est demandé d'apporter :

- Les ordonnances de vos traitements en cours qui seront présentées aux médecins vous prenant en charge ;
- Vos médicaments personnels, à remettre aux infirmier(e)s à votre arrivée en hospitalisation.

Ces médicaments permettront d'assurer la continuité de votre traitement dans l'attente de la délivrance par la pharmacie de l'établissement et vous seront restitués à votre sortie.

Pour des raisons de sécurité, ils ne doivent en aucun cas rester à disposition dans la chambre mais seront rangés dans un espace réservé et sécurisé dans l'armoire à médicaments du service.

Pendant votre séjour, des médicaments génériques pourront vous être administrés. Ce sont des médicaments qui ont la même composition en principes actifs (substances à l'origine de l'efficacité du traitement) que les médicaments de référence dits princeps. Ils répondent aux mêmes exigences de qualité, de sécurité et d'efficacité que les médicaments princeps.

Le site d'informations pour patients et professionnels est : medicaments.gouv.fr

HYGIENE ET PRÉVENTION DU RISQUE INFECTIEUX

Pour garantir une hygiène optimale dans notre établissement, au-delà des réglementations obligatoires, un ensemble de bonnes pratiques est suivi par nos équipes.

En suivant ces conseils, vous prenez part à l'effort collectif de l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins : votre participation est essentielle.

LES SOINS

PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR

Le soulagement de la douleur vous aidera à assurer votre bien-être, à reprendre vos activités plus rapidement, et à prévenir les éventuelles complications.

Définition de la douleur

La douleur est une expérience sensorielle & émotionnelle désagréable ressentie comme un signal d'alarme lorsqu'il y a atteinte à l'intégrité corporelle.

Notre mission :

Prévenir et soulager. Pour respecter les droits des patients, nous devons, avec votre participation, reconnaître, prévenir, évaluer et soulager tous les types de douleurs que vous pourriez ressentir.

L'évaluation de la douleur

Vous êtes la personne la mieux informée sur votre douleur. Les soignants vous aideront, plusieurs fois par jour, à l'évaluer. Nous disposons de différents outils pour en quantifier l'intensité.

- ⇒ L'échelle visuelle analogique : Placer le curseur à l'endroit situant le mieux votre douleur
- ⇒ L'échelle verbale simple : en utilisant des qualitatifs (faible, modéré, intense...)
- ⇒ L'échelle numérique : en notant vos sensations de 0 à 10

C'est l'évaluation qui guidera le choix des antalgiques. Après l'administration du traitement, nous réévaluerons son efficacité et si nécessaire, nous ajouterons un médicament supplémentaire.

Définition d'un antalgique

C'est un médicament prescrit pour soulager la douleur. Selon l'intensité, de légère à sévère, différents médicaments sont proposés :

- Paracétamol
- Anti-inflammatoires
- Morphine
- Anesthésiques locaux.

Ces antalgiques sont classés par palier : 1, 2 et 3.

Quelques conseils pratiques :

- Toujours respecter la prescription médicale, la durée entre 2 prises et la posologie.
- Dans le cas de douleurs prévisibles, il est conseillé de prendre des antalgiques de manière précoce et systématique.
- Informer le personnel soignant en cas d'effets secondaires ou d'intolérance au traitement.
- L'utilisation de différentes thérapeutiques non médicamenteuses peuvent être complémentaires d'une bonne prise en charge.
- Le maintien des activités et centres d'intérêts favorisent un meilleur rétablissement.

Une infirmière ressource douleur est disponible sur l'établissement.

COMITÉ ÉTHIQUE

Son rôle est de donner des avis sur des problèmes éthiques et les questions de société soulevées par le progrès de la connaissance dans les domaines de la médecine et de la santé, au sein de la Clinique Les Pins.

Ce comité a un rôle consultatif, émet des avis, et accompagne les équipes sur des réflexions ciblées (bientraitance, fin de vie...).

Une charte de bientraitance, décrivant les valeurs fondamentales respectées par l'ensemble des professionnels, est affichée et mise à disposition dans l'établissement.

COMITE DE LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES (CLIN)

Les infections associées aux soins ou nosocomiales sont des maladies infectieuses contractées pendant l'hospitalisation. Le risque de contracter une infection nosocomiale est plus important chez les patients nécessitant des techniques de soins lourdes et chez les patients dont les défenses immunitaires sont défaillantes. Il a été constitué le 28 avril 1998.

