

PRÉSENTATION DE LA CLINIQUE

PRÉSENTATION

La clinique Les Flamboyants Sud est un établissement de soins psychothérapeutiques qui a ouvert ses portes en 2012. Elle fait partie du Groupe de santé Les Flamboyants.

Elle a pour vocation la prise en charge des personnes, à partir de 12 ans, souffrant de :

- Dépression et maladies dépressives
- Anxiété et troubles anxieux (crises de panique, phobies...), TOC (trouble obsessionnel compulsif), stress post-traumatique, anxiété généralisée
- Troubles de l'humeur (dépression nerveuse, bipolarité...)
- Troubles de la personnalité (personnalité borderline...)
- TCA (troubles du comportement alimentaire : anorexie mentale...)
- Troubles du sommeil
- Conduites addictives et troubles liés aux addictions
- TSA (troubles du spectre de l'autisme)
- Personnes à haut potentiel intellectuel (HPI)

Cette prise en charge se fait en **hospitalisation complète** et en **hospitalisation de jour**.

LA THÉRAPIE INSTITUTIONNELLE

La Clinique a pour objectif de **rétablir le lien social et de redynamiser le patient**. Le projet thérapeutique individualisé associe la psychothérapie aux groupes et activités thérapeutiques.

Un contrat thérapeutique est passé entre le patient et son médecin. Ce contrat fixe un cadre thérapeutique et responsabilise le patient dans une démarche de soin qui est libre, consentie et volontaire.

UN ENVIRONNEMENT ET DES OUTILS ADAPTÉS À LA PRISE EN CHARGE DE LA MALADIE

- Psychothérapie individuelle
- Groupes de parole
- Ateliers thérapeutiques
- Activités tournées vers l'extérieur
- Équipements sportifs
- Outils de relaxation (casque d'hypnose, cohérence cardiaque...)
- Espace de remise en forme
- Prestations de bien-être (spa, hydromassage, coiffeur, balnéothérapie...)
- Art-thérapie
- Activité assistée par l'animal
- Thérapie psychocorporelle

 **Attention : les informations sont susceptibles d'être modifiées en période Covid - Renseignez-vous auprès de l'accueil**

LES VISITES

Nous demandons aux visiteurs de respecter le calme indispensable au repos de nos patients. **Les heures de visites doivent impérativement être respectées.**



Les prises de RDV se font de 9h à 17h auprès de l'accueil, au minimum la veille pour le lendemain.

Les visites sont autorisées :

Lundi, mardi, jeudi, vendredi :	12h00 à 14h00 17h00 à 19h30
Mercredi :	12h00 à 14h00 16h00 à 19h30
Samedi :	12h00 à 19h30
Dimanche :	09h00 à 19h30

N.B. : les derniers visiteurs doivent se présenter à l'accueil 30 minutes avant la fin des visites.

Dans certains cas, des restrictions peuvent être décidées pour raisons médicales.

LES HORAIRES



L'accueil

Lundi au vendredi :	08h00 à 19h30
Samedi et jours fériés :	12h30 à 19h30
Dimanche, Noël, jour de l'an :	fermé

La boutique

Lundi au vendredi :	08h55 à 13h00 14h00 à 16h30
Samedi :	08h55 à 13h00
Dimanche et jours fériés :	fermé

Vous trouverez un large choix de revues et journaux, des boissons chaudes et froides, des friandises, de même qu'un assortiment de produits de toilette et de première nécessité.

LE COURRIER

Votre courrier ainsi que vos messages personnels vous seront **remis par le personnel soignant**. Pour vos envois, nous vous invitons à déposer votre courrier affranchi à l'accueil, directement ou par l'intermédiaire d'un tiers.



VOS REPAS

Tous les repas sont servis dans la salle de restauration. Le menu du jour est affiché devant la salle.



Horaires :

Le petit-déjeuner semaine :	de 07h30 à 09h00
Le petit-déjeuner week-end :	de 08h00 à 09h00
Le déjeuner :	de 11h45 à 13h30
Le dîner :	de 18h30 à 19h45
Jour férié :	de 08h00 à 09h00

La composition et la texture des repas sont adaptées à vos **besoins nutritionnels** (régime sans sel, diabétique, mixé...) et à vos convictions religieuses.

Une diététicienne est à votre disposition pour vous aider à établir des repas équilibrés, variés et correspondants à votre régime alimentaire.

Il est strictement interdit de venir avec des sacs dans l'espace de restauration.

Il est possible de prendre un **repas accompagnant** (tarif disponible à l'accueil). **Il est nécessaire d'en faire la demande et de le régler 48 heures à l'avance, auprès de l'accueil.**

VOS OBJETS DE VALEUR



Les chambres ne sont pas dotées de coffre pour les objets de valeur. Nous vous conseillons de laisser montres, chaînes, téléphones portables, tablettes, alliance, argent... à votre domicile.

Selon la loi du 6 juillet 1992, la responsabilité de l'établissement n'est susceptible d'être engagée en cas de vol, disparition ou détérioration qu'à l'égard des objets qui lui auraient été confiés. **L'établissement décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol des effets personnels** appartenant aux patients, y compris les prothèses dentaires ou auditives ainsi que les paires de lunettes. Un inventaire de vos biens de valeur est effectué lors de votre entrée. Vous avez la possibilité de les déposer dans le coffre de l'établissement. **Pour tout retrait, veuillez prévenir les soignants au moins 24h à l'avance et avant 17h le vendredi pour le week-end.**

Des équipes pluridisciplinaires vous accompagnent, vous suivent et vous redynamisent tout au long de votre projet de soins.

Votre projet thérapeutique se construit à partir de bilans/diagnostics et de prescriptions médicales.

MÉDECIN PSYCHIATRE

Il est votre médecin référent et vous suivra tout au long de l'hospitalisation. Il vous recevra selon vos besoins pour des séances de psychothérapie individuelle et pourra être amené à vous prescrire des traitements médicamenteux. Il se rendra disponible pour répondre à vos questions concernant votre prise en charge et vos traitements.

INFIRMIÈRE ADDICTOLOGUE

Elle est responsable de votre suivi en addictologie pour développer et renforcer vos compétences en santé mentale, notamment concernant l'ensemble des conduites addictives et des problématiques de dépendance.

PSYCHOMOTRICIENNE

Elle utilise, par une approche globale, les possibilités de mouvement de corps, d'expression et de relation. Elle vise à l'harmonie des fonctions motrices et psychiques, prenant en compte les dimensions corporelles, cognitives et affectives.

PSYCHOLOGUE

Un suivi par un psychologue pourra vous être proposé par votre psychiatre référent pendant l'hospitalisation. Un infirmier fera le lien avec le psychologue et vous informera de la date et l'heure des rendez-vous.

INFIRMIÈRE HYGIÉNISTE

Elle organise, coordonne et met en œuvre les actions relatives à l'hygiène et la prévention des infections.

KINÉSITHÉRAPEUTE

Il intervient dans l'établissement en semaine pour réaliser vos soins sur prescription médicale.

