Clinique
Les Flamboyants Est

LIVRET D'ACCUEIL
HOSPITALISATION COMPLÈTE

GROUPE
RUNÉSENS
Une autre idée de la santé

SOM

P4 **PRÉSENTATION DE LA CLINIQUE**
- LA THÉRAPIE INSTITUTIONNELLE
- UN ENVIRONNEMENT ET DES OUTILS ADAPTÉS À LA PRISE EN CHARGE DE LA MALADIE

P6 **LES ÉQUIPES**
- AIDE-SOIGNANT
- ART-THÉRAPEUTE
- ASSISTANT DE SERVICE SOCIAL
- CADRE DE SANTÉ
- DIÉTÉTICIEN
- ÉDUCATEUR SPÉCIALISÉ
- ENSEIGNANT EN ACTIVITÉ PHYSIQUE ADAPTÉE & ÉDUCATEUR SPORTIF
- ERGOTHÉRAPEUTE
- INFIRMIER
- INFIRMIER ADDICTOLOGUE
- INFIRMIER HYGIÉNISTE
- KINÉSITHÉRAPEUTE
- MÉDECIN GÉNÉRALISTE
- MÉDECIN PSYCHIATRE
- PHARMACIEN
- PSYCHOLOGUE
- PSYCHOMOTRICIEN

P8 **LES OUTILS THÉRAPEUTIQUES**
- ACTIVITÉS À L'EXTÉRIEUR
- ART-THÉRAPIE
- ATELIERS D'EXPRESSION ARTISTIQUE
- ÉDUCATION À LA SANTÉ
- ÉQUIPEMENTS SPORTIFS
- ESPACE DE REMISE EN FORME
- GROUPES DE PAROLE
- MINDFULNESS
- MUSICOTHÉRAPIE
- PSYCHOTHÉRAPIE INDIVIDUELLE
- RÉALITÉ VIRTUELLE
- RELAXATION ET GESTION DU STRESS
- LA PSYCHOMOTRICITÉ

P10 **VOTRE SÉJOUR**
- LES CHAMBRES
- LES VISITES
- VOS OBJETS DE VALEUR
- VOS REPAS
- LES HORAIRES DE L'ACCUEIL
- LE COURRIER
- LA TÉLÉVISION
- ACCÈS ET STATIONNEMENT
- LES SORTIES THÉRAPEUTIQUES

P12 **VOTRE SORTIE**
- VOTRE SORTIE
- FIN D'HOSPITALISATION ET RETOUR À DOMICILE

Clinique
Les Flamboyants Est

SOMMAIRE

P13 **LA PRISE EN CHARGE FINANCIÈRE DE VOTRE HOSPITALISATION**
- VOUS N'ÊTES PAS ASSURÉ SOCIAL
- VOUS ÊTES ASSURÉ SOCIAL

P14 **PERSONNE DE CONFIANCE & PERSONNE À PRÉVENIR**
- PERSONNE DE CONFIANCE
- PERSONNE À PRÉVENIR

P15 **NOTRE DÉMARCHE QUALITÉ**
- NOTRE DYNAMIQUE D'AMÉLIORATION
- LA PRÉVENTION DES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS
- LA PROMOTION DE LA BIENTRAITANCE
- LA PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR

P16 **VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE**
- VOTRE SATISFACTION
- COMMISSION DES USAGERS (CDU)
- PLAINTES, RÉCLAMATIONS, ÉLOGES, OBSERVATIONS OU PROPOSITIONS

P18 **DROITS & INFORMATIONS LÉGALES**
- CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ DU PATIENT
- PHOTO D'IDENTIFICATION ET IDENTITOVIGILANCE
- DIRECTIVES ANTICIPÉES
- ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL
- CONFIDENTIALITÉ
- LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS
- LOI INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

P22 **RÈGLEMENT INTÉRIEURSUIVI**
- SÉCURITÉ
- RÈGLES GÉNÉRALES
- NON-RESPECT DU RÈGLEMENT INTÉRIEUR

P24 **CHARTES**
- CHARTE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE
- CHARTE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE EN SANTÉ MENTALE
- CHARTE ROMAIN JACOB
- CHARTE DE L'ENFANT HOSPITALISÉ

P28 **CONTACTS UTILES**

P29 **NOTES**

P30 **ENSEMBLE, ÉVITONS LES INFECTIONS**
- COMMENT VOUS LAVER LES MAINS EFFICACEMENT ?
- QUAND VOUS LAVER LES MAINS ?
- COMMENT VOUS FRICTIONNER EFFICACEMENT LES MAINS AVEC LA SOLUTION HYDROALCOOLIQUE ?

P31 **PRÉCAUTIONS D'HYGIÈNE**

VACCINATION : ÊTES-VOUS À JOUR ?

PRÉSENTATION DE LA CLINIQUE

La clinique Les Flamboyants Est est un établissement de soins psychothérapiques qui a ouvert ses portes en mars 2023. Elle fait partie du Groupe de santé Runésens.

