

CLINIQUE ANOUSTE

Clinique Anouste



153, rue Pelouse de Douet
33000 BORDEAUX
Tél. 05 56 98 17 29

LIVRET
d'accueil
DU PATIENT

Bienvenue

à la clinique Anouste

La Direction, les Psychiatres et l'ensemble du personnel vous souhaitent la bienvenue dans notre établissement.

Chaque membre de notre équipe mettra en œuvre tous les moyens dont il dispose pour répondre au mieux à votre état de santé et à vos besoins. Notre objectif est de vous garantir des soins individualisés de Qualité, dans le respect des valeurs humaines et de nos engagements, pour que votre hospitalisation se déroule dans les meilleures conditions.

Ce livret d'accueil est réalisé à votre intention, il vous est conseillé de le lire attentivement pour faciliter votre intégration dans l'établissement.

Le personnel vous remettra un questionnaire de sortie. Nous vous remercions de bien vouloir le remplir et le déposer, le jour de votre sortie, dans l'urne située à l'accueil.

Vos appréciations et suggestions seront étudiées par notre Service Qualité pour améliorer, en permanence, la qualité de nos services et de nos soins.

L'équipe de Direction et l'ensemble du personnel vous remercient de votre confiance et vous assurent de leurs sentiments dévoués.

La direction

Sommaire



La Clinique Anouste	03	—
Plan d'accès	04	—
Votre admission	06	—
L'unité d'hospitalisation complète Anouste (UHCA)	09	—
Votre séjour	10	—
Votre sortie	15	—
Le service d'hospitalisation à temps partiel (CADA)	16	—
Votre séjour	17	—
Votre sortie	19	—
Vos droits	20	—
Charte du patient hospitalisé	22	—
Politique d'amélioration de la qualité et de la gestion des risques	23	—
Quelques règles de vie... et de bon sens...	25	—
Annexes	27	—

La Clinique Anouste

La clinique Anouste a été conçue en 1967, afin d'assurer le suivi de patients ayant besoin de soins psychiatriques. C'est un lieu thérapeutique situé à Bordeaux dans le quartier Saint-Augustin. Une partie de son parc arboré est classée au patrimoine de Saint-Augustin.

La clinique Anouste est une structure de santé privée de catégorie A relevant de l'article L.6114-3 du code de la Santé Publique. C'est un établissement de proximité, à taille humaine, accueillant des hommes et des femmes, à partir de 16 ans.

La Clinique dispose

- d'une unité d'hospitalisation complète d'une capacité d'accueil de 34 lits, pour des soins médicaux et psychologiques concernant des affections psychiatriques, psychosomatiques, désintoxication éthylique et médicamenteuse.
- d'une unité d'hospitalisation à temps partiel de jour, depuis le 19 mai 2014 : le Centre d'Accueil Dépression Anouste (C.A.D.A). Il s'agit d'un lieu thérapeutique pouvant accueillir jusqu'à 35 patients. Le CADA a pour vocation de prendre en charge le patient dépressif ou en détresse psychologique.

La clinique Anouste est engagée depuis plusieurs années dans une démarche continue d'amélioration résolument orientée vers la qualité et la sécurité de prise en charge de nos patients. Notre démarche Qualité et Gestion des Risques vise à vous garantir une prise en charge de qualité, assurant votre sécurité et adaptée à votre pathologie.

Le personnel de notre clinique veille à ce que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions.



Votre admission



Accueil

De 8h00 à 18h30 du Lundi au Vendredi
De 8h00 à 12h00 le Samedi

Standard téléphonique

05 56 98 17 29 de 8h00 à 18h30 tous les jours
Nos secrétaires médico-administratives sont à votre disposition pour faciliter vos démarches.

Formalités administratives

Les admissions sont prononcées par nos psychiatres, après demande d'admission envoyée par votre médecin traitant, psychiatre ou psychologue.

Documents à fournir :

Les indispensables

- **Carte Nationale d'Identité** ou votre passeport,
- **Carte Vitale** mise à jour et son attestation ou notification de **CMU** ou **CMUC** ou attestation **AME**,
- **Carte mutuelle** en cours de validité avec l'accord de prise en charge du séjour ou à défaut les conditions de prise en charge,
- Accord de prise en charge établi par votre Caisse Primaire d'Assurance Maladie, en fonction des caisses.
- Traitements médicamenteux et ordonnances en cours.
- Passe sanitaire

Frais d'hospitalisation

L'établissement est conventionné avec l'Agence Régionale de Santé qui fixe les tarifs pour chaque secteur d'hospitalisation.

Si vous êtes assuré social, sur présentation de vos justificatifs et sous réserve des évolutions réglementaires :

LES DIFFERENTS CAS	REGLEMENT DES SOINS		
	Assurances maladie	Ticket modérateur	Forfait journalier
Hospitalisation complète :			
CAS GÉNÉRAL	80%	20% assuré ou Mutuelle selon contrat souscrit	Assuré ou Mutuelle selon contrat souscrit
CAS PARTICULIERS			
Séjour dans le cadre d'un transfert hospitalier, à partir du 31ème jour d'hospitalisation	100% Assurance Maladie		Assuré ou Mutuelle selon contrat souscrit
Séjour pour les personnes atteintes d'une "affection de longue durée", d'une "affection hors liste" ou d'"affections multiples" et hospitalisées pour le traitement de celles-ci	100% Assurance Maladie si l'hospitalisation est en rapport avec l'affection exonérante		Assuré ou Mutuelle selon contrat souscrit
Séjour d'un bénéficiaire d'un régime spécial (SNCF, Mines)	100% Assurance Maladie		Assuré ou Mutuelle selon contrat souscrit
Séjour pour les victimes d'accidents du travail ou de maladies professionnelles	100% Assurance Maladie si l'hospitalisation est en rapport avec l'affection exonérante		Exonéré
Séjour des militaires et civils de guerre titulaires d'un carnet article 115	100% (Ministère des anciens combattants)		Exonéré
Séjour d'un bénéficiaire d'un régime spécial (Alsace-Moselle)	100% Assurance Maladie		Exonéré

Suppléments : chambre particulière (40 €/jour pour les établissements avec lesquels la clinique a une convention et 50 €/jour dans les autres cas), produits d'incontinence, produits d'hygiène et de confort.

LES DIFFÉRENTS CAS	REGLEMENT DES SOINS	
	Assurances maladie	Ticket modérateur
Hospitalisation de jour :		
CAS GÉNÉRAL	80%	20% assuré ou Mutuelle selon contrat souscrit
CAS PARTICULIERS		
Séjour pour les personnes atteintes d'une "affection de longue durée", d'une "affection hors liste" ou d'"affections multiples" et hospitalisées pour le traitement de celles-ci	100% Assurance Maladie si l'hospitalisation est en rapport avec l'affection exonérante	
Séjour d'un bénéficiaire d'un régime spécial (SNCF, Mines)	100% Assurance Maladie	
Séjour pour les victimes d'accidents du travail ou de maladies professionnelles Séjour pour les victimes d'accidents du travail ou de maladies professionnelles	100% Assurance Maladie si l'hospitalisation est en rapport avec l'affection exonérante	
Séjour des militaires et civils de guerre titulaires d'un carnet article 115	100% (Ministère des anciens combattants)	
Séjour d'un bénéficiaire d'un régime spécial (Alsace-Moselle)	100% Assurance Maladie	

Provisions, Règlements demandés à l'entrée

En l'absence de prise en charge mutuelle, une provision sur la couverture du ticket modérateur, forfait journalier et frais supplémentaires, est demandée.