MÉDECIN GÉNÉRALISTE

Il vous recevra en consultation à votre entrée pour faire votre bilan somatique et prescrire les traitements adaptés si besoin. Vous pourrez également le consulter au cours de l'hospitalisation.

INFIRMIER

Une équipe d'infirmiers vous accompagne et dispense les soins infirmiers. Elle vous proposera des entretiens réguliers et vous guidera dans votre parcours de soin. Des infirmiers formés proposent un suivi spécifique dans votre prise en charge addictologie, victimo-psychotrauma, et approche psycho-corporelle.

AIDE-SOIGNANT

Il dispense des soins d'hygiène et de confort en collaboration avec les infirmiers. L'équipe d'aide-soignants vous accompagne au quotidien dans vos activités, vous guide dans votre parcours de soin et reste à votre écoute.

ÉDUCATEUR SPÉCIALISÉ (JEUNES ADULTES)

Dédié spécifiquement à la prise en charge des Jeunes Adultes, il assure un accompagnement éducatif afin de renforcer les capacités de sociabilisation.

RESPONSABLES DES UNITÉS DE SOINS

Ils animent et coordonnent les équipes paramédicales dans le but d'optimiser votre prise en charge tout en vous impliquant comme acteur dans votre parcours de soins. Ils sont à votre écoute pour vous aider à résoudre les difficultés que vous pourriez rencontrer.

DIÉTÉTICIENNE

Une consultation et un suivi par une diététicienne pourront vous être proposés sur indication médicale.

ERGOTHÉRAPEUTE

Elle évaluera vos capacités et vous proposera des activités adaptées pour préserver et développer votre indépendance et votre autonomie dans votre environnement quotidien et social.

ASSISTANTE SOCIALE

Elle pourra vous conseiller et vous accompagner dans vos démarches sociales pour préparer au mieux votre sortie.

CADRE DE SANTÉ

Il organise et coordonne les activités de soins au sein de l'établissement en assurant le lien et la cohérence entre les différents services. Il encadre et accompagne l'encadrement de proximité et l'équipe pluridisciplinaire dans la mise en œuvre des projets. Il veille au respect du projet d'établissement et de la philosophie de soins par l'ensemble des acteurs.

PHARMACIEN

Il gère l'approvisionnement des produits de santé et en assure la dispensation. Il participe à la sécurisation du circuit du médicament à travers des actions qualité et de sécurité des soins. Le pharmacien est à votre disposition pour toutes questions relatives à l'utilisation d'un médicament pendant votre séjour.

ÉDUCATEUR SPORTIF

Il vous soumettra à un test d'aptitude physique pour valider votre participation aux différentes activités physiques proposées. L'équipe d'éducateurs sportifs vous guidera dans un programme de remise en forme et vous accompagnera dans des activités sportives, culturelles et ludiques.

ART-THÉRAPEUTE

Il vous proposera des ateliers thérapeutiques autour de la peinture, du dessin, de la danse ou du théâtre sur indication de votre médecin et selon des objectifs thérapeutiques fixés avec vous.

GESTIONNAIRE DE LITS

Elle permet d'optimiser l'organisation des hospitalisations. Elle gère les lits et les parcours patient. En contact avec tous les services, elle place nos patients dans les unités de soins en fonction des demandes et des contraintes de chacun.



 **Attention : les informations sont susceptibles d'être modifiées en période Covid - Renseignez-vous auprès de l'accueil**

LES CHAMBRES



Nous mettons à votre disposition diverses prestations pour que votre séjour soit le plus agréable possible. Nous vous proposons des **chambres doubles ou individuelles** selon le niveau de prise en charge couvert par votre mutuelle. Un état des lieux sera fait à votre entrée et à votre sortie.

VOTRE SORTIE



Votre jour de sortie est fixé en accord avec votre médecin référent. Les comptes-rendus et courriers relatifs à votre hospitalisation sont transmis à votre médecin traitant.

Les sorties contre avis médical : la clinique s'engage à respecter votre choix de quitter les locaux contre avis médical. La rupture de votre contrat thérapeutique sera discutée avec votre médecin référent qui vous décrira les risques encourus et vous fera signer un formulaire de sortie contre avis médical.

Les formalités de sortie ont lieu le matin avant 10h.

L'équipe soignante vous remettra :

- Une copie de vos examens ;
- Vos effets personnels déposés à l'infirmierie ou au coffre.

Le secrétariat vous remettra :

- Votre ordonnance de sortie ;
- Deux certificats d'hospitalisation ;
- Votre chèque de caution ;
- Vos documents personnels (carte vitale...) ;
- Un questionnaire de satisfaction à remplir et à déposer à l'accueil ;
- La facture des frais liés à votre séjour.

LES AUTORISATIONS DE SORTIE



Les sorties thérapeutiques peuvent être intégrées à votre projet de soin. Elles sont soumises à l'accord de votre médecin référent. **Une période d'observation de 8 jours minimum** sans sortie, avec peu ou pas de visites, peut être initiée par votre psychiatre référent.

Ces sorties entrent dans le cadre de votre réinsertion et réadaptation à votre environnement socioprofessionnel et familial. Elles pourront être autorisées en journée pour une durée de 12h maximum. La demande d'autorisation de sortie doit être formulée au plus tard la veille de la sortie.

Attention danger : la majorité des médicaments qui vous sont prescrits à la clinique diminue la vigilance, les réflexes et donc l'aptitude à conduire un véhicule. Par mesure de sécurité, nous vous demandons de déposer les clés de votre véhicule dans les infirmeries ou à l'accueil. En aucun cas vous ne devez faire usage de votre véhicule lors de vos sorties.

FIN D'HOSPITALISATION ET RETOUR À DOMICILE



Vous pouvez regagner votre domicile par vos propres moyens.

Une prescription de transport peut être faite par votre médecin en fonction de votre état de santé. Dans le cadre d'un retour à domicile faisant suite à une hospitalisation d'au moins 24 heures, la prescription de transport donne lieu à une prise en charge au titre d'un remboursement prévu à l'article R322.10.

LES OUTILS THÉRAPEUTIQUES



Clinique
Les Flamboyants Sud

Un environnement et des outils adaptés à la prise en charge de la maladie.

Le planning des activités collectives de la semaine est affiché devant chaque infirmerie. N'hésitez pas à vous rapprocher de l'équipe soignante si vous souhaitez y participer.

LA PSYCHOTHÉRAPIE INDIVIDUELLE

Des séances de psychothérapie individuelle vous sont proposées selon vos besoins.

LA MUSICOTHÉRAPIE

La clinique est dotée de l'outil Music Care et de l'outil Morphée. Ces outils permettent de lutter contre la douleur et de favoriser la relaxation à travers des séances de musicothérapie individualisées par induction sonore.

LES ATELIERS D'EXPRESSION ARTISTIQUE

Ces ateliers ont lieu tous les jours, vous pouvez vous y inscrire, si vous le souhaitez, auprès du personnel soignant.

LES ÉQUIPEMENTS SPORTIFS

- un terrain de basket
- une salle de danse
- une table de ping-pong

L'ART-THÉRAPIE

Prescrite par votre médecin référent, elle permet de travailler sur vos objectifs à travers des outils tels que la danse, la photographie, la musique, le théâtre...