LES COMITÉS DE RETOURS D'EXPÉRIENCE (CREX)

Un groupe de professionnels pluridisciplinaire (médecins et équipes de soins, administratif, etc...) se réunit pour analyser rétrospectivement les événements indésirables liés aux soins en vue de les gérer.

Les événements jugés prioritaires sont analysés. Des actions d'améliorations sont alors envisagées, planifiées et mises en œuvre par les équipes et réévaluées.

LA REVUE DE MORTALITÉ MORBIDITÉ (RMM)

La Clinique s'est engagée dans la dynamique RMM. Elle a pour objectif l'analyse collective pluridisciplinaire de cas anonymisés, pour les évènements qui ont ou auraient pu causer un dommage au patient.

Elle a pour finalité l'amélioration continue de la qualité

VOTRE SORTIE

Votre jour et votre heure de sortie sont fixés par le médecin.

Le jour de la sortie, le médecin vous recevra pour faire le point sur votre hospitalisation et préciser le suivi au décours du séjour.

Il vous remettra une ordonnance pour la poursuite de votre traitement et vous prodiguerà les recommandations et conseils nécessaires.

FORMALITES ADMINISTRATIVES

La secrétaire d'accueil vous recevra le jour de votre départ pour procéder aux formalités administratives :

- règlement du forfait journalier et/ou de la chambre particulière, des divers suppléments restant à votre charge, si ceux-ci ne sont pas remboursés par votre mutuelle,
- une facture acquittée vous sera remise après restitution de votre clef de placard et de votre télécommande.
- un questionnaire de satisfaction à remplir,
- un bulletin d'hospitalisation.
- les dépôts et valeurs que vous nous auriez éventuellement confiés.

VOTRE TRANSPORT

Votre départ de la Clinique en ambulance peut être prescrit par le médecin responsable de votre prise en charge et adapté à votre état de santé (ambulance, transport assis professionnalisé (VSL, taxi ou autre).

Avec cette prescription, vous pourrez éventuellement obtenir le remboursement de vos frais auprès de l'organisme d'Assurance Maladie.

Vous repasserez systématiquement par le bureau des sorties, accompagné(e) par la société de transport.

FRAIS A ACQUITTER

Ils comportent :

- Le prix de journée, le forfait journalier,
- les honoraires médicaux, la chambre particulière, facturés à la quinzaine.(voir annexe)

Les frais médicaux non psychiatriques :

liés à d'éventuelles consultations extérieures à l'établissement sont à régler directement au praticien.

Prestations accompagnant(s)

Un repas peut-être servi à votre accompagnant ou aux personnes qui vous rendent visite. Ce repas sera servi en salle à manger. Cette prestation est à commander et à régler à l'accueil. Un ticket à remettre au self vous sera délivré. La clinique n'est pas en mesure de proposer d'hébergement pour les accompagnants.

FRAIS DE SEJOUR

Si vous êtes assuré social :

- Soit les frais de séjour sont pris en charge à 80%; le ticket modérateur de 20% est à votre charge ou à celle de votre mutuelle pour les 30 premiers jours de votre hospitalisation,
- Soit les frais de séjour sont pris à 100%: vous relevez d'une situation d'exonération du ticket modérateur (voir carte de sécurité sociale).

Si vous n'êtes pas assuré social :

Vous êtes redevable de la totalité des frais. Les ressortissants étrangers non assurés sociaux doivent présenter le formulaire adapté à leur situation.

Remarque : Si vous n'habitez pas le département de la Gironde, votre organisme de sécurité sociale peut imposer le tarif de l'établissement le plus proche de votre domicile. Dans ce cas même si vous êtes pris en charge à 100%, la différence est à votre charge.

FORFAIT JOURNALIER

Conformément aux dispositions réglementaires en vigueur, vous aurez à acquitter le forfait journalier (s'il n'est pas pris en charge par votre mutuelle) même si votre prise en charge est à 100%.

Remarque : En sont exonérés, les bénéficiaires de la P.U.M.A., les patients dont l'hospitalisation est imputable à un accident du travail ou une maladie professionnelle, les bénéficiaires de l'assurance maternité, les bénéficiaires de l'article 115 du code des pensions militaires d'invalidité et des victimes de guerre.

AUTRES FRAIS

La chambre particulière :

- Si vous souhaitez être hospitalisé(e) dans une chambre particulière, vous devez en faire la demande écrite au service des admissions.
- Dans l'éventualité où votre mutuelle ne couvrirait pas cette prestation, vous auriez à vous acquitter d'un paiement d'avance (par quinzaine).