Pour les patients hospitalisés sans ouverture de droits, une provision correspondant à la totalité des frais probables d'hospitalisation est demandée.

Vous pouvez effectuer vos règlements par chèque ou espèces.

Déroulement de votre admission

Vos formalités administratives accomplies, vous serez reçu par l'un des psychiatres de l'établissement pour faire le point sur votre état de santé et déterminer avec vous votre projet thérapeutique et les objectifs du séjour.

L'équipe administrative a en charge la gestion de votre dossier.

Vous pouvez vous adresser à l'accueil pour tous renseignements et notamment :

- enregistrer vos demandes de réparation en chambre,
- recevoir des revues, journaux, magazines.

L'unité d'Hospitalisation Complète Anouste (UHCA)



L'unité d'hospitalisation complète a un projet globalement orienté pour des patients souffrant de pathologies aiguës, en décompensation de pathologies chroniques.

L'objectif est alors d'assurer une Prise En Charge du patient (mise en sécurité, observation, élaboration d'une stratégie thérapeutique) qui s'adapte à une situation de souffrance.

Les principales pathologies que nous traitons sont :

- troubles de l'humeur,
- troubles d'allure psychotique, schizophrénie, troubles délirants,
- troubles névrotiques,
- troubles du comportement et de la personnalité chez l'adulte,
- troubles mentaux du comportement, liés à l'utilisation de substances psycho actives.

La surveillance médicale est assurée par trois psychiatres : le Docteur Jean-Marie BONNIN, le Docteur Michel GERMAIN et le Docteur Maxime BONNIN. Les patients hospitalisés sont accueillis par l'un d'eux suivant leur choix ou celui du médecin adresseur. La nuit, la surveillance est assurée par un infirmier, un aide-soignant et un médecin d'astreinte. Les psychiatres assurent quotidiennement les consultations des patients hospitalisés. Les traitements sont délivrés à partir de l'ordonnance du médecin par les infirmiers.

Votre séjour

Votre installation

À votre arrivée, vous êtes accueilli par un soignant qui veille à votre installation et vous présente les locaux.

Votre hébergement

Il se fera en chambre double ou en chambre particulière si vous en faites la demande (avec un supplément à vos frais en cas de non prise en charge par votre mutuelle).

Toutes les chambres sont équipées :

- d'une salle de bain avec WC, douche à siphon de sol, d'un lavabo,
- d'un système d'appel malade.

Objets de valeur

Par mesure de sécurité, nous vous demandons de ne pas apporter d'objets de valeur (argent, bijoux, portefeuille, ...), l'établissement déclinant toute responsabilité en cas de disparition ou de détérioration.

Lors de votre admission, vous pouvez les confier à votre famille ou à la réception qui vous donnera toutes les informations sur les modalités de dépôt et de retrait.



Votre prise en charge

La principale préoccupation de l'équipe soignante est de vous apporter les soins nécessaires pour vous permettre de retrouver une bonne santé dans les meilleurs délais. La qualité de cette prise en charge est un objectif que nous poursuivons de façon continue conformément à la politique de gestion de la qualité développée en accord avec les médecins et l'ensemble du personnel. Outre les affections psychiatriques, les affections neurologiques, cardiologiques et médicales pourront être prises en compte médicalement par des confrères avec lesquels des conventions de coopération ont été établies (Dr BARLET, médecin généraliste, Mr BALLION, kinésithérapeute, Dr GUERIN, dentiste, Dr HOCHE, dermatologue, Dr DIDELIN, cardiologue, des médecins anesthésistes, etc...).

Les visites médicales

Elles sont effectuées par le médecin responsable de votre prise en charge.

Elles sont journalières et sont effectuées en chambre ou au bureau médical.

Généralement, les consultations médicales ont lieu le matin et sont organisées ainsi :

- Dr BONNIN Jean-Marie : consultations au bureau les mardis,mercredis et vendredis et en chambre les lundis, jeudis et samedis.
- Dr GERMAIN Michel : consultations au bureau à partir de 7h00.
- Dr BONNIN Maxime : consultations au bureau les lundis, jeudis et en chambre les mardis, mercredis et vendredis.
- Consultations du dimanche en chambre ou au bureau.

Cette organisation peut changer en fonction des besoins du service.



L'équipe soignante :

Elle assure l'organisation et l'exécution des soins prescrits et plus globalement l'application de la politique de soins de l'établissement.

Cette équipe est composée :

- D'une cadre de santé
Elle a pour mission d'organiser les activités de soins et paramédicales en veillant à la qualité et la sécurité des prestations.
- D'infirmiers
Ils assurent les soins de jour comme de nuit avec une surveillance continue de votre état de santé.
- D'aides-soignants et d'Aides-médico-psychologiques
Ils assurent l'accompagnement au quotidien, les soins d'hygiène et de confort.
- D'Agents de Service Hospitalier (ASH)
Les ASH veillent à la propreté de l'établissement, au service des repas et à la distribution des repas.

L'équipe technique :

L'homme d'entretien interviendra dans votre chambre suite à tout signalement de dysfonctionnement auprès de l'accueil.

Votre traitement médicamenteux :



Seuls les médicaments prescrits par nos praticiens et délivrés par l'établissement sont autorisés. Vos médicaments personnels doivent être remis à un membre de votre entourage présent le jour de votre admission ou à l'infirmière qui vous accueillera. Dans ce dernier cas, ils vous seront soit remis (traitements prescrits à la sortie par le psychiatre), soit ils seront détruits (traitements arrêtés par le psychiatre) avec votre accord le jour de votre sortie.

Les médicaments sont distribués selon des horaires fixes : 6h45, 11h00, 18h00 et 21h00.

Les médicaments non pris en charge par la sécurité sociale vous seront facturés à votre sortie (contraceptifs, veinotoniques, vitamines, changes...).

Vos repas :

Les menus qui vous sont proposés dans la salle de restauration sont adaptés à votre état de santé et confectionnés sur place, par la cuisine de l'établissement. Lors de votre hospitalisation, vous pouvez faire part de vos aversions et/ou intolérances auprès du personnel du service, uniquement sur prescription médicale. Les horaires des repas sont les suivants :

- De 7h50 à 8h20 pour le petit-déjeuner.
- De 11h45 à 12h45 pour le déjeuner.
- De 16h à 16h30 pour le goûter.
- De 18h30 à 19h15 pour le dîner.

Les régimes alimentaires (hors habitudes et préférences alimentaires), uniquement sur prescription médicale, sont gérés par le personnel soignant. N'oubliez pas d'en parler à votre médecin, dès le début de votre hospitalisation.

L'organisation des repas peut être modifiée en fonction de la situation sanitaire.

Sortie :

Si votre médecin référent vous y autorise, il est possible de sortir l'après-midi entre 13h30 à 18h00.