LES ACTIVITÉS À L'EXTÉRIEUR

Des sorties thérapeutiques à l'extérieur sont régulièrement organisées (randonnées, sorties culturelles...).

LES GROUPES DE PAROLE

Vous pouvez participer à différents groupes de parole : groupe à thème, groupe famille...

L'ESPACE DE REMISE EN FORME

Un espace de remise en forme comprenant salle de sport, spa, sauna à infrarouge et table d'hydromassage est mis à votre disposition. Vous pouvez vous renseigner auprès de l'équipe soignante pour obtenir les tarifs.

LA BALNÉOTHÉRAPIE

Pour votre bien-être, nous vous proposons une prestation de balnéothérapie. Vous pouvez vous renseigner auprès du personnel d'hôtellerie pour obtenir les tarifs.

OUTILS DE RELAXATION

La clinique s'est dotée d'un casque d'hypnose, qui permet d'aider à gérer et/ou réduire le stress, l'anxiété et la douleur. Vous pourrez pratiquer aussi avec les équipes de la cohérence cardiaque, exercice de respiration permettant notamment de diminuer significativement la sensation de stress perçu, une impression de prise de distance et de lâcher prise et une augmentation de l'équilibre émotionnel.

LA TABLE HYDROJET

Des séances d'hydromassage peuvent vous être proposées sur prescription médicale.



La Clinique Les Flamboyants Sud est **un établissement libre et ouvert offrant des soins médicaux et psychothérapeutiques spécifiques et adaptés au besoin de chaque patient qui a fait le choix d'être hospitalisé**. Lors de votre admission, un contrat thérapeutique est passé entre vous et votre médecin, ayant pour objectif de fixer un cadre thérapeutique clairement défini et de vous impliquer dans une démarche de soins qui doit être libre, consentie et volontaire et dont l'interaction avec les soignants est

indispensable pour l'évolution des soins. Pour cela, la clinique met à votre disposition des locaux et matériels en bon état et régulièrement entretenus, qu'il convient de respecter. Dans tout établissement, il est important de définir des règles qui sont, pour tous, des repères de fonctionnement social basés sur le respect des autres et de soi-même. **Il convient donc à chacun de respecter certaines précautions d'usage.**

SÉCURITÉ



- **Incendie** : l'établissement respecte toutes les dispositions réglementaires en matière de sécurité incendie. Il est important de prendre connaissance et de respecter les consignes de sécurité et plans d'évacuations affichés dans les locaux. L'usage d'appareils électriques munis de résistances (fers électriques, cafetières...) ainsi que des bougies est interdit dans l'établissement.

- **Alerte cyclonique** : en cas d'alerte, des dispositions sont prises pour assurer la continuité des soins. Les visites sont suspendues jusqu'à la levée de l'alerte.

- **Effets personnels** : lors de votre installation en chambre, l'infirmier référent réalise un inventaire de vos effets personnels et place les objets qui peuvent représenter un danger (objets coupants, tranchants, verre...) dans un casier personnel situé dans l'infirmierie. Les appareils électriques sont rechargés dans l'infirmierie. Pour des raisons de sécurité, l'équipe soignante pourrait être amenée à vérifier avec vous et dans certaines conditions, vos effets personnels lors des entrées et sorties en permission.

- **Médicaments** : toute prescription faite en dehors de notre établissement devra être signalée et confiée à l'équipe soignante pour qu'elle soit portée à la connaissance des médecins exerçant à la clinique. Lors des permissions notamment, les traitements médicamenteux non consommés durant la sortie doivent être remis à l'infirmier à votre retour.

- **Automobile** : lors de l'admission, le patient venu avec son véhicule doit déposer les clefs de celui-ci et ne pourra en aucun cas en faire usage lors de ses autorisations de sortie ou d'absence. La plupart des médicaments que nous utilisons diminuent la vigilance, les réflexes et donc l'aptitude à la conduite.

- **Produits interdits** : il est formellement interdit d'introduire dans l'enceinte de l'établissement des boissons alcoolisées, des produits stupéfiants (cannabis...) et des denrées périssables. En cas de suspicion de consommation de produits illicites, des tests de dépistage pourront être effectués sur prescription médicale. Compte-tenu de nos objectifs thérapeutiques et des patients que nous sommes amenés à soigner, nous demandons aux amis, aux familles et aux patients surtout, de prendre conscience que toute introduction de produits non autorisés (alcool et autres toxiques...) et destinés à être consommés, pourra faire l'objet d'une rupture de contrat thérapeutique.

- **Tabac/cigarette électronique** : il est strictement interdit de fumer ou de vapoter dans les chambres, dans les locaux communs, ainsi que dans les zones non-fumeurs identifiées. L'usage du tabac ou de la cigarette électronique est toléré à l'extérieur et à distance des locaux.

RÈGLES GÉNÉRALES



Il est demandé aux patients :

- Adopter une attitude et avoir des propos respectueux envers autrui, patients et soignants.
- Respecter les heures de visites.
- Ne pas faire de bruit pouvant gêner les patients au repos dans leur chambre.
- Respecter le repos et le sommeil de chacun : chaque patient doit être dans sa chambre à 22h.
- Avoir une tenue décente pendant le séjour dans le respect des autres et de soi-même.
- Être acteur de son planning d'activités : les activités auxquelles vous êtes inscrits sont obligatoires. Les activités pour les jeunes adultes sont obligatoires.
- Prendre conscience de la confusion possible de sentiments pendant l'hospitalisation, d'où la recommandation de proscrire tout comportement amoureux.
- Ne pas rester, dans la mesure du possible, et pour leur bien particulier, dans le hall d'accueil ou aux abords extérieurs de l'établissement.
- Les chambres sont des espaces privés dans lesquels il n'est pas autorisé que les patients se rassemblent.
- Les salles de jeux, de sport, de télévision... sont réservées à l'usage exclusif des patients, et placées sous la responsabilité de tous et de chacun.
- Faire un usage raisonné des téléphones portables qui doivent rester éteints pendant les activités et les rendez-vous avec les soignants.
- Il est strictement interdit de passer des appels (vocaux ou visio) au sein des espaces communs.

Toute dégradation matérielle, de quelque nature que ce soit, intentionnelle ou non, pourra faire l'objet de poursuites afin d'obtenir réparation.

HYGIÈNE

- **Linge** : il est interdit de laver le linge dans les chambres (à confier de préférence à vos proches).
- **Produits alimentaires et végétaux** : pour le respect des règles sanitaires, il est demandé aux visiteurs de ne pas apporter de provisions alimentaires, ni de fleurs aux patients hospitalisés.

NON RESPECT DU RÈGLEMENT INTÉRIEUR



Toute personne présente dans l'enceinte de l'établissement, à quelque titre que ce soit, doit respecter le règlement intérieur, ne pas troubler la prise en charge des patients, ni enfreindre les règles de fonctionnement, d'hygiène ou de sécurité.

Lorsque les dispositions du présent règlement ne sont pas respectées, la direction se réserve le droit de prendre toutes mesures adéquates pour en assurer le respect. Ces mesures peuvent conduire à l'expulsion du visiteur ou à l'interdiction de pénétrer dans l'enceinte de l'établissement, ou à la remise en cause des engagements de la clinique vis-à-vis du contrevenant, dans le respect des dispositions légales et contractuelles.