La télévision :

Elle peut-être mise à votre disposition dans les chambres, moyennant un paiement et le dépôt d'une caution.

Remarque : Une clef de placard et une télécommande vous seront remises à l'accueil. Vous devrez les restituer à votre départ.

EXPRESSION DES USAGERS

LA COMMISSION DES USAGERS

Ses Missions : Assistance, information, Orientation

- Veiller au respect des droits des usagers et faciliter leurs démarches,
- Contribuer par ses avis et propositions à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des usagers et de leurs proches,
- Formuler des recommandations destinées à améliorer la qualité globale des prestations dispensées par l'établissement.

Sa Composition

Fonction	Titulaires	Suppléants
Président et Vice-Président		
Président	Christel PELLET Représentant des usagers FRANCE ASSOS SANTE	
Vice-Président	Grégory MIGNOT Directeur	
Médiateurs		
Médiateur médical	Dr Fabrice DOUET Médecin Psychiatre	Dr David BISMUTH Médecin Psychiatre
Médiateur non-médical	Elise PATENERE Directrice des Soins	Hakima SHIMI IDE
Représentant des usagers		
	Maryse LANDAIS - UNAFAM Marie Françoise GRISLAIN - UNAFAM Daniel MOJICA	

L'examen des plaintes et réclamations

- La direction est à votre écoute pour recueillir vos avis, remarques et suggestions. Il en va de même pour vos plaintes et griefs,
- Au cas où les explications apportées à vos sollicitations ne vous satisfont pas, vous avez la possibilité d'adresser un courrier au Directeur de l'établissement ,
- Un médiateur pourra alors être saisi,
- Dans ce cas, la commission des usagers émettra des recommandations en vue d'apporter une solution au différend.
- Vous pouvez écrire directement aux représentants des usagers : cdu@lespins.fr

N° France Assos Santé : 05.56.93.94

nouvelle-aquitaine@france-assos-sante.org

EXPRESSION DES USAGERS

Tout usager d'un établissement de santé doit-être à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il à soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai. (Art 1112-91 -CSP)

L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède cette saisine.

Le médiateur médecin est compétent pour connaître les plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis (Art.R.1112-9).

Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, la rencontre à lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il estime utile ou à la demande de ces derniers.

Le représentant légal de l'établissement informe l'auteur de la plainte ou de la réclamation qu'il peut se faire accompagner d'un Représentant des Usagers membre de la CDU (Art.R.1112-93).

Art.R.1112-94.

Article 1- Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant.

Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier.

Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission.

Article 2- Après le dixième alinéa de l'article R. 716-3-25 du même code, il est inséré un alinéa ainsi rédigé :

10 Le rapport de la Commission Des Usagers mentionné à l'article L. 1112-3. Ce rapport est transmis au conseil d'administration accompagné des propositions et avis de la commission de surveillance.

Article 3- Les articles R.710-1-1 à R.710-1-10 du code de la santé publique sont abrogés.

Article 4- Les établissements de santé disposent d'un délai de six mois à compter de la publication du présent décret pour mettre en place cette Commission Des Usagers. Jusqu'à la mise en place de cette commission, la commission de conciliation continue à assurer ses missions.

Jusqu'à l'expiration d'un délai de six mois à compter de la publication de la première décision prononçant les agréments prévus à l'article L. 1114-1 du code de la santé publique, les représentants des usagers dans les Commissions Des Usagers sont désignés pour un an par le directeur de l'agence régionale de l'hospitalisation parmi les membres des associations régulièrement déclarées ayant une activité dans le domaine de la qualité de la santé et de la prise en charge des malades.

VOTRE SATISFACTION

Nous mettons à votre disposition 3 types de questionnaires de satisfaction portant sur :

- votre séjour en hospitalisation,
- votre séjour en hôpital de jour interventionnel
- votre séjour au plateau technique

Nous vous engageons vivement à nous retourner le questionnaire correspondant à votre séjour afin que nous puissions connaître votre ressenti à l'issue de ce dernier et en tirer profit pour rechercher des améliorations éventuelles.

Le ministère chargé de la santé engage les établissements de santé à rentrer dans une démarche de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés.

Le dispositif e-Satis prévoit le recueil de la satisfaction des patients hospitalisés en continu et en ligne avec un questionnaire administré en mode web. Dans un délai de 2 à 10 semaines après votre sortie, vous recevrez un mail de l'Agence Technique de l'Information sur l'Hospitalisation (ATIH), contenant un lien unique, individuel et sécurisé vous permettant de vous connecter au questionnaire e-Satis en ligne.