Elle a pour vocation la **prise en charge des personnes souffrant de :**

- Troubles de l'humeur (dépressions, troubles bipolaire de l'humeur, dysthymies...)
- Troubles anxieux (troubles panique, refus scolaire anxieux, anxiété généralisée, TOC (trouble obsessionnel compulsif), état de stress post-traumatique, phobie sociale, autres phobies spécifiques...)
- Troubles des conduites alimentaires : anorexie mentale, boulimie...
- Troubles du sommeil
- Certains troubles du spectre autistique
- Certains troubles de la personnalité comme personnalité borderline
- Deuil pathologique

Cette prise en charge se fait en hospitalisation complète et en hôpital de jour à partir de douze ans.

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
- Art-thérapie
- Activités tournées vers l'extérieur
- Équipements sportifs
- Espace de remise en forme
- Outils de relaxation (cohérence cardiaque...)
- Prestations de bien-être (hydromassage, socio-coiffeuse...)
- Réalité Virtuelle

LES ÉQUIPES

Des équipes pluridisciplinaires accompagnent, suivent et redynamisent le patient tout au long de son parcours de soins. Le projet thérapeutique se construit à partir de bilans/diagnostics et de prescriptions médicales.

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 soins et reste à votre écoute.

ART-THÉRAPEUTE

Il vous propose des ateliers thérapeutiques autour de diverses médiations (peinture, dessin, théâtre...) sur indication de votre médecin et selon des objectifs thérapeutiques fixés avec vous.

ASSISTANT DE SERVICE SOCIAL

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

CADRE DE SANTÉ

Il anime et coordonne les équipes paramédicales dans le but d'optimiser la prise en charge du patient tout en l'impliquant comme acteur dans son parcours de soins. Il est à l'écoute du patient pour l'aider à résoudre les difficultés qu'il pourrait rencontrer pendant son séjour.

DIÉTÉTICIEN

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

ÉDUCATEUR SPÉCIALISÉ

Il assure un accompagnement éducatif afin de renforcer les capacités de sociabilisation et l'autonomie du patient mineur et jeune majeur dans son parcours de réinsertion sociale, scolaire ou professionnelle.

ENSEIGNANT EN ACTIVITÉ PHYSIQUE ADAPTÉE & 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.

ERGOTHÉRAPEUTE

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

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 soins.

LES ÉQUIPES

INFIRMIER ADDICTOLOGUE

Il 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.

INFIRMIER HYGIÉNISTE

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

KINÉSITHÉRAPEUTE

Il intervient dans l'établissement, 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.

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.

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.

PSYCHOLOGUE

Un suivi par un psychologue, en séances individuelles ou en groupe, pourra vous être proposé par votre psychiatre référent pendant l'hospitalisation.

PSYCHOMOTRICIEN

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

LES OUTILS THÉRAPEUTIQUES

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. Certaines activités pourront vous être prescrites en fonction de votre projet de soins.

ACTIVITÉS À L'EXTÉRIEUR

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

ART-THÉRAPIE

Sur prescription médicale, elle permet de travailler sur vos objectifs à travers des outils tels que :

- la peinture (s'exprimer « sans les mots »)
- le théâtre (mises en situations...)
- le modelage (exprimer sa colère...)

ATELIERS D'EXPRESSION ARTISTIQUE

Divers médias et supports vous sont proposés pour travailler et atteindre vos objectifs au travers de l'expression artistique. Vous serez orienté par l'équipe d'HDJ qui définira avec vous les ateliers les plus adaptés pour vous.

ÉDUCATION À LA SANTÉ

En adéquation avec votre projet, nos équipes vous proposent **des actions d'éducation à la santé adaptées à votre parcours**.

ÉQUIPEMENTS SPORTIFS

Les équipements sportifs comprennent :

- un terrain de basket
- une table de ping-pong
- un terrain de pétanque
- une salle de sport
- une salle d'expression corporelle
- etc...

ESPACE DE REMISE EN FORME

Un espace de remise en forme comprenant une salle de sport est mis à votre disposition.

GROUPES DE PAROLE

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

MINDFULNESS (pleine conscience)

La mindfulness, ou pleine conscience, consiste à porter attention au moment présent, sans jugement. Pendant les séances, nous faisons des exercices simples de respiration, d'observation du corps et des émotions. Il ne s'agit pas de faire le vide, mais d'apprendre à accueillir ce que l'on ressent. Cette pratique peut aider à mieux gérer le stress et les pensées difficiles.

MUSICOTHÉRAPIE

La clinique est dotée de l'outil Music Care. Cet outil permet de lutter contre la douleur et de favoriser la relaxation à travers des séances de musicothérapie indivisualisées par induction sonore. La clinique dispose également de l'outil Morphée (qui permet un accès simple et rapide à la relaxation, en se déconnectant des objets connectés), ainsi que d'un karaoké, des ateliers de musique et des musiciens (intervenants extérieurs).

LES OUTILS THÉRAPEUTIQUES

PSYCHOTHÉRAPIE INDIVIDUELLE

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

RÉALITÉ VIRTUELLE

Cet outil consiste en une exposition 3D, sous contrôle, à divers scénarios interactifs, offrant de nombreux avantages dans le traitement de vos troubles anxieux et phobiques.