Lorsqu'un patient dûment averti cause des désordres persistants, le directeur prend, avec l'accord du médecin, toutes les mesures appropriées pouvant aller jusqu'à la sortie de l'intéressé. La sortie d'un patient peut également être prononcée par mesure disciplinaire (non-respect du contrat thérapeutique ou du présent règlement) par le directeur ou son représentant, après avis du médecin psychiatre référent.

Il est par ailleurs rappelé que les faits de violence sur autrui sont susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires, conformément à l'article 222-7 du Code Pénal.

De même, l'incitation à l'encontre des mineurs de consommer des produits prohibés pourra faire l'objet de poursuites judiciaires.

- **Propreté des locaux** : il est demandé aux patients, ainsi qu'à tout visiteur, de respecter les règles de propreté et d'hygiène dans les espaces collectifs et personnels.



NOTRE DÉMARCHE QUALITÉ

NOTRE DYNAMIQUE D'AMÉLIORATION



L'amélioration de la qualité des soins et du parcours de nos patients est **notre souci constant**. Tous les professionnels sont engagés dans la **démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins**.

L'établissement a participé à la procédure de certification V2014 de la HAS et a obtenu la note de A pour une durée de 6 ans.

LA PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR

Nous mettons en œuvre tous les moyens à notre disposition pour **soulager votre douleur**, même si nous ne pouvons en garantir l'absence totale. Le Comité de Lutte contre la Douleur (C.L.U.D), mis en place à la clinique, a pour mission de faciliter, développer et organiser l'évaluation, le diagnostic et le traitement des douleurs et de favoriser la formation et la recherche dans ce domaine. Vous êtes également acteur dans la prise en charge de votre douleur : **vous seul pouvez l'évaluer**.



L'ÉDUCATION À LA SANTÉ



En adéquation avec votre projet, nos équipes vous proposent **des actions d'éducation à la santé adaptées à votre parcours**. (diabète, hypertension, conduites addictives, troubles du sommeil...).

LA PROMOTION DE LA BIENTRAITANCE



Nous intégrons les **attentes et les besoins** de nos patients au **cœur des pratiques** de l'établissement.

Toutes nos équipes sont sensibilisées et impliquées dans le **respect des bonnes pratiques**. L'encadrement de proximité veille à diffuser la culture de la bienveillance à tous les professionnels de la clinique.

LA PRÉVENTION DES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS

Dans le but d'une amélioration continue de la qualité des soins, l'Équipe Opérationnelle d'Hygiène (E.O.H.) définit et met en œuvre un **programme de prévention et de surveillance des infections associées aux soins**.



Elle veille au **respect des règles d'hygiène hospitalière** et forme les professionnels aux bonnes pratiques.

VOTRE SATISFACTION



Aidez-nous à progresser !

Votre satisfaction est un **objectif prioritaire** pour notre établissement. Pour améliorer la qualité de nos prestations, **nous vous invitons à répondre au questionnaire de satisfaction** qui vous sera remis à votre sortie. Nous vous remercions d'avance pour votre aimable participation.



PERSONNE DE CONFIANCE & PERSONNE À PRÉVENIR

PERSONNE DE CONFIANCE



Tout patient majeur peut désigner une personne de confiance qui peut être un parent, un proche ou le médecin traitant.

La désignation de la personne de confiance se fait par écrit via le formulaire dédié à cet effet. **Elle est valable tout au long de l'hospitalisation.**

Une seule personne de confiance peut être désignée. Le changement de la personne de confiance peut se faire par écrit et à tout moment au cours de votre hospitalisation. Les dispositions relatives à la désignation de la personne de confiance ne s'appliquent pas lorsqu'une mesure de tutelle est ordonnée (Cf art. L. 111-6 du code de santé publique).

SON RÔLE

La personne de confiance ne se substitue pas à vous.

Si, du fait de votre état, vous êtes incapable d'exprimer votre volonté ou de recevoir des informations concernant votre état, l'équipe médicale consultera en premier la personne de confiance.

L'avis de la personne de confiance doit refléter votre volonté et non la sienne. C'est pourquoi, il est important de désigner une personne qui sera capable d'indiquer vos souhaits le moment venu.

La personne de confiance peut vous accompagner, si vous le souhaitez, dans vos démarches et lors de vos entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions.

Il n'est pas obligatoire de désigner une personne de confiance mais cela est recommandé, notamment lorsque l'équipe médicale est amenée à prendre des décisions importantes concernant votre état de santé : choix d'une prise en charge particulière, limitations ou arrêts des traitements curatifs, application des directives anticipées...

Si vous avez rédigé des directives anticipées, il est recommandé de les lui remettre. Les directives anticipées indiquent vos souhaits, en fin de vie, sur les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement, dans le cas où vous ne seriez plus en mesure d'exprimer votre volonté. Vous devez les formuler par écrit et vous pouvez les révoquer à tout moment. Vous pouvez aussi les indiquer à la personne de confiance. Elle les transmettra au médecin qui vous suit si vous les lui avez confiées, ou bien elle indiquera où vous les avez rangées ou qui les détient.

La personne de confiance n'a pas accès à votre dossier médical.

PERSONNE À PRÉVENIR



Tout patient peut désigner une ou des personnes à prévenir au cours de son hospitalisation.

Cette désignation se fait par oral lors de votre admission ou pendant votre hospitalisation.

Vous pouvez, au cours de votre hospitalisation ou à la fin de celle-ci, demander à changer de personne à prévenir.

SON RÔLE

La personne à prévenir est contactée par l'équipe médicale et soignante en cas d'événement(s) particulier(s) au cours de votre séjour d'ordre organisationnel, logistique ou administratif (transfert vers un autre établissement de santé, fin du séjour et sortie de l'établissement...). Elle n'a pas accès aux informations médicales vous concernant et ne participe pas aux décisions médicales.

La personne à prévenir n'a pas accès à votre dossier médical.

CHARTRE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE

CIRCULAIRE N°DHOS/E1/DGS/SD1C/SD4A/2006/90 DU 2 MARS 2006 RELATIVE AUX DROITS DES PERSONNES HOSPITALISÉES ET COMPORTANT UNE CHARTE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE

- 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.
- 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 oeuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.
- 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.
- 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.
- 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.
- Une personne à qui il est proposé de participer à une recherche biomédicale est informée sur les **bénéfices attendus et les risques prévisibles**. Son accord est donné par écrit. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.
- La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, **quitter à tout moment l'établissement** après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.
- La personne hospitalisée est **traitée avec égards. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité**.
- Le **respect de la vie privée** est garanti à toute personne, ainsi que la **confidentialité** des informations personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.
- La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'un **accès direct aux informations de santé** la concernant. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.
- La personne hospitalisée peut **exprimer des observations** sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille notamment au respect des droits des usagers.
- **Toute personne dispose du droit d'être entendue par un responsable de l'établissement** pour exprimer ses griefs et 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.