C'est uniquement pour cela que vous serez invité à nous transmettre votre adresse mail.

Le descriptif complet de la démarche est disponible sur le site de la HAS.

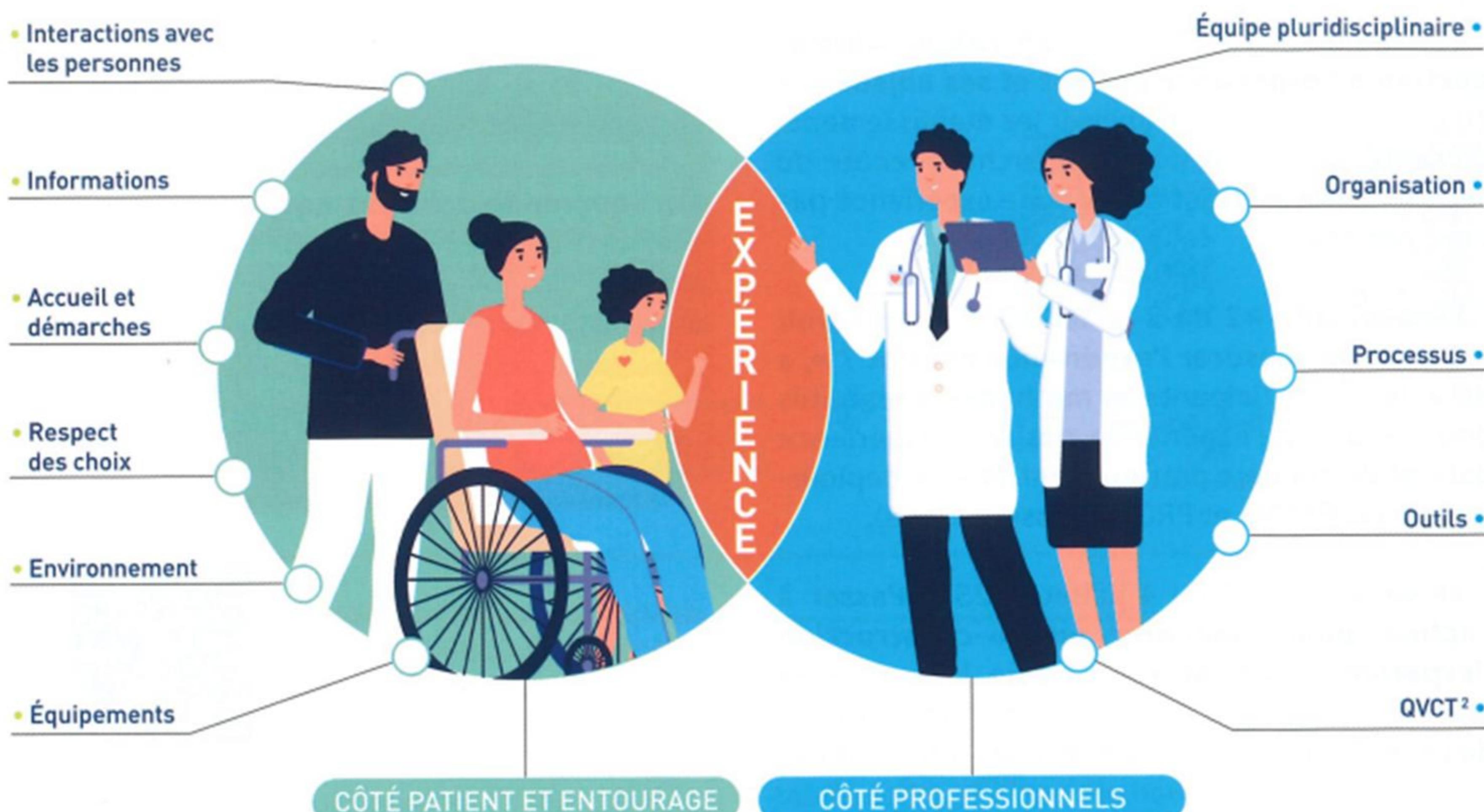
MESURE DE L'EXPERIENCE PATIENT

→ Qu'est-ce que l'expérience patient ?