RELAXATION ET GESTION DU STRESS

L'équipe dispose d'outils (cohérence cardiaque,...), qui vous seront proposés selon vos besoins lors de séances de groupe.

LA PSYCHOMOTRICITÉ

Elle s'intéresse aux liens entre les vécus corporels et psychiques en prenant en compte l'individu dans sa globalité. Le psychomotricien met en œuvre une action globale destinée à épanouir et améliorer par l'intermédiaire du corps, les fonctions mentales et comportementales de l'individu en tenant compte de son environnement.

VOTRE SÉJOUR

LES CHAMBRES

Nous diposons de **chambres individuelles** équipées de salle de bain.
Un état des lieux sera fait à votre entrée et à votre sortie.
Vous pouvez demander à bénéficier d'une chambre particulière. Elle vous sera attribuée en fonction des disponibilités et fera l'objet d'un supplément de facturation.

LES VISITES

Nous demandons aux visiteurs de respecter le calme indispensable au repos de nos patients. **Les horaires des visites sont indiquées à l'entrée de la clinique et dans les services. Merci de les respecter.**

Pour les patients adultes, les visites se font dans les parties communes et les chambres.
Pour les patients mineurs, les visites se font dans le parc.
N.B. : **l'accueil des visiteurs est autorisé jusqu'à 30 minutes avant la fin des visites.**
Dans certains cas, des restrictions peuvent être décidées pour raisons médicales, ou à votre demande.

VOS OBJETS DE VALEUR

Les chambres ne sont pas dotées de coffre sécurisé. Nous vous conseillons de laisser vos objets de valeur (bijoux, 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.**

VOTRE SÉJOUR

VOS REPAS

Les repas sont servis dans les espaces de restauration.
Le menu du jour, les allergènes et les horaires d'ouverture du self sont affichés devant la salle de restauration. La composition et la texture des repas sont adaptées à vos besoins nutritionnels (régime sans sel, diabétique, mixé...) et à vos convictions religieuses.
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). Une borne est à disposition à l'entrée de l'espace de Restauration, pour le retrait des tickets.

LES HORAIRES DE L'ACCUEIL

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

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. Pour des raisons de sécurité, vos colis pourront être ouverts sous la vigilance d'un soignant.

LA TÉLÉVISION

Les chambres des secteurs adultes sont équipées d'une télévision. Les tarifs sont disponibles à l'accueil.

ACCÈS ET STATIONNEMENT

La Clinique Les Flamboyants Est, située 3 chemin C.F.R est facilement accessible en voiture. Un parking est à disposition des patients et de leurs proches. L'établissement peut également être rejoint en bus, en descendant à l'arrêt Marie de Bras-Panon, par la ligne 1 du réseau Estival ainsi que par les lignes E1 et E2 du réseau Car Jaune.

LES SORTIES THÉRAPEUTIQUES

Les sorties thérapeutiques peuvent être intégrées à votre projet de soins. Elles sont soumises à l'avis de votre médecin suite à l'évaluation de votre état de santé. Une période d'observation de 8 jours minimum sans sortie, avec peu ou pas de visites, peut être recommandée par votre psychiatre référent.
Ces sorties entrent dans le cadre de votre réinsertion et réadaptation à votre environnement socio-professionnel et familial. Elles vous permettront également de vous rendre aux rendez-vous médicaux non urgents pris en dehors du cadre de l'hospitalisation. Elles pourront être organisées en journée pour une durée de 12h maximum. Votre projet de sortie devra être indiqué à votre médecin au plus tard la veille de votre sortie.
Votre transport durant cette sortie est réalisée par votre famille ou votre entourage.
Attention danger : la majorité des médicaments qui vous sont prescrits à la clinique diminuent la vigilance, les réflexes et donc l'aptitude à conduire un véhicule.

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 et automatiquement **transférés vers votre DMP** (Dossier Médical Partagé) si existant.

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'infirmerie ou au coffre.

Le secrétariat de l'accueil vous remettra :

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

Les sorties contre avis médical : la clinique s'engage à respecter votre choix de quitter l'établissement 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.

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.

LA PRISE EN CHARGE FINANCIÈRE DE VOTRE HOSPITALISATION

Votre séjour à la clinique 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

FORFAIT JOURNALIER
TICKET MODÉRATEUR
PRIX DE JOURNÉE
+ EN OPTION
CHAMBRE INDIVIDUELLE

Vous ne bénéficiez :

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

VOUS ÊTES ASSURÉ SOCIAL

Vous êtes au régime standard (80 %)

FORFAIT JOURNALIER
TICKET MODÉRATEUR
+ EN OPTION
CHAMBRE INDIVIDUELLE

Vous êtes à 100 % :

FORFAIT JOURNALIER
TICKET MODÉRATEUR
+ EN OPTION
CHAMBRE INDIVIDUELLE

- ALD (Affection Longue Durée) : **ticket modérateur remboursé**
- Maternité : **ticket modérateur et forfait journalier remboursé**
- Régime Alsace Moselle, blessé de guerre, accident du travail : **prise en charge totale**

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.

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).