CHARTRE DE L'ENFANT HOSPITALISÉ

- L'admission à l'hôpital d'un enfant ne doit être réalisée que si les soins nécessités par sa maladie ne peuvent être prodigués à la maison, en consultation externe ou en hôpital de jour.
- Un enfant hospitalisé a le droit d'avoir ses parents ou leur substitut auprès de lui jour et nuit, quel que soit son âge ou son état.
- On encouragera les parents à rester auprès de leur enfant et on leur offrira pour cela toutes les facilités matérielles, sans que cela n'entraîne un supplément financier ou une perte de salaire. On informera les parents sur les règles de vie et les modes de faire propres au service afin qu'ils participent activement aux soins de leur enfant.
- Les enfants et leurs parents ont le droit de recevoir une information sur la maladie et les soins, adaptée à leur âge et leur compréhension, afin de participer aux décisions les concernant.
- On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable. On essaiera de réduire au minimum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.
- Les enfants ne doivent pas être admis dans des services adultes. Ils doivent être réunis par groupes d'âge pour bénéficier de jeux, loisirs, activités éducatives adaptés à leur âge, en toute sécurité. Leurs visiteurs doivent être acceptés sans limite d'âge.
- L'hôpital doit fournir aux enfants un environnement correspondant à leurs besoins physiques, affectifs et éducatifs, tant sur le plan de l'équipement que du personnel et de la sécurité.
- L'équipe soignante doit être formée à répondre aux besoins psychologiques et émotionnels des enfants et de leur famille.
- L'équipe soignante doit être organisée de façon à assurer une continuité dans les soins donnés à chaque enfant.
- L'intimité de chaque enfant doit être respectée. Il doit être traité avec tact et compréhension en toute circonstance.

CHARTRE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE EN SANTÉ MENTALE

Une personne à part entière : le patient hospitalisé dans un établissement de santé mentale est une personne qui doit être traitée avec le respect et la sollicitude dus à la dignité de la personne humaine. C'est une personne qui a le droit au respect de son intimité (effets personnels, courrier, soins, toilette, espace personnel, etc.), de sa vie privée, ainsi qu'à la confidentialité des informations personnelles, médicales et sociales la concernant. Le secret professionnel lui est garanti. Tout ce que le malade a dit à l'équipe soignante ou que celle-ci a remarqué pendant l'hospitalisation, est couvert par le secret, à moins qu'il apparaisse nécessaire de le rompre pour éviter des dommages graves au malade ou à des tiers. Dans ce cas toutefois, le malade est informé de la rupture du secret.

Chaque patient hospitalisé peut disposer de ses effets personnels durant son séjour sauf si des raisons de sécurité s'y opposent

La personne hospitalisée ne doit pas être infantilisée ou considérée comme handicapée physique ou mentale. Ses croyances doivent être respectées et elle peut faire appel au ministre du culte de son choix.

Une personne qui souffre : le patient hospitalisé en santé mentale est une personne qui ne se réduit pas à une maladie, mais souffre d'une maladie. Cette maladie n'est pas honteuse, elle se soigne et se vit. La prise en compte de la dimension douloureuse, physique et psychologique est une préoccupation constante de chaque intervenant.

Les psychiatres proposent aux patients la thérapeutique la mieux adaptée aux besoins du patient en fonction des connaissances actuelles de la médecine.

L'équipe soignante travaille en partenariat avec les autres professionnels intervenant dans la prise en charge du patient afin d'échanger les informations utiles concernant le patient et d'optimiser ainsi la prise en charge médicale et sociale. La coordination avec le médecin traitant et/ou le psychiatre de ville est l'un des maillons essentiels d'une prise en charge de qualité et de proximité.

L'accès aux soins doit être assuré et l'admission du patient est prononcée dans des délais raisonnables.

Le livret d'accueil est remis à chaque patient. Il présente les informations pratiques concernant son séjour, l'organisation des soins, ses droits et de ses devoirs. Les communications téléphoniques, les visites et les sorties dans l'enceinte de l'établissement font l'objet d'un contrat qui est discuté entre le patient et le médecin.

Une personne informée de façon adaptée, claire et loyale : le patient a le droit au libre choix de son médecin psychiatre et de son hospitalisation (hospitalisation libre et volontaire). Il s'agit d'un principe fondamental du projet thérapeutique ou chaque patient est acteur de ses soins.

Les patients hospitalisés reçoivent une information claire et adaptée sur les modalités de cette hospitalisation et sur les conditions d'accueil. Cette information initiale, qui peut être mal comprise, sera reprise ultérieurement autant que nécessaire. Il est informé de la fonction et de l'identité des personnes intervenant auprès de lui et de l'organisation du dispositif de soins.

Le patient peut avoir accès aux informations contenues dans son dossier médical et administratif, dans le respect des modalités de transmission définies par la loi.

Le secret médical ne peut s'exercer à l'égard du patient ; le médecin doit donner une information simple, loyale, intelligible et accessible sur l'état de santé, les soins proposés (notamment sur les effets secondaires prévisibles du traitement appliqué) et sur les éventuelles alternatives thérapeutiques. Les mineurs sont informés en fonction de leur âge et de leurs facultés de compréhension et indépendamment de l'indispensable information de leurs représentants légaux.

Hors situation d'urgence, tout usager peut estimer ne pas être suffisamment informé, souhaiter un délai de réflexion ou l'obtention d'un autre avis médical.

Les patients donnent leur consentement préalable s'ils sont amenés à faire à participer à des actions de formation du personnel soignant. Il ne peut être passé outre à un refus du patient.

Avec l'accord préalable du patient et si possible en sa présence, les proches peuvent disposer d'un temps de dialogue avec le médecin responsable et les soignants. Le patient a la possibilité de rencontrer une assistante sociale.

Une personne qui participe activement aux décisions la concernant : la participation active du patient à toute décision le concernant doit toujours être sollicitée en le situant au centre de la démarche de soins dans un processus continu d'adhésion. Le patient peut à tout moment mettre fin à son hospitalisation après avoir été informé des risques possibles pour son état et après avoir signé une décharge.

Aucune démarche ne doit être engagée et aucun traitement ne doit être donné contre ou sans sa volonté, à moins qu'en raison de sa pathologie, il ne puisse porter un jugement sur ce qui est son intérêt, ou à moins que l'absence de traitement puisse avoir des conséquences graves pour lui ou pour des tiers. Le médecin doit tenir compte de l'avis de l'incapable majeur et de ses représentants légaux.

Une personne responsable qui peut s'estimer lésée : indépendamment d'observations exprimées dans le cadre du questionnaire de satisfaction, le patient ou ses ayants droit peuvent faire part directement au directeur de l'établissement de leur avis, de leurs vœux ou de leurs doléances. S'ils souhaitent se plaindre d'un dysfonctionnement ou s'ils estiment avoir subi un préjudice, ils peuvent saisir le directeur de la clinique ou la Commissions de Relation avec les Usagers qui est chargée de les assister et de les orienter en leur indiquant les voies de conciliation et de recours dont ils disposent.