Dans ce cas, vous devrez vous identifier à l'accueil au départ et au retour de sortie, en précisant votre numéro de chambre. En cas de retard exceptionnel, il est impératif de prévenir la clinique (**téléphone du standard : 05 56 98 17 29**). Sans nouvelle de votre part, l'équipe soignante, pour des raisons organisationnelles, prendra contact avec-vous par téléphone. Si les soignants n'arrivent pas à vous joindre, ils contacteront la personne de confiance que vous avez désignée lors de votre admission.

L'évolution de la situation sanitaire peut amener la clinique à limiter les sorties.

Vos effets personnels :

Il vous appartient d'assurer l'entretien de votre linge, et de vous munir de nécessaire de toilette. Une laverie se trouve à proximité de la clinique (5 minutes).



Une prestation payante intervient également au sein de la structure pour amener votre linge, le laver et le repasser.

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

La télévision :

Deux salles avec télévision sont à votre disposition. Vous pouvez vous procurer par ailleurs un poste de télévision à votre charge dans votre chambre et sous votre responsabilité en cas de vol.



Les appels téléphoniques :

Le téléphone portable est autorisé à l'intérieur des locaux de la clinique. Si vous n'avez pas de portable, vos appels vous seront passés par l'intermédiaire d'une cabine téléphonique installée dans les locaux

Le linge !

Votre linge lavé, séché,
plié pour seulement 10€^{TTC}

- Pour utiliser ce service, adressez-vous aux soignants
- Des bacs sont mis à votre disposition (capacité d'environ 5 kg)
- Règlement par chèque ou espèce



Les boissons :

Des distributeurs de boissons chaudes ou fraîches sont à votre disposition dans le chalet



Internet :

Il n'y a pas de connexion internet Wifi pour les patients. Vous pouvez si vous le souhaitez ramener une clé USB 3G afin de vous connecter à internet.

Les visites :

Elles sont autorisées **entre 13h30 et 18h00 en semaine, le week-end, les dimanches et les jours fériés.**

En dehors des horaires d'ouverture de l'accueil, c'est-à-dire les samedis après-midi, les dimanches et les jours fériés, les visiteurs devront se présenter au 56 rue Maître Jean.

Pour une meilleure qualité de services rendus à nos patients, nous vous demandons de respecter ces horaires.

L'évolution de la situation sanitaire peut amener la clinique à limiter les visites.

Services complémentaires :

Sur simple demande de votre part auprès des infirmiers, **un pédicure-podologue, une esthéticienne, et un coiffeur** peuvent se déplacer. Vous devrez acquitter directement ces professionnels au moment de leurs prestations. N'hésitez pas à vous rapprocher du personnel soignant pour avoir plus d'informations.

Le courrier :

Durant le temps de l'hospitalisation, vous pouvez recevoir votre courrier personnel à l'adresse suivante :

M.....

Clinique ANOUSTE
153 rue de la Pelouse de Douet
33000 BORDEAUX



Vous pouvez déposer votre courrier (timbré) à envoyer, dans la boîte située à l'accueil à partir de 13h30. Il sera relevé tous les jours, sauf les dimanches et jours fériés.

NB : Pour toute demande concernant le service administratif pendant votre séjour, se présenter à l'accueil à partir de 13h30.



Loisirs et activités :

Un jardin extérieur est mis à votre disposition. Il est ouvert de 07h00 à 22h00.

Des activités sont prévues par l'équipe soignante, le planning est affiché sur la vitre de l'infirmerie.

Vous pouvez si vous le souhaitez, apporter des jeux de société ou utiliser ceux disponibles dans l'établissement. Des livres sont également à votre disposition dans notre salon bibliothèque.

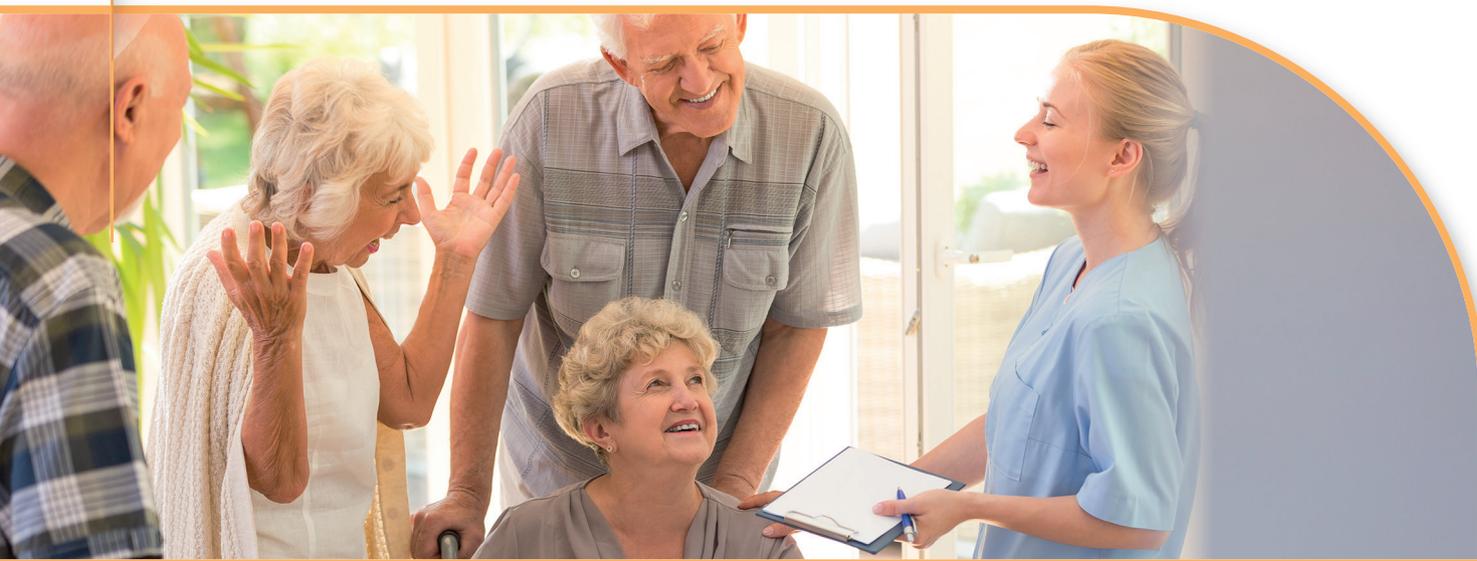
Une salle de sport, au niveau du chalet, est également mise à votre disposition.

Pour préserver le repos de tous, l'accès aux espaces de repos et au jardin extérieur est autorisé jusqu'à 22h00.

Le service religieux :

La liberté de culte est absolue. Durant votre séjour, vous pouvez demander à l'Accueil l'assistance d'un représentant du Culte de votre choix.

Votre sortie



Nous assurerons votre prise en charge pour une période déterminée par votre Caisse Primaire d'Assurance Maladie.

La décision de sortie est prononcée par le médecin responsable de votre prise en charge.

Aucune sortie n'est autorisée en cours d'hospitalisation, sauf si vous en avez fait la demande au médecin responsable de votre prise en charge et qu'il vous a accordé, à titre exceptionnel, une autorisation médicale de sortie.