Le 1° de l'article R. 162-27 du code de la sécurité sociale est remplacé par les dispositions suivantes :
« 1° L'installation dans une chambre particulière, en l'absence de prescription médicale imposant l'isolement, en cas d'hospitalisation peut donner lieu à facturation pour chaque journée où le patient bénéficie de cette prestation, y compris le jour de sortie. Ce jour de sortie n'est toutefois pas facturé en cas de décès du patient au cours de son séjour à l'hôpital, ou lorsque le patient est transféré vers un autre établissement de santé. La facturation d'une chambre particulière est interdite pour chaque journée où le patient est pris en charge dans une unité de réanimation, de soins intensifs ou de surveillance continue »

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.

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.

NOTRE DÉMARCHE QUALITÉ

NOTRE DYNAMIQUE D'AMÉLIORATION

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

LA PRÉVENTION DES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS

Dans le but d'une amélioration continue de la qualité des soins, l'établissement définit et met en oeuvre **un programme de prévention et de surveillance des infections associées aux soins**. Il veille au **respect des règles d'hygiène hospitalière**. Les professionnels sont formés aux bonnes pratiques.

LA PROMOTION DE LA BIENTRAITANCE

Nous intégrons vos attentes et vos besoins 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 bientraitance à tous les professionnels de la clinique.

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**.

VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE

VOTRE SATISFACTION

Aidez-nous à progresser !

Le dispositif d'écoute des usagers est un de nos axes prioritaires pour garantir l'amélioration de la qualité de la prise en charge des patients. Ainsi, nous vous invitons à répondre :

- **Au questionnaire de satisfaction**

  Il vous sera remis à votre sortie. Nous vous encourageons à le compléter et à nous faire part de vos remarques concernant votre séjour à la Clinique. Nous vous remercions d'avance pour votre participation à la démarche d'amélioration continue de l'établissement.

- **À l'enquête e-Satis**

  E-SATIS est un dispositif national d'évaluation de la satisfaction des patients, mis en place par la HAS (Haute Autorité de Santé). Un questionnaire vous sera envoyé par mail dans les 10 jours suivant votre sortie d'hospitalisation. Si vous souhaitez y participer, vous devrez communiquer votre adresse électronique lors des modalités administratives.

- **Au recueil de l'expérience patient**

  Vous êtes susceptible d'être sollicité en cours ou après votre séjour par des professionnels formés au recueil de l'expérience patient, pour partager votre vécu sur votre parcours de soins.

COMMISSION DES USAGERS (CDU)

Conformément à la règlementation, la Clinique a mis en place une Commission des Usagers (CDU). Cette Commission veille au respect des droits des usagers et facilite leurs démarches. Elle contribue également, par ses avis et propositions, à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des patients et de leurs proches. La CDU est composée de Représentants des Usagers, ainsi que de médiateurs médicaux et non médicaux. Dans cette Instance, sont abordés les éventuelles plaintes ou réclamations, les résultats des questionnaires de satisfaction, et tout autres sujets en lien avec les droits des patients.

PLAINTES, RÉCLAMATIONS, ÉLOGES, OBSERVATIONS OU PROPOSITIONS

La Clinique place au cœur de ses engagements l'implication et l'écoute des usagers. Ainsi, nous vous invitons à nous faire part de votre expérience. Si vous souhaitez remercier l'équipe, vous pouvez vous adresser directement à elle, ainsi qu'à qu'au directeur adjoint de l'établissement. Celui-ci pourra compléter le registre dédié à cet effet. Vous pouvez également écrire un courrier à la Direction de l'établissement.

Si vous souhaitez nous faire part de réclamations, vous pouvez :

- Demander à rencontrer le directeur adjoint de la clinique. Il sera à votre écoute pour retranscrire par écrit votre réclamation dans le registre dédié. Après traitement, un retour vous sera fait.
- Ecrire un courrier à la Direction de l'établissement. Une réponse écrite vous sera systématiquement transmise.
- Contacter les Représentants des Usagers. Ils sont à votre écoute et pourront vous orienter dans vos démarches. Leurs coordonnées sont disponibles ci-dessous et sont affichées au sein de l'établissement.

L'ensemble des réclamations fait l'objet d'un suivi et d'une analyse en Commission des Usagers.

DROITS & INFORMATIONS LÉGALES

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. Un moyen d'identification vous sera remis dès votre admission (badge, bracelet...). Nous vous remercions de le garder sur vous.

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).

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.

Ce sujet sera abordé avec l'équipe médicale et soignante dès votre admission.

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 Est
3 chemin C.F.R
97412 BRAS-PANON

- 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 : Les frais liés à la première reproduction du dossier médical ne sont pas facturés.

Néanmoins, si le demandeur souhaite des copies supplémentaires, les coûts suivants seront appliqués :

- 0,18€ par copie (tarif fixé par arrêté) pour la reprographie des documents
- Les frais d'affranchissement postal (envoi en recommandé avec accusé de réception) si envoi par courrier.

Délais d'envoi : les délais d'envoi prévus par la loi sont de 8 jours, à compter du moment où votre

DROITS & INFORMATIONS LÉGALES

demande est complète, pour les dossiers de moins de 5 ans, et de 2 mois pour les dossiers constitués depuis plus de 5 ans.