Une personne dont l'environnement socio-familial et professionnel est pris en compte : les actions menées auprès des patients s'inscrivent dans une politique visant à véhiculer une image moins dévalorisante de la maladie mentale afin de favoriser leur insertion en milieu socioprofessionnel où ils sont encore trop souvent victimes de discrimination. Les équipes soignantes ont le souci tout au long du traitement, de mobiliser le patient de façon positive autour, de ses capacités, connaissances, savoir-faire pour les exploiter afin qu'il puisse se reconstruire en favorisant une réinsertion sociale par paliers. Chaque étape sera discutée avec le patient, pour respecter ainsi le rythme de chacun.

Dans le strict respect de l'accord du patient, la famille peut être associée au projet thérapeutique, informée de la maladie afin d'adopter l'attitude la plus juste et être soutenue dans ses difficultés.

Une personne qui sort de son isolement : le patient doit recevoir une information sur les associations d'usagers qu'il peut contacter : lieux d'informations, d'écoute, de rencontre, d'échange, de convivialité et de réconfort, qui pourront l'aider à tisser des liens sociaux en bonne coordination avec les professionnels des champs sanitaire et social.

Une personne citoyenne, actrice à part entière de la politique de santé : la satisfaction des patients en santé mentale est régulièrement évaluée par des enquêtes qui servent de base à l'amélioration de la qualité de l'information et des soins. Dans le cadre d'un dialogue, les usagers apportent à travers leur expérience, leur contribution à la réflexion et aux décisions des instances concernant le fonctionnement de l'établissement. Dans une démarche d'amélioration constante de la qualité de l'information, de l'accueil, des soins et de la prévention, l'institution facilite les conditions de la mise en place de la représentation des usagers.

CHARTRE DE L'ENFANT HOSPITALISÉ



Clinique
Les Flamboyants Sud

- L'admission à l'hôpital d'un enfant ne doit être réalisée que si les soins nécessités par sa maladie ne peuvent être prodigués à la maison, en consultation externe ou en hôpital de jour.
- Un enfant hospitalisé a le droit d'avoir ses parents ou leur substitut auprès de lui jour et nuit, quel que soit son âge ou son état.
- On encouragera les parents à rester auprès de leur enfant et on leur offrira pour cela toutes les facilités matérielles, sans que cela n'entraîne un supplément financier ou une perte de salaire. On informera les parents sur les règles de vie et les modes de faire propres au service afin qu'ils participent activement aux soins de leur enfant.
- Les enfants et leurs parents ont le droit de recevoir une information sur la maladie et les soins, adaptée à leur âge et leur compréhension, afin de participer aux décisions les concernant.
- On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable. On essaiera de réduire au minimum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.
- Les enfants ne doivent pas être admis dans des services adultes. Ils doivent être réunis par groupes d'âge pour bénéficier de jeux, loisirs, activités éducatives adaptés à leur âge, en toute sécurité. Leurs visiteurs doivent être acceptés sans limite d'âge.
- L'hôpital doit fournir aux enfants un environnement correspondant à leurs besoins physiques, affectifs et éducatifs, tant sur le plan de l'équipement que du personnel et de la sécurité.
- L'équipe soignante doit être formée à répondre aux besoins psychologiques et émotionnels des enfants et de leur famille.
- L'équipe soignante doit être organisée de façon à assurer une continuité dans les soins donnés à chaque enfant.
- L'intimité de chaque enfant doit être respectée. Il doit être traité avec tact et compréhension en toute circonstance.



Article 1 - Exprimer les besoins

Conscients de la complexité des obstacles rencontrés par les personnes handicapées dans l'accès à la santé, et de l'impératif d'une connaissance partagée, les signataires assurent le recueil, et la transmission aux autorités publiques compétentes, des besoins identifiés à La Réunion. Ce recueil privilégie l'expression directe des personnes handicapées et peut être complété par d'autres sources telles que des enquêtes et des études régionales. Les signataires s'engagent à faciliter la connaissance par les personnes handicapées des dispositifs existants en leur faveur. Ils s'assurent à cet effet de l'information de leurs adhérents et professionnels.

Article 2 - Organiser l'accès aux soins et à la prévention

Les signataires, représentant les professionnels de santé, sociaux et médico-sociaux, contribuent à l'accessibilité à la santé des personnes handicapées en veillant à l'adaptation de leurs investissements et équipements, à la qualité de l'accompagnement et de la communication dans les soins, à la formation des personnels, et à la coordination de leurs interventions. Une vigilance particulière est portée à la prévention et la promotion de la santé, et à l'éducation thérapeutique, afin de permettre aux personnes handicapées d'être actrices de leur santé. Les signataires veillent à mobiliser des supports d'information adaptés, tenant compte des déficiences des personnes handicapées.

Article 3 - Valoriser l'accompagnement

Les signataires reconnaissent le rôle essentiel des aidants, des familles, des proches, dans l'accompagnement quotidien des personnes handicapées et dans leur accès à la santé. Ils veillent à les associer, dans le respect des droits des patients, à la prise en charge médicale et soignante des personnes handicapées. Les signataires reconnaissent le rôle des associations représentant les personnes handicapées pour l'amélioration continue de la qualité des parcours de santé. Ils s'engagent à faciliter leur expression et leur participation.

Article 4 - Faciliter et développer l'accès aux soins ambulatoires

Les signataires s'engagent à favoriser l'accessibilité des soins ambulatoires aux personnes handicapées. Ils soutiennent ainsi l'organisation des rendez-vous et consultations, et l'identification, en lien avec les organisations professionnelles libérales, des professionnels de santé dont la pratique favorise l'accessibilité aux soins pour les personnes handicapées. Ils s'accordent sur la complémentarité nécessaire, par discipline et par zone géographique, entre l'offre de soins ambulatoire et le recours aux plateaux techniques et aux professionnels hospitaliers. Ils informent les personnes handicapées, et leur entourage, de ces organisations.

Article 5 - Prévenir et adapter l'hospitalisation

Les signataires facilitent, quand elle est nécessaire, l'hospitalisation des personnes handicapées au travers notamment de la mobilisation de moyens spécifiques comme l'aménagement des chambres, l'adaptation de l'organisation des rendez-vous, consultations et examens, et la limitation des déplacements et des temps d'attente. L'accueil, la coordination et le suivi du parcours de la personne handicapée, durant son hospitalisation, doit faire l'objet de protocoles. Les signataires de la Charte s'engagent à faire appel, autant que de besoin, à l'hospitalisation à domicile, afin de prévenir, ou de raccourcir, l'hospitalisation en établissement. Dans le cadre d'une hospitalisation, les offreurs de soins s'engagent à communiquer régulièrement avec les accompagnants professionnels, les aidants, les professionnels de santé impliqués dans la prise en charge et le médecin traitant, dans le respect des droits du patient.

Article 6 - Améliorer le recours aux urgences

Les établissements hospitaliers s'engagent à faciliter l'accueil et la prise en charge des personnes handicapées dans les services d'urgence, somatiques et psychiatriques, notamment par l'accès direct et la définition de critères de priorité de prise en charge. Les établissements hospitaliers associent, dans le respect des droits des patients, les accompagnants des personnes handicapées afin de favoriser la communication et l'adaptation des soins. Ils organisent des formations et sensibilisations à destination des professionnels de l'urgence.