Le jour de votre sortie, vous devez quitter votre chambre au plus tard à 9h00.

La secrétaire médicale vous remettra les "ordonnances de sorties" établies par le médecin responsable de votre prise en charge, la veille ou le matin de votre départ.

Nous vous demandons de bien vouloir vous présenter à l'Accueil entre 9h00 et 10h00 pour :

- Retirer le bulletin de situation que vous devrez fournir à votre CPAM et votre mutuelle.
- Effectuer les règlements inhérents à votre séjour.
- Retourner le "questionnaire de satisfaction". Votre avis nous intéresse et nous vous en remercions.

Si votre retour est subordonné à un transport sanitaire (ambulance, VSL, taxi), merci de prévenir un infirmier pour transmission à l'Accueil.

Le service d'hospitalisation à temps partiel (CADA)

Le Centre d'Accueil Dépression Anouste(CADA) est une unité de jour de la clinique Anouste qui a ouvert ses portes le 19 mai 2014. Cette structure a été conçue afin de répondre aux objectifs suivants :

- Une alternative à l'hospitalisation temps plein en psychiatrie (la prise en charge de l'épisode dépressif aigu dans l'attente d'une place en milieu hospitalier temps plein, la prise en charge en post-hospitalisation temps plein).
- Des soins complémentaires dans la prise en charge de l'épisode dépressif aigu en cabinet, des dépressions résistantes et dans la consolidation-prévention des rechutes dépressives
- Pratiquer l'Electroconvulsivothérapie en ambulatoire
- La prévention et la lutte contre le suicide.
- La prise en charge des facteurs de rechutes des maladies dépressives.



Il s'agit d'un lieu thérapeutique pouvant accueillir jusqu'à 35 patients. Le CADA possède des salles d'activité, une salle à manger, un lieu de vie, un coin détente, une cour extérieure et des chambres pour les électroconvulsivothérapies en ambulatoire. La surveillance médicale est assurée par cinq psychiatres :

Dr Maxime BONNIN, médecin coordonnateur, Dr Franck PEYRÉ, Dr Jean-Marie BONNIN, Dr Michel GERMAIN et Dr Frédéric SIRVIN.

Le personnel du CADA veille à ce que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions.

Votre séjour

Votre prise en charge

Les consultations :

Elles sont effectuées par le médecin responsable de votre prise en charge.

Elles ont lieu dans le bureau médical dès que nécessaire.

L'équipe qui vous entoure :

- De psychiatres
- D'une cadre de santé
- D'infirmiers
- D'aides-soignants et d'Aides-médico-psychologiques
- D'une assistante sociale
- D'un psychologue
- D'Agents de Service Hospitalier (ASH)



Vos repas :

Les menus qui vont être proposés en salle de restauration sont adaptés à votre état de santé et confectionnés sur place par la cuisine de l'établissement. Lors de votre séjour, vous pouvez faire part à l'équipe de vos aversions et/ou intolérances uniquement sur prescription médicale.



Les horaires des repas sont les suivants :

- 9h00 pour le petit-déjeuner.
- De 12h00 à 13h45 pour le déjeuner.

L'organisation des repas peut être modifiée en fonction de la situation sanitaire.

Vos effets personnels :

Nous vous recommandons de laisser à votre domicile tous vos biens personnels ainsi que vos objets de valeur, tels que les bijoux, montre, argent liquide, et, si vous en êtes porteur, d'apporter un soin particulier au rangement de vos prothèses (auditives, dentaires, lunettes...)

Des casiers situés dans les vestiaires sont à votre disposition pour déposer vos effets personnels.

Toutefois, à défaut de ces précautions, l'établissement décline toute responsabilité en cas de vol ou de perte.

Les ateliers thérapeutiques :

Après la consultation d'évaluation réalisée par un des médecins psychiatres du CADA, vous serez intégré dans un groupe spécifique à votre état de santé qui évoluera au cours de votre séjour.

Des ateliers thérapeutiques vous seront proposés sur indication médicale.

Il est impératif d'avoir un certificat médical pour les ateliers sportifs tels que le renforcement musculaire, la gym ...



Les boissons :

Des distributeurs de boissons chaudes ou fraîches sont à votre disposition dans le lieu de vie.

Les appels téléphoniques :

Le téléphone portable est autorisé à l'intérieur des locaux du CADA. Cependant, les téléphones doivent être éteints durant les activités thérapeutiques et les entretiens individuels, sauf accord du médecin référent.



Le transport :

La prise en charge des frais de transport par l'Assurance Maladie est réglementée et n'est pas systématique. Tout transport médicalisé (ambulance, VSL ou taxi conventionné) est soumis à une prescription médicale préalable établie, en fonction de votre état de santé, par le médecin. Si vous pouvez vous déplacer seul ou sans assistance particulière, vous ne pourrez bénéficier d'un transport médicalisé prescrit par le médecin.

Votre sortie

En fin de journée d'hospitalisation **Définitive**

Les horaires d'ouverture du CADA sont du lundi au vendredi de 09h00 à 17h00 (fermeture).

Sauf dérogation par le médecin psychiatre du CADA, il est important de respecter ces horaires.

En cas d'absence ou d'empêchement, veuillez contacter le CADA dans les plus brefs délais au 05 56 98 17 29.

Pour les hospitalisations de jour programmées pour une ECT, les patients sortent par la sortie principale 153 rue Pelouse de Douet 33 000 BORDEAUX. Ils doivent impérativement s'arrêter à l'accueil de la clinique et décliner leur nom et prénom en sortant (dispositif d'identitovigilance).

Toute sortie se décide avec votre médecin psychiatre du CADA. Les formalités diverses seront réglées au bureau des admissions, votre médecin vous remettra une ordonnance.

Un questionnaire de satisfaction vous sera remis en fin de séjour. Afin d'améliorer la qualité de nos prestations, merci de le remplir et le donner à l'accueil au moment de votre départ. Votre avis est important.

Une rupture de contrat de soins peut être décidée par le médecin si vous ne respectez pas les règles de discipline générale dans le cadre institutionnel. Cette décision entraînera une sortie immédiate.



Vos droits



Informatique et libertés

Les données administratives et médicales concernant tous les patients hospitalisés font l'objet d'un traitement informatisé. Ces données sont protégées par le secret médical.

Vous disposez d'un droit d'accès et de rectification à vos informations nominatives. Vous pouvez également vous opposer au recueil et au traitement des données nominatives vous concernant dans les conditions prévues par la loi.

Droit d'opposition

En application de l'article L 1111-5 du code la santé publique, le patient mineur peut exercer un droit d'opposition à la consultation de son dossier médical par le ou les titulaires de l'autorité parentale, afin que soit gardé le secret sur son état de santé.

En référence à :

- Loi 78-17 du 6 janvier 1978 (Relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés)
- L'Article du 5 mars 2004 (Relatif à l'accès aux informations concernant la personne soignée)
- L'Article L710-2 du Code de la santé Publique
- Loi du 4 mars 2002 et son décret d'application du 29 avril 2002
- Loi n°2002-303 du 4 mars 2002 Art 16
- Article R 1112-9 du Code de la santé Publique
- Charte de la personne hospitalisée

La non-divulgence de votre présence à la clinique

Aucune information ne sera transmise à votre entourage sur votre état de santé, à moins que vous n'ayez mentionné les coordonnées d'une personne de confiance. Sachez par ailleurs que tout le personnel de la clinique est tenu au secret professionnel.