CONFIDENTIALITÉ

L'ensemble du personnel est soumis au secret professionnel et s'engage au respect de votre intimité et la confidentialié de vos données personnelles tout au long de votre séjour.
Aucune information vous concernant ne sera donnée par téléphone.

LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS

Ce sont des bénévoles issus d'associations agréées en santé qui assurent la représentation des usagers. Ils sont votre porte-parole, ils garantissent vos droits et contribuent à l'amélioration de votre prise en charge. Ils participent à la vie de l'établissement par leur présence dans différentes commissions.
Vous retrouverez leurs coordonnées via les affichages dans les services et sur le site internet de la Clinique.

Les représentants des usagers sont joignables par mail :
representants.usagers@clinique-flamboyants-est.fr

Les Représentants des Usagers sont également disponibles pour vous rencontrer au sein de la Clinique. La date de rencontre est communiquée via un affichage dans les services.

LOI 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).

DROITS & INFORMATIONS LÉGALES

Depuis 2022, vous disposez d'un profil Mon espace santé (sauf opposition de votre part).

MON ESPACE SANTÉ, C'EST LE NOUVEAU CARNET DE SANTÉ NUMÉRIQUE

Avec Mon espace santé, vous avez accès à :

- **un dossier médical partagé (DMP)** contenant votre profil médical (maladies, traitements, allergies, antécédents, etc...) et vos documents de santé (compte rendu d'examens, d'hospitalisation, ordonnances ...).
- **une messagerie de santé** permettant d'échanger des informations et des documents de manière sécurisée et confidentielle avec les professionnels de santé

Mon espace santé est alimentée par :

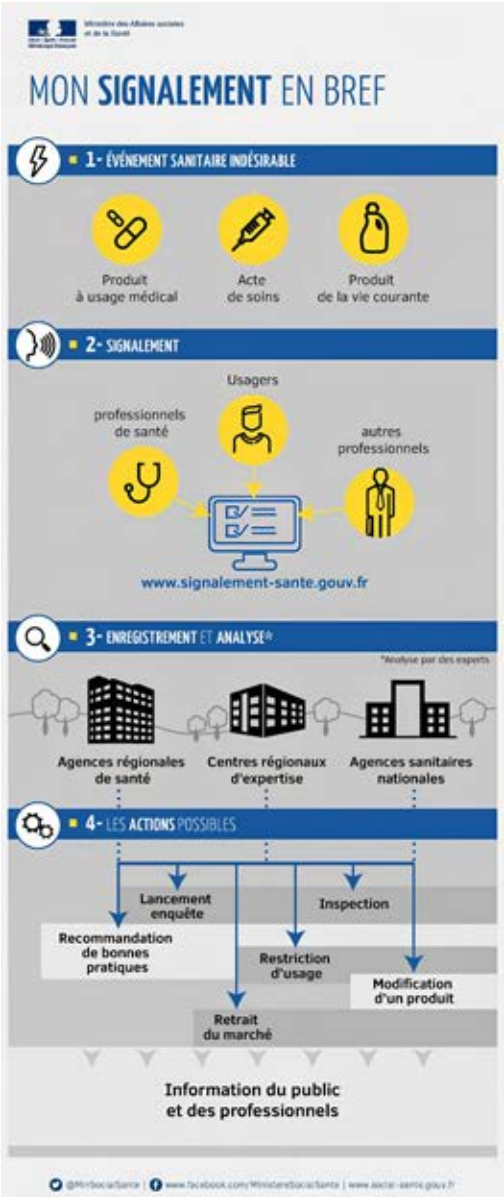
- **Les professionnels de santé** qui vous suivent (établissements de santé, structures sociales et médico-sociales, votre médecin traitant...) qui peuvent y déposer les documents en lien avec les soins et examens réalisés.
- **Vous-même** : vous avez également la possibilité de renseigner votre profil médical et ajouter tous les documents ou informations que vous estimez utiles pour son suivi.
- **L'Assurance Maladie** qui verse automatiquement l'historique des soins remboursés

Ainsi, le compte rendu d'hospitalisation et les ordonnances de sortie produits lors de votre hospitalisation seront automatiquement envoyés vers votre Espace Santé (sauf refus de votre part).
Les médecins et secrétaires médicales de la clinique pourront accéder à votre dossier médical de Mon espace santé afin d'obtenir les informations utiles à la prévention, la continuité et la coordination de vos soins. Vous avez la possibilité de vous y opposer en exprimant votre refus auprès de l'équipe médicale.
Vous pouvez utiliser ce service pour échanger simplement avec les professionnels de santé, des documents et des informations de façon sécurisée. L'objectif est de vous aider à mieux gérer votre suivi médical en étant davantage acteur de votre santé.