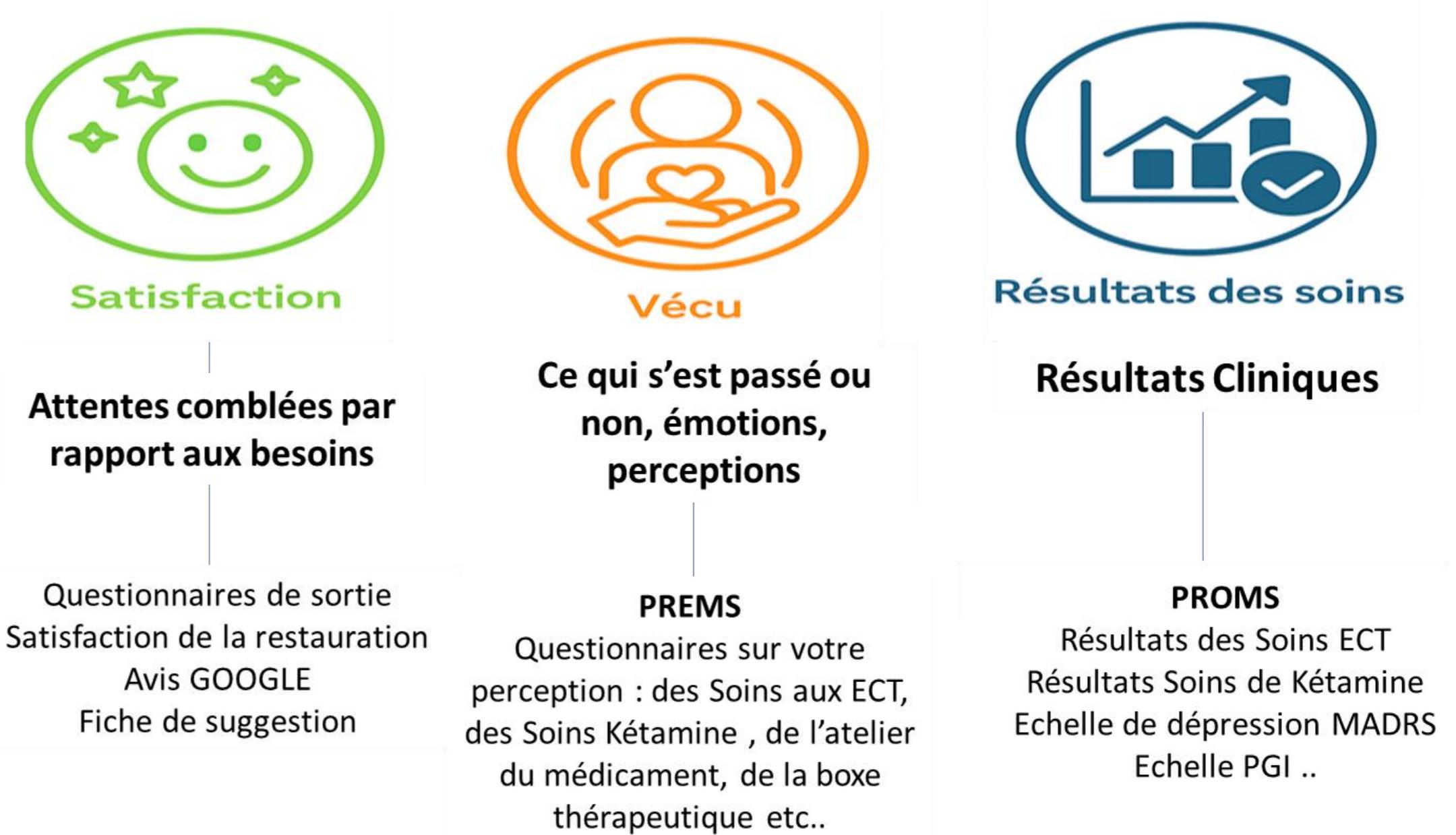
C'est l'**ensemble des interactions et des situations vécues par le patient ou son entourage** au cours de son parcours de santé (avant, pendant et après une consultation ou hospitalisation). Ces interactions sont façonnées à la fois par l'organisation de ce parcours mais aussi par l'histoire de vie de la personne concernée.

L'expérience patient ne se limite pas à la relation du patient ou ses proches avec l'équipe médicale mais concerne aussi l'accueil, l'organisation, le confort et le suivi après le retour à domicile¹.

→ Les facteurs influençant l'expérience patient



→ Les 3 dimensions de la mesure du point de vue du patient



Partagez votre expérience de votre séjour :
points forts, axes d'amélioration



ET / OU

Rencontre avec le Directeur
(G. MIGNOT)
sur RDV auprès de l'accueil

ET / OU

Fiche de suggestion à déposer dans
l'urne à l'accueil

LA CHARTE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE

Principes généraux :

Circulaire N°DHOS/E1/DGS/SDIB/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006

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