Vous avez la possibilité de demander que votre hospitalisation revête un caractère privé. Cette demande de non-divulgence de votre présence à la clinique doit se faire au moment de votre admission auprès de l'accueil et en le confirmant auprès du service de soins dès votre arrivée.



Votre dossier médical

Les informations relatives à votre état de santé et aux soins qui vous sont délivrés, sont rassemblées dans un dossier personnalisé, couvert par le secret professionnel. À l'issue de votre hospitalisation, ce dossier est conservé par l'établissement.

Depuis la loi du 4 mars 2002, la consultation de votre dossier est possible, sur demande auprès de votre médecin. Vous devez adresser un courrier au directeur de l'établissement, accompagné de la photocopie de votre pièce d'identité, pour en avoir une copie qui vous sera facturée.

La personne de confiance

Lors de votre séjour, vous avez la possibilité de désigner une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner dans votre démarche liée à votre santé. La désignation de la personne de confiance :

- N'est pas obligatoire.
- Se fait par écrit sur un formulaire, conservé dans votre dossier.
- N'est valable que pour la durée de l'hospitalisation.
- Peut être révoquée à tout moment.

Les réclamations

Si vous souhaitez exprimer une réclamation concernant votre séjour ou votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement au cadre de santé du service.

Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez contacter le médecin responsable de votre hospitalisation par courrier exposant les faits et les réclamations. Ce dernier saisira la Commission des Usagers (CDU) qui vous répondra dans les meilleurs délais afin de vous apporter une réponse à votre courrier.

Vous pouvez également écrire directement au président de la CDU par courrier : 153 rue Pelouse de Douet 33000 BORDERAUX.

La CDU, composée d'un président, de médiateurs médecin et non-médecin, du responsable qualité et de représentants des usagers, a pour mission de veiller à ce que vos droits soient respectés et de vous aider dans vos démarches. Elle peut être amenée dans certains cas à examiner votre plainte ou réclamation. De plus, elle doit recommander à l'établissement l'adoption de mesures afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches.

En annexe, vous trouverez la fiche concernant vos droits avec le détail de la composition de la CDU et les coordonnées des représentants des usagers.

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée



1

Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est **accessible à tous**, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.



2

Les établissements de santé garantissent **la qualité de l'accueil, des traitements et des soins**. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.



3

L'information donnée au patient doit être **accessible et loyale**. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.



4

Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec **le consentement libre et éclairé du patient**. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.



5

Un consentement spécifique est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.



6

Une personne à qui il est proposé de participer à **une recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. **Son accord est donné par écrit**. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.



7

La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, **quitter à tout moment l'établissement** après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.



8

La personne hospitalisée est traitée avec égards. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.



9

Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que **la confidentialité des informations** personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.



10

La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'**un accès direct aux informations de santé la concernant**. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.



11

La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

www.sante.gouv.fr

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

Politique d'amélioration de la qualité et de la gestion des risques

La Certification

La Clinique Anouste est soumise, comme tous les établissements de santé, à une procédure de certification par la Haute Autorité de Santé (HAS) qui a lieu tous les 4 ans. La clinique a été certifiée en décembre 2017 avec une seule recommandation d'amélioration (B).

Le rapport de certification est consultable sur internet : <http://www.has.sante.fr>

Les résultats des indicateurs de qualité de tenue du dossier du patient ainsi que les infections nosocomiales de l'établissement sont consultables sur internet : <http://www.scopesante.fr/>



HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN)

Conformément à la réglementation, la clinique comporte un comité d'hygiène dont le rôle est d'assurer d'une part, un suivi de la qualité de l'environnement (qualité de l'eau, de l'air, du bionettoyage, circuits du linge et des déchets), et d'autre part, la prévention des infections associées aux soins,

Les actions du service d'hygiène, menées en prévention des infections liées aux soins, sont évaluées à partir d'indicateurs :

- Organisation de la lutte contre les infections nosocomiales.
- Consommation de solution hydroalcoolique.
- Surveillance et maîtrise de la consommation des antibiotiques
- Surveillance de bactéries résistantes aux antibiotiques.

Cette vigilance réglementaire est au cœur du dispositif de gestion des risques et d'amélioration continue de la qualité des soins.

Le Comité du Médicament et des dispositifs médicaux (COMED)

Le COMED a pour principale mission de définir et de mettre en œuvre la politique du médicament et des dispositifs médicaux stériles afin d'optimiser et de sécuriser la prise en charge médicamenteuse des patients.

Le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD)

Dans cet établissement, nous nous engageons à prendre en charge votre douleur.

Avoir moins mal, ne plus avoir mal c'est possible.

Vous avez peur d'avoir mal... prévenir, traiter ou soulager votre douleur c'est possible.

Prévenir : les douleurs provoquées par certains soins ou examens : piqûres, pansements, les douleurs parfois liées à un geste quotidien comme une toilette ou un simple déplacement...

Pour nous aider à mieux adapter votre traitement, vous pouvez nous indiquer "combien" vous avez mal en notant votre douleur de 0 à 10 ou en vous aidant d'une réglette.

Nous allons vous aider à ne plus avoir mal ou à avoir moins mal :

- En répondant à vos questions.
- En vous expliquant les soins que nous allons vous faire et leur déroulement.
- En utilisant le ou les moyens les mieux adaptés

Le Comité éthique

Le Comité d'éthique constitue une instance pluridisciplinaire, indépendante, consulté pour rendre des avis. Il a pour missions :

- dans l'établissement.
- Favoriser la réflexion sur le sens du soin.
- Produire des avis, des orientations générales à partir d'études de cas.
- Diffuser des réflexions, des conclusions et des conseils

Le Comité de Retour d'Expérience (CREX)

Le comité de retour d'expérience est une instance de décision. L'objectif des CREX est d'améliorer la sécurité des patients. Cela repose sur l'identification et l'analyse des dysfonctionnements, de leurs facteurs favorisants, la mise en œuvre et le suivi des actions d'amélioration, sans rechercher la culpabilité des individus.

Le Comité d'Identitovigilance (CIV)

Le comité d'identitovigilance est en charge d'élaborer la politique d'identitovigilance de l'établissement afin de garantir la sécurité de la prise en charge de nos patients.

Quelques règles de vie... et de bon sens...

Animaux

Par mesure d'hygiène, les animaux sont strictement interdits.



Alcool

L'introduction dans l'établissement de boissons alcoolisées est formellement interdite.

Tabac

Il est strictement interdit de fumer et de vapoter dans l'enceinte de l'établissement (**article R.3511-7 du Code de la Santé Publique**). Tout contrevenant s'expose à des sanctions et se verrait signifier sa sortie administrative immédiate. Des endroits sont prévus dans le parc de l'établissement.



Substances illicites

L'introduction et la consommation de substances illicites sont formellement interdites.

Tenue

Une tenue vestimentaire convenable est exigée de la part des patients.

Bruit

Pour le repos de tous, les patients doivent réduire le volume des télévisions et appareils audiovisuels à partir de 21h00.



