



Centre
Psychiatrique

CLINIQUE LIVRET D'ACCUEIL





EDITO

↳ Le mot du directeur

Le Docteur Pierre VAEZE et son équipe vous souhaitent la bienvenue au sein de la Clinique MIRAMBEAU. Nous espérons que vous passerez un séjour agréable, enrichissant et aidant, vous guidant vers un prompt rétablissement.

Ce livret d'accueil est conçu pour répondre au mieux à vos préoccupations. Il vous aidera dans vos démarches administratives et vous permettra de faire connaissance avec notre clinique. Nous avons conscience que votre hospitalisation suscite un certain nombre de questions pratiques auxquelles nous souhaitons répondre.

Les équipes médicales, soignantes, hôtelières, techniques et administratives restent à votre écoute tout au long de votre séjour pour répondre aux questions que vous pourriez vous poser.

Dès votre arrivée, les équipes de la clinique Mirambeau veillent à ce que votre hospitalisation soit la plus sereine possible et que votre séjour se déroule dans de bonnes conditions.



Présentation de la Clinique 04

- La Clinique
- Situation géographique
- Les diverses prises en charge



Votre prise en charge 06

- Admission 06
- Séjour 08
 - Prestations hôtelières 08
 - Prise en charge thérapeutique 10
 - Programme d'Education Thérapeutique 11
 - Prise en charge médicamenteuse 12
 - Prise en charge de la douleur 12
 - Electro convulsivothérapie 12
 - Stimulation magnétique trans crânienne 12
- Sortie 13
- Informations complémentaires 15



Démarche qualité & gestion des risques 16



Obligations & droits des patients 20

Divers 24

- Coordonnées 24
- Charte de la personne hospitalisée 25
- Charte des droits du patient en psychiatrie 26
- Extraits du règlement intérieur 27

→ PRÉSENTATION de la clinique Mirambeau

La Clinique

La Clinique MIRAMBEAU est située dans la commune d'Anglet, sur le domaine de Maignon entre Biarritz et Bayonne. Elle a été créée en 1968, sa situation au milieu d'espaces verts en fait un lieu privilégié de calme et de détente.

L'établissement propose une prise en charge globale des patients atteints de troubles mentaux divers à travers l'hospitalisation complète, l'hôpital de jour et l'électroconvulsivothérapie.

L'hospitalisation complète se déroule au sein de la clinique implantée au cœur d'un parc d'un hectare et compte 49 chambres réparties sur deux étages, des lieux de repos, des installations sportives et d'agrément.

Les locaux sont régulièrement rénovés et offrent ainsi des équipements modernes.



Situation géographique

 Autoroute sortie 5,
Bayonne sud à 1.5km

 Lignes régulières d'autobus
desservant la RN10 à 500m

 Gare de Biarritz à 3Km
Gare de Bayonne à 5Km

 Aéroport de Biarritz à 2Km

GPS 1.23568898 - 0.269797979

La clinique est desservie par la ligne n°6 (Anglet/Redon et Anglet Sutar) du réseau urbain Chronoplus. Il bénéficie d'un passage toutes les 20 minutes du lundi au samedi, à l'arrêt Maignon.

Les diverses prises en charge

La clinique accueille des patients adultes pour la prise en charge de troubles de l'humeur (unipolaires et bipolaires), de troubles anxieux, de pathologies en rapport avec les dépendances à l'alcool et de troubles psychotiques.

En fonction de votre pathologie, vous serez amené à rencontrer différents professionnels. L'équipe médicale composée de quatre psychiatres met au service du patient leurs compétences pour vous offrir les meilleurs soins.

L'équipe paramédicale assiste les médecins. Elle est constituée d'infirmières, d'aides-soignants, d'une psychologue, d'un kinésithérapeute et d'un pharmacien. En fonction des besoins, des médecins spécialistes externes (cardiologue, gastro-entérologue, pneumologue, gynécologue, neurologue...) peuvent intervenir au sein de la clinique.

L'équipe hôtelière est composée du chef cuisinier, de deux seconds, d'une diététicienne, des lingères et ESG. Ils contribuent à la qualité de votre séjour.

Les ouvriers d'entretien prennent en charge la partie technique. Ils veillent au bon fonctionnement général des équipements et à la maintenance des locaux.

Les secrétaires médicales, l'assistante sociale et la direction composent l'équipe administrative. Elles assurent la coordination des moyens de l'établissement.

Les différentes catégories de professionnels exerçant au sein de l'établissement sont identifiées grâce à leur badge.





VOTRE PRISE EN CHARGE → ADMISSION



↪ Horaires

Les admissions ont lieu de **10h00 à 13h00** durant la semaine.
Le secrétariat reste ouvert de **9h à 13h** puis de **14h à 19h**
pour toutes demandes de renseignements.