Le Règlement Général sur la Protection des Données [RGPD] impose aux Cliniques, un devoir d'information sur le recueil et l'utilisation de vos données personnelles.
La clinique prend les mesures nécessaires pour garantir une utilisation respectueuse et assurer la protection de ces données.
Les professionnels de santé qui vous prennent en charge recueillent les informations nécessaires pour assurer la bonne coordination, la sécurité et la traçabilité des soins.
Les informations concernant votre suivi médical sont strictement protégées par le secret professionnel et ne sont partagées qu'au sein de l'équipe soignante.
Les principes éthiques et déontologiques garantissent que seules les informations nécessaires à la continuité de vos soins et à votre accompagnement seront échangées avec les professionnels de santé externes que vous avez choisis.
Vos données de santé personnelles sont protégées et hébergées sur des serveurs informatiques sécurisés et agréés, situés à La Réunion. Elles sont conservées conformément aux durées fixées par la réglementation (20 ans pour votre dossier médical).
Vous avez le droit d'accéder et compléter / rectifier toutes les données de santé vous concernant. Pour ce faire, adressez une demande écrite en joignant une photocopie de votre carte d'identité par e-mail : contact@runesens.fr ou par courrier adressé à la Direction Générale du Groupe Runesens - Bât Carambole - 4 rue Simon Pernic - 97420 LE PORT.

DES DONNÉES INFORMATISÉES VOUS CONCERNANT : à l'occasion de votre séjour, un certain nombre de données font l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions fixées par la Loi n° 2004-801du 6 août 2004.
Nous vous informons que la clinique Les Flamboyants Ouest est susceptible d'utiliser ou de transmettre des informations administratives et médicales vous concernant à des fins statistiques ou scientifiques dans les domaines
de la recherche et de la santé. Ceci est effectué dans des conditions de stricte confidentialité et selon la règlementation en vigueur, après autorisation de la Commission Nationale Informatique Libertés.

DROITS & INFORMATIONS LÉGALES



RÈGLEMENT INTÉRIEUR

La Clinique Les Flamboyants Est est un établissement libre et ouvert offrant des soins médicaux et psychothé- rapiques 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.

• **Produits interdits :** il est formellement interdit d'introduire dans l'enceinte de l'établissement des boissons alcoolisées, des produits stupéfiants (cannabis CBD, poppers et autres toxiques...) 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 en premier lieu, de prendre conscience que toute introduction de produits non autorisés (alcool, CBD, poppers et autres toxiques...) et destinés à être consommés, pourra faire l'objet d'une rupture de contrat thérapeutique.

• **Effets personnels :** lors de votre installation en chambre, l'infirmier référent réalise un inventaire de vos effets personnels. Pour votre sécurité et/ou celle des autres, et après évaluation du risque, certains de vos objets personnels pourront être conservés à l'infirmerie. Les appareils électriques sont rechargés dans l'infirmerie. 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.

Les chambres sont équipées de façon à garantir votre sécurité. Apporter du mobilier (meubles, télévision, séchoir, etc.) n'est pas autorisé. Les effets personnels non récupérés au moment de la sortie seront conservés pour une durée de 3 mois. Passé ce délai, ils pourront être détruits.

• **Médicaments :** toute prescription faite en dehors de notre établissement devra être signalée et l'ordonnance confiée à l'équipe soignante pour qu'elle soit transmise à un médecin exerçant à la clinique. Lors de vos sorties notamment, les traitements médicamenteux non consommés durant la sortie doivent être remis à l'infirmier à votre retour.

• **Automobile :** La plupart des médicaments que nous pouvons prescrire diminuent la vigilance, les réflexes et donc l'aptitude à la conduite. Le stationnement des véhicules des patients sur le parking de la Clinique n'est pas autorisé. La Clinique ne pourra pas être tenue responsable des dégâts occasionnés sur les véhicules stationnés sur le parking.

• **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.

• **Tabac/cigarette électronique :** la clinique est engagée dans la démarche Lieu de Santé Sans Tabac (LSST). L'usage du tabac n'est pas autorisé au sein de l'établissement mais toléré dans les zones fumeurs identifiées. À cet effet, il est strictement interdit de fumer ou de vapoter dans les chambres et sur les terrasses, dans les locaux communs (y compris devant la boutique) et les circulations. Le vapotage en extérieur et dans le parc est autorisé. Concernant les patients mineurs, conformément aux articles R3512 et R3513 du Code de la santé publique, la consommation de tabac et le vapotage est strictement interdite dans les lieux accueillant des mineurs. Nous vous invitions à vous rapprocher de votre médecin traitant pour la mise en place de substituts nicotiniques si nécessaire. Lors de votre hospitalisation, nous pourrons vous proposer un suivi avec un infirmier addictologue en partenariat avec le CSAPA et/ou la mise en place de substituts nicotiniques.

RÈGLEMENT INTÉRIEUR

RÈGLES GÉNÉRALES

Il est demandé à chaque patient de :

• D'être acteur de son projet de soins et du planning d'activités défini avec l'équipe médico-soignante : les activités thérapeutiques auxquelles vous êtes inscrit font partie de votre programme de soins. Votre participation est requise.

• D'adopter une attitude et avoir des propos respectueux envers autrui, patients et professionnels.

• De se conformer aux consignes et directives données par les professionnels concernant la sécurité, l'organisation des soins et les horaires définis (administration des traitements, activités thérapeutiques, etc.).

• De respecter les heures de visites et les horaires des sorties thérapeutiques convenues avec votre médecin.