Consignes incendie

Des plans d'évacuation et des consignes en cas d'incendie sont affichés à chaque niveau de l'établissement. Prenez-en connaissance à votre arrivée.

Les appareils électriques personnels et multiprises ainsi que les bougies, encens et tout appareil à flamme nue, sont interdits.

Dommmages matériels

Il est impératif de respecter le bon état des lieux et du matériel. Toute détérioration abusive entraîne la facturation des dégâts, et selon le cas, l'exclusion même de l'établissement.

Il est rappelé au patient qu'il est responsable des dégâts ou accidents qui pourraient être occasionnés par le matériel personnel qu'il utiliserait au sein de l'établissement.

Médicaments

L'établissement étant responsable de votre prise en charge médicamenteuse, il est formellement interdit de détenir des médicaments personnels en chambre.

Repas

Votre présence à chaque repas (petit déjeuner, déjeuner, dîner) est obligatoire.

Le respect des horaires du service de restauration (en salle à manger et en chambres) est impératif.

Sorties

L'ensemble des consultations et ateliers programmés dans le cadre de votre prise en charge sont à respecter. En cas d'absence prolongée de plus de 5h non-justifiée auprès de l'établissement, nous serons dans l'obligation de vous déclarer ne faisant plus partie des patients hospitalisés. Pour des raisons de sécurité, les portes de la clinique sont fermées de 8h00 à 18h30.



Nos engagements pour soigner durablement...

En tant qu'entité consommatrice d'énergie, productrice de déchets et source de risques pour l'environnement, la démarche de la clinique Anouste a pour but de promouvoir le développement durable.

L'établissement a mis en place des actions dans ce but telles que l'application d'éco-gestes permettant au quotidien la réduction d'eau et d'énergie, l'installation d'équipement réduisant notre impact sur l'environnement.

Des axes de progression sont encore à exploiter : il s'agit d'une démarche continue pour la protection de nos futures générations.

Nous engageons chacun de nos patients à donner du sens à cette politique de développement durable en appliquant des éco-gestes simples : éteindre la télévision et la lumière en sortant de sa chambre ou sa salle de bain, n'allumer les radiateurs qu'en cas de nécessité, ne pas laisser l'eau couler inutilement ou encore signaler un robinet ou une chasse qui coule.



Indicateurs de Qualité et de Sécurité des Soins

I.Q.S.S.

FINES : 330780297

STATUT : Privé

VILLE : Bordeaux

SECTEUR(S) : Santé mentale (PSY) HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

SCOPE ^H
sante
QUALITÉ DES HÔPITAUX & CLINIQUES
JE M'INFORME, JE CHOISIS !

Lutte contre les infections liées aux soins

Indicateur	Intitulé	Description	Résultat
Hygiène des mains	Indicateur de consommation de produits hydro alcooliques = Marqueur indirect de la mise en œuvre de l'hygiène des mains	% du volume minimal théorique de PHA à délivrer	83/100 B

Nb : les établissements psychiatriques ne sont pas concernés par l'indicateur national ICSHA 2021 – suivi interne

Données année 2019

Lutte contre les infections liées aux soins

Indicateur	Intitulé du Critère	Résultat
Qualité de la lettre de liaison à la sortie	Lettre de liaison datée du jour de la sortie et retrouvée dans le dossier patient	75/80 94%
Evaluation et Prise en charge de la douleur somatique	Au moins une évaluation de la douleur somatique avec échelle dans les 7 jours après l'admission et mise en œuvre le cas échéant, d'une stratégie de prise en charge dans le dossier patient	54/60 90%

Expérimentation IQSS 2019

Données année 2018

Certification HAS

Date de certification : 19/12/2017

Version : V2014



CERTIFICATION DE L'ÉTABLISSEMENT

B



- Droits des patients
- Parcours des patients
- Médicaments
- Management de la qualité et des risques
- Dossier patient

B

A

A

A

A

Démarche d'évaluation des pratiques professionnelles

85%

des patients
sont satisfaits
du respect de
leurs droits

Année 2020 UHCA
& CADA

43

Patients ont
bénéficié d'une
**CONCILIATION
MÉDICAMENTEUSE**
à l'entrée

Année 2020 UHCA

10

Erreurs
médicamenteuse
évitées
grâce à la
conciliation
médicamenteuseon
Année 2020 UHCA

100%

Traçabilité du poids
dans les constantes
à l'entrée

Année 2020 UHCA



Note d'information relative à la **Protection des Données** à caractère Personnel

RGPD, **C'est quoi ? Ça concerne qui ?**

Depuis mai 2018, toutes les entreprises sont soumises à une réflexion sur l'utilisation des données personnelles dans le cadre du Règlement Général sur la Protection des Données (R. G. P. D.).

En tant qu'établissement de santé, nous sommes particulièrement concernés par les traitements des données personnelles et des données de santé à caractère personnel, celles des patients considérées comme sensibles.

À propos de vos donnée

La clinique Anouste est amenée à recueillir et à conserver dans votre dossier « patient », des informations sur votre état de santé.

Pourquoi votre médecin tient-il un dossier sur vous ?

La tenue du dossier "patient" est obligatoire. Ce dossier a pour finalité d'assurer votre suivi médical et de vous garantir la prise en charge la plus adaptée à votre état de santé. Il garantit la continuité de la prise en charge sanitaire et répond à l'exigence de délivrer des soins appropriés.

Quelle est sa durée de conservation ?

Vos données de santé sont collectées tout au long de votre séjour et sont conservé dans votre dossier « patient » pendant 20 ans à compter de la date de votre dernière consultation, par référence aux dispositions de l'article R. 1112-7 du code de la santé publique applicables aux établissements de santé.

Quels sont les destinataires des informations vous concernant ?

Seuls ont accès aux informations figurant dans votre dossier votre médecin, le personnel soignant & paramédical et, pour certaines informations, d'autres personnes au regard de leur mission. Par exemple, le service de facturation qui procède aux télétransmissions à votre caisse d'assurance maladie.

Votre médecin pourra également transmettre à d'autres professionnels de santé des informations concernant votre état de santé afin d'assurer la continuité de votre prise en charge.

Dans le cadre de notre démarche d'évaluation des pratiques professionnelles, nous pouvons également être amenés à traiter vos données de santé. Nous vous assurons que toutes les données sont analysées de façon anonyme et collective.

Quels sont vos droits ?

Vous pouvez accéder aux informations figurant dans votre dossier en faisant une demande écrite à la Direction de l'établissement.

Vous bénéficiez des droits suivants :

- **Droit d'accès**
- **Droit de rectification**
- **Droit d'opposition**
- **Droit à la limitation du traitement**
- **Droit à la portabilité**

En cas de difficulté, vous pouvez également saisir la Commission nationale de l'informatique et des libertés (C. N. I. L.).



Des questions relatives à la protection des données ou concernant vos droits ?

Adressez-vous à Vanessa Baude,
responsable qualité,
Déléguée à la protection des données



Commission des usagers

L'expression des usagers : rôle et missions de la commission des usagers

Toute personne qui s'estime victime d'un préjudice lors de l'hospitalisation ou du fait de l'activité de l'établissement a la possibilité de s'adresser à la Commission des Usagers (CDU) en application au décret n°2016-726 du 1er juin 2016.