Article 7 - Intégrer la santé au parcours de vie des personnes handicapées

Les signataires, et notamment ceux représentatifs des établissements et services sociaux et médico-sociaux, s'assurent, dans leurs accompagnements quotidiens, individuels et collectifs, de la prise en compte de la santé comme un élément constitutif de l'autonomie et de la citoyenneté des personnes handicapées. Ils participent à l'accès à la prévention et aux dépistages, aux actions de promotion de la santé, et à l'accompagnement vers les soins. Ils forment leurs personnels, soignants ou non-soignants, à la prise en compte de la santé comme dimension incontournable de l'accompagnement des personnes handicapées.

Article 8 - Faciliter le recours aux Technologies de l'Information et de la Communication

Les signataires s'engagent à faciliter le recours aux nouvelles technologies afin de développer des programmes régionaux de télémédecine pour l'accès aux soins des personnes handicapées. La mise en place d'un dossier partagé du patient et de l'usager, outil au service de la coordination et du parcours de la personne handicapée, est prioritaire.

Article 9 - Construire une culture professionnelle commune

Les signataires de la Charte s'engagent à systématiser les actions communes de formation et de sensibilisation au handicap auprès de leurs professionnels et adhérents. Ils organisent notamment des sessions d'accueil mutuel et croisé des professionnels au sein des établissements et services sociaux, médico-sociaux, et des établissements de santé.

Article 10 - Mettre en œuvre et évaluer la présente charte

Les signataires s'accordent sur la nécessité de construire, au regard de chacun des objectifs de la présente charte, des outils partagés et concrets, fondés sur la reconnaissance réciproque des compétences, des aptitudes, mais également des contraintes de chacun, et favorisant la fluidité des parcours de santé. Ils se réunissent annuellement, au travers d'un comité de la Charte, pour partager l'évaluation de leurs actions. Ils communiquent leurs travaux et conclusions aux autorités publiques compétentes et à la Conférence de Santé et de l'Autonomie de La Réunion. Ils favorisent l'adhésion à la présente charte des acteurs de santé et des représentants des personnes handicapées.

CONFIDENTIALITÉ



L'ensemble du personnel est soumis au secret professionnel. En le signalant à votre médecin référent, vous pouvez demander que votre présence dans l'établissement ne soit pas divulguée à des tiers extérieurs.

Aucune information vous concernant ne sera donnée par téléphone.

CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ DU PATIENT

L'ensemble des informations concernant votre santé et les soins réalisés vous est délivré au cours de l'entretien d'admission avec votre médecin. **Votre participation aux soins et votre consentement sont fondamentaux.**



Vous prenez, après avoir dialogué avec le médecin du service, les décisions concernant votre état de santé.

PHOTO D'IDENTIFICATION ET IDENTITOVIGILANCE



Nous vous proposons, dans le cadre de la procédure d'identitovigilance (système de surveillance et de prévention des risques d'erreur d'identification du patient), **d'insérer votre photo à votre dossier médical.**

Ne soyez pas étonné d'être régulièrement interrogé sur votre identité, cela fait partie de la vigilance demandée aux professionnels au cours de votre séjour.

N'utilisez pas les papiers d'identité ou de sécurité sociale d'une autre personne. Vous mettez votre vie en danger. Nous vous rappelons que l'usurpation d'identité est un délit puni par la loi (article 434-23 du Code Pénal).

ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL



Vous avez la possibilité de **demander l'accès à votre dossier médical**. Cela concerne l'ensemble des documents composant le dossier patient à l'exception de notes personnelles et des informations recueillies auprès ou concernant des tiers. **Votre dossier est archivé pour une durée de 20 ans.** Nous vous conseillons de demander l'accès à votre dossier médical par l'intermédiaire d'un professionnel de santé compétent que vous désignerez, afin qu'il puisse vous informer précisément des aspects techniques contenus dans ce dernier. Vous pouvez accéder à votre dossier médical en procédant de la manière suivante :

- Adresser votre demande par écrit au Directeur

Clinique les Flamboyants Sud
40, chemin Cachalot
97410 SAINT-PIERRE

- Joindre une copie de votre carte nationale d'identité ou passeport
- Préciser les modalités de communication que vous aurez choisies :
 - communication par l'intermédiaire d'un médecin que vous désignerez (en indiquant son nom et ses coordonnées), ou envoi de documents à son intention ;
 - consultation sur place (dans ce cas, un accompagnement médical facultatif vous sera proposé) ;
 - envoi des documents à votre adresse.

Frais de reprographie et d'envoi : conformément aux dispositions législatives et réglementaires, les frais de reprographie et d'envoi en recommandé avec accusé de réception vous seront facturés.

Délais d'envoi : les délais d'envoi prévus par la loi sont de 8 jours, à compter du moment où votre demande est complète, pour les dossiers de moins de 5 ans, et de 2 mois pour les dossiers constitués depuis plus de 5 ans.

INFORMATIQUE ET LIBERTÉS



Conformément aux dispositions de la loi informatique et libertés, nous vous informons que **vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des informations vous concernant.**

L'établissement dispose de logiciels destinés au traitement automatisé de données nominatives, dont l'objectif est de **faciliter la gestion des fichiers patients et de réaliser des travaux statistiques, ceci dans le strict respect du secret médical.** Sauf opposition de votre part, certains renseignements vous concernant, recueillis au cours de votre hospitalisation ou consultation, pourront faire l'objet d'un enregistrement informatique nominatif, réservé à l'usage exclusif de l'établissement (agrément de la Commission Nationale Informatique et Libertés).

LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS

M. Éric BOYER, ADAPEI - Vice-Président CDU

eric.boyer974@yahoo.fr

0692 62 10 66

Mme Françoise GROLEAU-MOSELLE, UNAFAM

soize974@gmail.com

0693 46 75 87

Mme Aurore CADET, Assoc. Vaincre la Mucoviscidose

cadetaurore@gmail.com

0692 50 70 72

Mme Lise-Céline LUCILLY, Assoc. UDAF

sylvain.lucilly@orange.fr

0692 85 22 20



DIRECTIVES ANTICIPÉES

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait **hors d'état d'exprimer sa volonté.** Elles indiquent vos souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt des traitements. Si vous souhaitez qu'elles soient prises en compte, confiez-les au médecin ou signalez-lui leur existence.



COMMISSION DES USAGERS (CDU)



Cette commission **facilite vos démarches et celles de vos proches**, et veille à ce que ces derniers puissent, le cas échéant, **exprimer leurs plaintes.**

Son objet est :

- de veiller au respect des droits des usagers ;
- de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches ;
- de contribuer à l'amélioration de la qualité de la prise en charge des personnes malades.

Les représentants des usagers sont disponibles pour répondre à vos questions et/ou demandes particulières lors de permanences organisées une fois par mois au sein de la Clinique.

Pour toute réclamation importante, vous pouvez demander par écrit que votre problème soit examiné par la Commission Des Usagers. Dans ce cas, il vous appartient de résumer votre requête et de la remettre à la Cadre de Santé qui la transmettra à la CDU. Vous pouvez également transmettre un courrier à la Direction de l'établissement.