• De recevoir ses visiteurs dans le parc ou au salon des familles lorsqu'ils occupent une chambre double.

• De ne pas faire de bruit pouvant gêner les patients au repos dans leur chambre.

• De respecter le repos et le sommeil de chacun : chaque patient doit être dans sa chambre à 22h.

• D'avoir une tenue décente pendant le séjour dans le respect des autres et de soi-même.

• De prendre conscience de la confusion possible des sentiments pendant l'hospitalisation ; nous vous recommandons de ne pas vous engager dans tout comportement amoureux dans l'enceinte de l'établissement.

• Ne pas rester, dans la mesure du possible, dans le hall d'accueil ou aux abords extérieurs de l'établissement.

• Les chambres et leur terrasse 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 des professionnels qui encadrent les activités thérapeutiques.

• De faire un usage raisonné des téléphones portables qui doivent rester éteints pendant les activités et les rendez-vous avec les soignants. Dans l'Unité Jeunes Adultes, l'usage du téléphone portable pourra être restreint sur indication médicale.

• De ne pas passer d'appels (vocaux ou visio) dans les espaces communs proches des bâtiments.

• De ne pas déplacer le mobilier (chaises, tables, bancs, etc.) mis à disposition dans les espaces communs (salles, circulations, terrasses extérieures et parc).

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

• Linge : il est interdit de laver et sécher le linge dans les chambres (le confier de préférence à vos proches ou utiliser la laverie de l'établissement).

• 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.

• 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.

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.

CHARTE 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 œuvre 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, 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.

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 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.

CHARTE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE EN SANTÉ MENTALE

1 UNE PERSONNE À PART ENTIÈRE

L'usager en santé mentale est une personne qui doit être traitée avec le respect et la sollicitude dus à la dignité de la personne humaine.

2 UNE PERSONNE QUI SOUFFRE

L'usager en santé mentale est une personne qui ne se réduit pas à une maladie, mais qui souffre de maladie.

3 UNE PERSONNE INFORMÉE DE FAÇON ADAPTÉE, CLAIRE ET LOYALE

L'usager à le droit au libre choix de son praticien et de son établissement, principe fondamental dans notre législation sanitaire de libre engagement réciproque dans une relation contractuelle, hors le cadre d'urgence et celui où son médecin manquerait à ses devoirs (Article L.-l 111-1 du code de la santé publique et article 47 du code de déontologie médicale)

4 UNE PERSONNE QUI PARTICIPE ACTIVEMENT AUX DÉCISIONS LA CONCERNANT

La participation active de l'usager à toute décision le concernant doit toujours être sollicitée en le resituant au centre de la démarche de soins dans un processus continu d'adhésion.

Hors les cas d'hospitalisation sous contrainte définis par la loi, un patient hospitalisé peut, à tout moment, quitter l'établissement après avoir été informé des risques possibles pour son état et après avoir signé une décharge.

5 UNE PERSONNE RESPONSABLE QUI PEUT S'ESTIMER LÉSÉE

Indépendamment d'observations exprimées dans le cadre de questionnaires évaluatifs de satisfaction (remis avec le livret d'accueil à chaque patient), l'usager ou ses ayants-droit peuvent faire part directement au directeur de l'établissement de leurs avis, de leurs voeux et de leurs doléances.

6 UNE PERSONNE DONT L'ENVIRONNEMENT SOCIO-FAMILIAL ET PROFESSIONNEL ET PRIS EN COMPTE

Les actions menées auprès des usagers veillent à s'inscrire 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.

7 UNE PERSONNE CITOYENNE, ACTRICE À PART ENTIÈRE DE LA POLITIQUE DE SANTÉ ET LA PAROLE INFLUENCEL'ÉVOLUTION DES DISPOSITIFS DE SOINS ET DE PRÉVENTION.

La satisfaction de l'usager en santé mentale doit être régulièrement évaluée par des enquêtes portant notamment sur les conditions d'accueil et de séjour, enquêtes qui servent de base à l'amélioration de la qualité de l'information et des soins.

CHARTE ROMAIN JACOB

UNIS POUR L'ACCÈS À LA SANTÉ DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

CHARTE DE L'ENFANT HOSPITALISÉ

1. • 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.

2. • 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.

3. • 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.

4. • 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.

5. • 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.

6. • 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.

7. • 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.

8. • L'équipe soignante doit être formée à répondre aux besoins psychologiques et émotionnels des enfants et de leur famille.

9. • L'équipe soignante doit être organisée de façon à assurer une continuité dans les soins donnés à chaque enfant.