La CDU a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches et de la prise en charge.

Cette commission facilite les démarches de ces personnes et veille à ce qu'elles puissent, le cas échéant, exprimer leurs griefs auprès des responsables de l'établissement, entendre les explications de ceux-ci et être informés des suites de leurs demandes.

Elle est informée de l'ensemble des plaintes et des réclamations portées par les usagers de l'établissement ainsi que des suites données. En cas de survenue d'événements indésirables graves, la commission est informée des actions menées par l'établissement pour y remédier.

Les membres de la CDU sont tenus au secret professionnel.

La CDU peut avoir accès aux données médicales relatives aux plaintes et réclamations sous réserve de l'obtention préalable de l'accord écrit de la personne concernée et de l'ayant droit.

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

Elle peut se saisir de tout sujet portant sur la qualité et la sécurité des soins, fait des propositions et doit être informée des suites données.

Elle recueille les observations des associations de bénévoles dans l'établissement.

Après consultation des représentants des usagers et des associations ayant passé une convention avec la clinique, elle peut proposer, en vue de l'élaboration du projet d'établissement, un projet des usagers exprimant ainsi leurs attentes et leurs propositions.

La composition de la CDU de la clinique Anouste est la suivante :

<i>Nom / Prénom</i>	<i>Qualité</i>	<i>Fonctions spécifiques exercées au sein de la CDU</i>
Mme BAUDE Vanessa	Responsable qualité	Présidente de la CDU
Mme CARAUD Mathilde	Cadre de santé	Vice-présidente de la CDU & Médiateur non médical titulaire
Dr BONNIN Jean-Marie	Médecin psychiatre Directeur	Médiateur médical titulaire
Mme DEFORGES Anne-Marie	UNAFAM	Représentante des usagers titulaire
Mr MALET Michel	UNAFAM	Représentant des usagers suppléant
Dr GERMAIN Michel	Médecin psychiatre Directeur	Médiateur médical suppléant
Mme ARISTOUY Pauline	Directrice Administrative et Financière	Médiateur non médical suppléant

Les représentants des usagers

Ils sont à votre écoute et peuvent vous conseiller et vous aider.

QUI SONT-ILS ?	QUELLES SONT LEURS MISSIONS ?
<ul style="list-style-type: none">• Des bénévoles, membre d'une association agréée par le ministère de la santé• Désignés par son association et nommés par le Directeur Général de l'Agence régionale de santé de la Nouvelle-Aquitaine• Porte-paroles des usagers dans l'établissement	<ul style="list-style-type: none">• Participer à la commission des usagers• Veiller au respect des droits des usagers• Contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des patients, de leurs proches• Veiller au bon suivi des plaintes et des réclamations• Contribution à la production de recommandations pour améliorer le système de santé

CONTACT – REPRESENTANTS DES USAGERS – UNAFAM BORDEAUX 33

Union Nationale de Familles et Amis de Personnes Malades et/ou Handicapées Psychiques

Mme Anne-Marie DEFORGES : deforgesam@gmail.com

Mr Michel MALET : michel.malet53@orange.fr



40 rue du Sablonat 33800 BORDEAUX



33@unafam.org



05 56 81 44 32



www.unafam.org/-33-Gironde-.html

Examens des plaintes et réclamations

Article R1112-91 - Tout usager d'un établissement de santé doit être mis à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.

Article R1112-92 - L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine.

Le représentant légal informe l'auteur de la plainte ou de la réclamation qu'il peut se faire accompagner, pour la rencontre avec un médiateur prévue à l'article R. 1112-93, d'un représentant des usagers membre de la commission des usagers. (Décret n°2016-726 du 1er juin 2016)

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

Article R1112-93 - Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité

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

Article R1112-94 - Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant.

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

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

Pour toute **réclamation** concernant vos conditions d'hospitalisation et de prise en charge, vous pouvez vous adresser à **Messieurs les Directeurs** :

Par **courrier** à l'adresse suivante :

Clinique Anouste,
Secrétariat de la Direction des usagers
153 rue Pelouse de Douet, 33000 BORDEAUX

Par **téléphone** au secrétariat de la Clinique Anouste :

05 56 98.17.29, ouvert du lundi au vendredi de
8 h 00 à 18 h 30 et le samedi de 08 h 00 à 12 h 00.

**IL SERA DONNÉ SUITE A VOTRE RECLAMATION PAR COURRIER,
DANS LES MEILLEURS DELAIS.**



Mes médicaments à la clinique Anouste

1 Je vais être hospitalisé(e),

Que dois-je prévoir pour mon traitement ?

- Apportez vos dernières ordonnances (généraliste/spécialiste).
- Apportez 1 boîte de chacun de vos médicaments habituels.
- Signalez au médecin les médicaments que vous prenez sans ordonnance (automédication, phytothérapie, etc.).

Si votre hospitalisation n'était pas prévue, demandez à l'un de vos proches d'apporter vos médicaments et vos ordonnances à l'intention du médecin hospitalier.



2 Pendant l'hospitalisation,

Que dois-je faire de mes médicaments ?

- Remettez tous vos médicaments à l'infirmier(e) qui s'occupe de votre admission.
- Vos médicaments seront isolés à votre nom dans la pharmacie du service.
- Mais ne vous inquiétez pas : vos médicaments vous seront rendus à votre sortie !



N'hésitez pas à poser des questions sur vos médicaments.

Évitez tout risque d'erreur ou de mélange entre vos médicaments habituels et ceux prescrits par les médecins de la clinique

Pourquoi dois-je remettre tous mes médicaments ?

- Pendant votre hospitalisation, le médecin adapte votre traitement habituel à votre état de santé. Votre traitement peut être maintenu, modifié ou arrêté.
- Le nombre, la forme, la couleur, la présentation des médicaments que l'on vous donne, peuvent être différents de votre traitement habituel ainsi que l'heure de prise.
- Tous les médicaments sont fournis par la pharmacie de la clinique et donnés par l'infirmier(e)
- Exceptionnellement, si la pharmacie de la clinique ne dispose pas des traitements que vous prenez habituellement, vos médicaments personnels pourront être utilisés, le temps que la pharmacie de la clinique les commande.

D'autres médicaments apportés par mes proches sont-ils autorisés ?

● **NON!**

Il est très important de ne prendre que les médicaments prescrits à la clinique. Ils sont adaptés à votre état de santé. Des réactions avec d'autres médicaments peuvent exister et risquer d'entraîner de graves complications.

Je n'ai pas pu prendre les médicaments donnés par l'infirmier(e), que dois-je faire ?

- Il est important de le signaler à l'infirmier(e) ou au médecin qui s'occupe de vous.
- En effet, si vous n'arrivez pas à avaler un comprimé ou qu'une solution buvable a mauvais goût, parlez-en au médecin ou à l'infirmier(e). Il existe d'autres formes peut-être plus adaptées et l'équipe médicale trouvera une solution à votre problème.



3 *À la sortie,*

Mon traitement sera-t-il modifié ?