Les professionnels des services de soins sont vos interlocuteurs privilégiés et restent les premières personnes à votre écoute pour vous informer.

PLAINTES, RÉCLAMATIONS, ÉLOGES, OBSERVATIONS OU PROPOSITIONS



Pour toutes requêtes, nous vous invitons à **vous adresser à la Cadre de Santé**, qui est la personne déléguée par la Direction de l'établissement pour les enregistrer, ou bien envoyer un courrier au responsable légal de l'établissement. Vous pouvez demander par écrit que votre requête soit examinée par la CDU. Il vous appartient de la résumer et de la remettre à la Cadre de Santé qui la transmettra à la CDU. Vous pouvez également envoyer un courrier à la Direction.

CAISSES CENTRALES D'ACTIVITÉS SOCIALES (CCAS)

CCAS - Saint-Denis 68, rue Sainte Marie 97400 SAINT-DENIS	Tél. : 0262 40 04 11	CCAS - Saint-Leu rue du Général Lambert BP 1004 - 97436 SAINT-LEU	Tél. : 0262 34 28 35
CCAS - Sainte-Clotilde 1, Place de la Liberté 97490 SAINTE-CLOTILDE	Tél. : 0262 28 63 57	CCAS - Etang-Salé 1, allée des Basses Dunes 97427 L'ETANG-SALE	Tél. : 0262 91 45 66
CCAS - Chaudron 1, rue Roger Payet – Le Chaudron 97490 SAINTE-CLOTILDE	Tél. : 0262 28 29 40	CCAS - Tampon 256, rue Hubert Delisle 97430 LE TAMPON	Tél. : 0262 24 57 74
CCAS - Sainte Marie 96-98 rue Roger Payet – Rivière des Pluies 97438 SAINTE-MARIE	Tél. : 0262 90 20 22	CCAS - Petite-Ile 26, rue du Général de Gaulle 97429 PETITE-ILE	Tél. : 0262 56 79 53
CCAS - Possession 37, rue Waldeck Rocher 97419 LA POSSESSION	Tél. : 0262 71 10 90	CCAS - Saint-Pierre 66, rue Augustin Archambaud 97410 SAINT-PIERRE	Tél. : 0262 35 18 63
CCAS - Le Port 1, rue Saint-Paul 97420 LE PORT	Tél. : 0262 55 10 80	CCAS - Saint-Joseph 2, rue Paul Demange BP 27 97480 SAINT-JOSEPH	Tél. : 0262 93 17 30
CCAS - Saint Paul 19, rue Evariste de Parny BP 73 97862 SAINT-PAUL	Tél. : 0262 45 76 45	CCAS - Saint-Philippe 55, rue Leconte Delisle 97442 SAINT-PHILIPPE	Tél. : 0262 37 00 17
CCAS - Trois Bassins 2, rue du Général de Gaulle BP 5 97425 LES AVIRONS	Tél. : 0262 24 08 88	CCAS - Salazie 10, Lot Bois de Pommes 97433 SALAZIE	Tél. : 0262 47 62 84

MAISONS DÉPARTEMENTALES DES PERSONNES HANDICAPÉES (MDPH)

MDPH - Saint-Denis 13, rue Fénélon 97400 SAINT-DENIS	Tél. : 0800 00 02 62
MDPH - Saint-Pierre 13, rue Augustin Archambaud 97410 SAINT-PIERRE	Tél. : 0262 34 48 80

UNION DÉPARTEMENTALE DES ASSOCIATIONS FAMILIALES (UDAF)

Udaf Nord 18, rue Jean Cocteau 97490 SAINT-DENIS	Tél. : 0262 90 29 49
Udaf Sud 11, rue François Isautier 97410 SAINT-PIERRE	Tél. : 0262 35 09 98

NOS PARTENAIRES MÉDICO-SOCIAUX

UDAF de la Réunion Tél. : 0262 90 29 49
18, rue Jean-Cocteau
BP 347 – 97494 SAINTE-CLOTILDE

**Comité de Protection
Tutélaire Croix Marine** Tél. : 0262 45 60 25
*Associations humanitaires, d'entraide
et d'action sociale*
35, route des Premiers Français
97460 SAINT-PAUL

ARFAMHP Tél. : 0692 64 65 35
*Association réunionnaise des familles
et amis de malades et des handicapés*
47, rue Rhin et Danube
BP. 07 – 97861 SAINT-PAUL

SOS Solitude Numéro vert (24h/24)
Association d'écouterants Tél. : 0800 10 09 25

Association Numéro vert (24h/24)

Prévention Suicide Tél. : 0800 62 01 62
Association d'écouterants

CAP Nord Tél. : 0262 90 65 34
Unité d'hospitalisation de courte durée (72h)
CHU Félix Guyon
Allée des Topazes Bellepierre
97405 SAINT-DENIS

CAP Ouest Tél. : 0262 45 87 74
Unité d'hospitalisation de courte durée (72h)
Centre Hospitalier Gabriel Martin
38, rue Labourdonnais
BP. 160 – 97863 SAINT-PAUL

EPSMR Tél. : 0262 45 35 45
42, chemin du Grand Pourpier
97866 SAINT-PAUL

Pompier 18

CAF Réunion Tél. : 0810 25 97 40

CGSS Réunion Tél. : 0811 300 974

INTERVENANTS EXTÉRIEURS

Enseignant du second degré

Coiffeuse

Professeur de yoga

Photographe/réalisateur

Professeur de danse

Professeur de musique




LA PRISE EN CHARGE FINANCIÈRE DE VOTRE HOSPITALISATION

Votre séjour à l'hôpital génère des frais, dont tout ou une partie peut rester à votre charge.

 À la charge de la
Sécurité Sociale

 À votre charge

 À votre charge ou à
la charge de votre
mutuelle

VOUS N'ÊTES PAS ASSURÉ SOCIAL



Vous ne bénéficiez :

- Ni de la Complémentaire Santé Solidaire (CSS)
- Ni de l'Aide Médicale d'État (AME)



La souscription à une assurance complémentaire ou mutuelle n'implique pas forcément la prise en charge intégrale de vos frais d'hospitalisation. Renseignez-vous auprès de votre assurance ou de votre mutuelle.

Le **forfait journalier**, institué par le décret 83-25 du 19 janvier 1983 et fixé par arrêté ministériel, **vous sera facturé par jour de présence, y compris le jour de sortie**. Il correspond à une participation financière aux prestations hôtelières et s'applique à toutes les hospitalisations.

VOUS ÊTES ASSURÉ SOCIAL



**Vous êtes au régime
standard (80 %)**



Vous êtes à 100 % :

- ALD (Affection Longue Durée)
- Maternité
- Régime Alsace Moselle
- Blessé de guerre
- Accident du travail



La **chambre individuelle** n'est jamais prise en charge par votre caisse d'assurance maladie, même si vous bénéficiez d'une prise en charge à 100 %. C'est votre assurance complémentaire ou mutuelle qui définit les modalités de prise en charge en psychiatrie selon vos options (montant et durée).

NOTES

A series of horizontal dotted lines for taking notes.