10. • L'intimité de chaque enfant doit être respectée. Il doit être traité avec tact et compréhension en toute circonstance

CONTACTS UTILES

BALISE PSY
9 Impasse Caloupilé
97460 SAINT-PAUL
Tél : 02 62 11 20 83

CGSS Réunion
Tél. : 0811 300 974

CHU
Allée des Topazes
97400 SAINT DENIS
Tél. : 0262 90 50 50

Enfance en danger
Tél. : 119

GHER
ZAC Madeleine 30 route Nationale 3
97470 SAINT BENOÎT
Tél. : 0262 98 80 00

France Asso santé
Association qui défend et promeut les droits individuels et collectifs des usagers de la santé dans une parole collective.
22 rue Raymond Mondon
Résidence Chemin des Pêcheurs Porte 35
97 419 LA POSSESSION
Tél. : 02 62 68 04 93 / 06 92 40 03 96

Hébergement d'urgence
Tél. : 115

Kaz'Oté
Centre de Soins et de Prévention en Addictologie
7, chemin Pavé - Grande Fontaine
97460 SAINT-PAUL
Tél. : 0262 45 03 07

Kozé jeune
Tél. : 08 01 901 974

Ligne d'écoute "j'arrête d'être violent"
Tél. : 08 01 901 911

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

Non au harcèlement
Tél. : 3020

Non au cyberharcèlement
Tél. : 3018

Prévention suicide
Numéro vert (24h/24)
Tél. : 31 14

SOS amitiés
Tél. : 09 72 394 050

SOS Parentalité
Tél. : 09 86 873 262

SOS Solitude
Association d'écoute téléphonique 7j/7 de 6h à minuit
Tél. : 0262 97 00 00

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

UNAFAM
Association française qui accompagne et soutient les familles de personnes vivant avec des troubles psychiques
Tél. : 0692 38 85 97

Violences femmes info
Tél. : 3919

NOTES

ENSEMBLE, ÉVITONS LES INFECTIONS

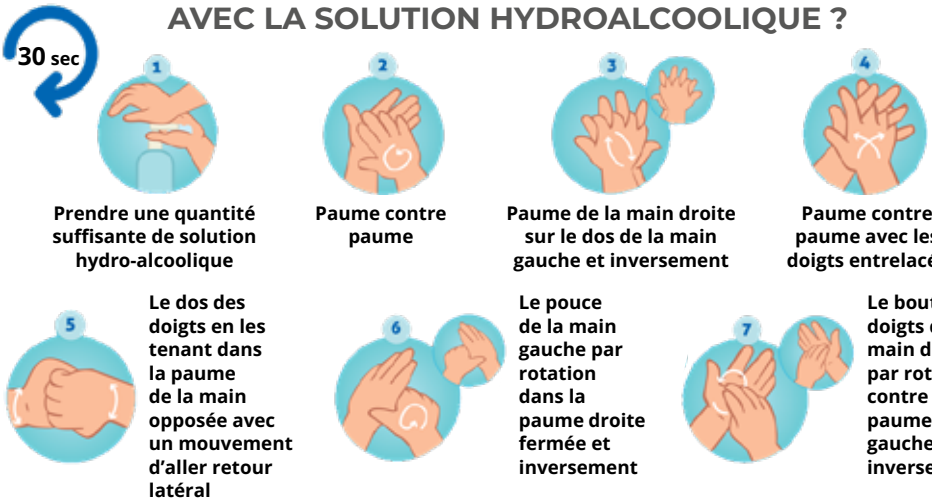
COMMENT VOUS LAVER LES MAINS EFFICACEMENT ?

1. Se mouiller les mains
2. Prendre du savon
3. Se savonner les mains
4. Se frotter le bout des doigts, les deux faces des mains...
5. ...Et frictionner le pouce de la main gauche par rotation de la main droite et inversement
6. Se rincer les mains
7. Se sécher soigneusement

QUAND VOUS LAVER LES MAINS ?

- Après être allé aux toilettes
- Avant et après avoir mangé
- Si les mains sont sales
- Après vous être mouché, ou après avoir éternué ou toussé
- Pour participer à des activités communes

COMMENT VOUS FRICTIONNER EFFICACEMENT LES MAINS AVEC LA SOLUTION HYDROALCOOLIQUE ?



1. Prendre une quantité suffisante de solution hydro-alcoolique
2. Paume contre paume
3. Paume de la main droite sur le dos de la main gauche et inversement
4. Paume contre paume avec les doigts entrelacés
5. Le dos des doigts en les tenant dans la paume de la main opposée avec un mouvement d'aller retour latéral
6. Le pouce de la main gauche par rotation dans la paume droite fermée et inversement
7. Le bout des doigts de la main droite par rotation contre la paume gauche et inversement

PRÉCAUTIONS D'HYGIÈNE

Toussez ou éternuez dans son coude

Si vous êtes malade ou toussez, portez un masque chirurgical jetable

Utilisez un mouchoir à usage unique et jetez-le

Utilisez une solution hydro-alcoolique en entrant et en sortant de votre chambre ou dans une pièce commune

Lavez-vous très régulièrement les mains au savon

Douchez-vous quotidiennement

VACCINATION : ÊTES-VOUS À JOUR ?

Votre médecin, l'équipe soignante et l'équipe d'hygiène de l'établissement **se tiennent à votre disposition** pour toutes informations complémentaires

GROUPE RUNÉSENS

Une autre idée de la santé

Clinique
Les Flamboyants Est

Tél. : 02.63.00.12.40

accueil@clinique-flamboyants-est.fr

3 chemin C.F.R
97412 Bras-Panon

FHP PSY

FHP FÉDÉRATION DE L'HOSPITALISATION PRIVÉE

GROUPE RUNÉSENS
Une autre idée de la santé