- Oui, votre traitement peut être modifié. Le médecin vous remet une ordonnance de sortie et vous donnera toutes les explications nécessaires. Lisez bien votre ordonnance avant de quitter la clinique.

N'hésitez pas à poser des questions sur les nouveaux médicaments prescrits et ceux qui ont été arrêtés.

Mes médicaments apportés me seront-ils rendus à la sortie ?

- Si vos médicaments personnels n'ont pas déjà été rendus à l'un de vos proches, **ils vous seront restitués à la sortie, s'ils sont toujours prescrits par le médecin qui s'est occupé de vous pendant votre séjour.**

- **Les médicaments arrêtés par le médecin ne vous sont plus utiles.** Pour éviter des erreurs ou confusions, **ils seront détruits par la clinique, avec votre accord.**

4 *De retour à mon domicile,*

Que dois-je faire de mon ancien traitement ?

- Il est important de **suivre la nouvelle ordonnance** car elle est mieux adaptée à votre état de santé.

- **Les médicaments arrêtés au cours de l'hospitalisation ne vous sont plus utiles.**

Rapportez-les à votre pharmacien pour destruction. Ne les jetez pas vous-même dans votre poubelle ménagère.

Si j'ai des questions ...

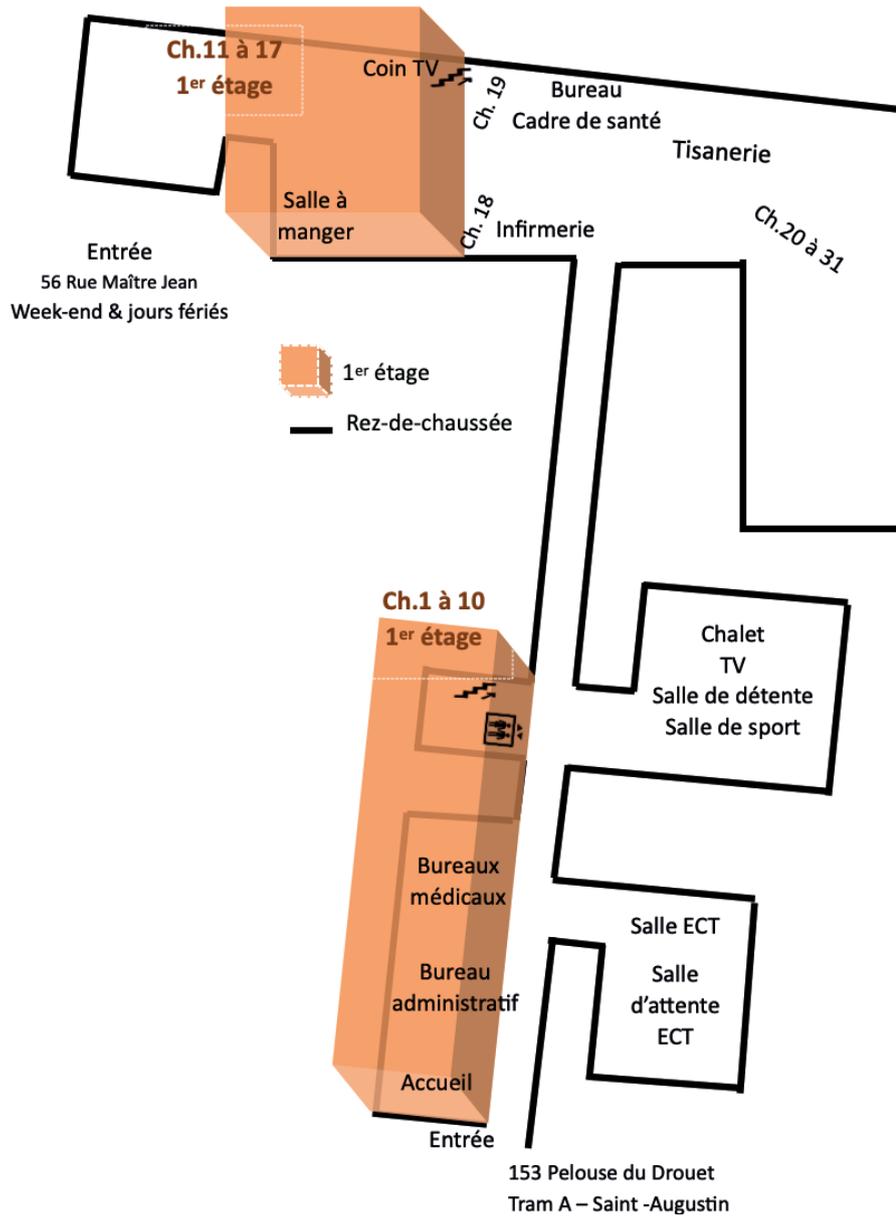
- Votre médecin traitant pourra y répondre.

- Vous pouvez également demander conseil à votre pharmacien.

- Avant de prendre un nouveau médicament, **informez-vous** auprès de votre médecin ou de votre pharmacien.



Plan UHCA



Equipe UHCA



Médecins

Dr. J-M BONNIN
Médecin psychiatre
directeur

Dr. M GERMAIN
Médecin psychiatre
directeur

Dr. M BONNIN
Médecin psychiatre



Cadre de santé

Mme M. CARAUD



Soignants



Christel
Claire
Bernard
Benoit

Infirmiers



Marine
Aboubacar
Julien



Jennifer
Annick
Ludovic
Alexandre

Aides-soignants



Adeline
Aurélien
Marie-Hélène



équipe administrative

Mme P. ARISTOUY
Directrice administrative
et financière

Mme C. DENIS
Pharmacienne

Mme L. Trevisiol
Assistante sociale

Vanessa
Qualificienne

Secrétaires

Laura

Sophie



Providence Restauration

Équipe Cuisine – ASH – Agent d'entretien

Une journée-type à l'U. H. C. A.

Entrée :

Formalités administratives à l'accueil le jour de votre admission.
Consultation médicale d'entrée avec votre psychiatre référent.
Installation accompagnée d'un soignant



7h00

Début des consultations médicales
Dr Germain : 7h
Drs Bonnin : 8h



7h50
8h20

Petit-déjeuner *



Prise des médicaments
du matin en chambre

6h45



18h00

Prise des
médicaments
du soir au bureau
des infirmiers



16h00

Goûter
en salle à manger

21h00

18h30
19h15

Dîner *

* Les repas sont pris
au réfectoire ou en chambre
sur décision médicale
et en fonction
du contexte sanitaire



11h00

Prise des médicaments
du midi au bureau
des infirmiers



11h45
12h45

Déjeuner *

13h30

Début des sorties et visites après accord médical
Ouverture du secrétariat aux patients
pour toute demande



À partir de
14h30



Entretiens soignants
Activités occupationnelles
En fonction du nombre de patients présents
et de la population.
Se présenter au bureau des infirmiers

22h00

Fermeture du jardin

22h30

Prise des médicaments du coucher
au bureau des infirmiers
Collation Tisane



Sortie :

Sortie définitive entre 09h et 10h
Bulletin d'hospitalisation à récupérer à l'accueil
Questionnaire de sortie (urne à disposition)



Clinique Anouste



153, rue Pelouse de Douet
33000 BORDEAUX
Tél. 05 56 98 17 29