Avec votre accord, une photo de vous sera intégrée dans votre Dossier Patient Informatisé, pour éviter les erreurs liées à votre identification tout au long de votre séjour.

↪ Formalités administratives

Des formalités sont à accomplir à l'accueil, par le patient ou son accompagnant. Afin de faciliter l'obtention de la prise en charge administrative, pensez à vous munir des documents nécessaires (en cours de validité) :

- Carte vitale ou attestation justifiant le droit aux prestations pour tout autre régime
- Carte d'adhésion mutuelle,
- Pièce d'identité
- Les ordonnances des traitements en cours

- **La désignation de la personne de confiance** : la personne de confiance accompagne le patient. Elle assiste aux entretiens médicaux. Elle peut conseiller le patient dans ses prises de décisions. Elle doit s'exprimer au nom du patient, et non en son nom.

- **La désignation de la personne à prévenir** : la personne à prévenir est la personne qui s'occupera de vous administrativement (fournir des renseignements, rapporter vos effets personnels, votre courrier, s'occupe de contacter votre famille...).

La personne de confiance peut être la même personne que la personne à prévenir, si vous le souhaitez.



Un acompte est demandé à votre admission pour les frais non pris en charge par les divers organismes :

- **Ticket modérateur** : partie des dépenses de santé qui reste à votre charge après le remboursement de l'Assurance Maladie et de la mutuelle.
- **Forfait journalier** : participation forfaitaire mise à la charge des patients hospitalisés. Votre mutuelle le prend généralement en charge.
- **Chambre particulière**
- **Télévision**
- **Téléphone**

Les tarifs hospitaliers et les suppléments hôteliers sont affichés à l'accueil.

Certains documents vous seront remis :

- le **contrat d'entrée**
- le **règlement intérieur de la clinique**

La Clinique Mirambeau accueille tout type de public : les personnes démunies, handicapées, personnes âgées, personnes souffrant de maladies chroniques...

Le délai moyen d'admission au sein de la clinique est de 3.5 jours.

Ce délai sera adapté en fonction de votre situation personnelle.



→ SÉJOUR

↳ Prestations hôtelières

★ La chambre

L'établissement met à votre disposition des chambres doubles et individuelles avec supplément. Dans le cas d'indisponibilité de chambre individuelle à votre arrivée, nous nous efforcerons de répondre à votre attente dans les meilleurs délais.

Chaque chambre est équipée d'une salle de bain avec une cabine de douche et un W.C, de la climatisation, du téléphone, de la télévision et d'un appel-malade.

🗳 Coffre - Argent - Objets de valeur

Un coffre-fort est à votre disposition dans votre chambre. Toutefois, nous vous recommandons de ne pas apporter d'argent ou objet de valeur.

Selon la loi du 6 Juillet 1992, la responsabilité de l'Etablissement n'est susceptible d'être engagée qu'en cas de perte, de vol ou de disparition d'objets qui lui auraient été confiés.

🍴 Les repas

Ils sont confectionnés sur place, par la cuisine de l'établissement. Ils tiennent compte des prescriptions diététiques éventuellement imposées par votre état de santé.

Les repas sont servis à la salle à manger ou en chambre après avis médical, sauf le petit-déjeuner qui est toujours distribué en chambre.

Des distributeurs de boissons chaudes, froides et friandises sont à votre disposition à la salle à manger.

Horaires :

- Petit déjeuner : 8h00
- Déjeuner : 11h30
- Dîner : 18h30

Des boissons chaudes sont servies vers 15h30.



🧺 Le linge

L'entretien de votre linge personnel n'est pas assuré par la clinique.

N'oubliez pas vos effets personnels : pyjama ou chemise de nuit, robe de chambre, chaussons, nécessaire de toilette, linge de toilette, tenue de sport...

Le nettoyage du linge reste à votre charge, cependant des dispositions particulières peuvent être accordées si vous êtes dans l'incapacité de le faire nettoyer.

☎ Le téléphone

Chaque chambre est équipée d'un téléphone, avec numéro d'accès direct.

Un acompte est demandé pour l'utilisation de la ligne. Les communications téléphoniques dans les chambres sont autorisées de 8 h30 à 21H. Le standard est accessible en composant le 9.

L'usage des téléphones portables est autorisé dans les chambres.

✉ Le courrier

Vous pouvez expédier ou recevoir du courrier, en vous adressant à l'accueil.

👤 Les accompagnants et les visites

Les visites sont autorisées tous les jours de 14h à 19h00 (sauf avis médical contraire).

Le médecin peut vous accorder une permission de sortie, accompagnée, l'après-midi en semaine et la journée le samedi et le dimanche.

Selon l'avis médical, il est possible d'installer dans votre chambre un lit pour un accompagnant.

Cet accompagnant a la possibilité de prendre un repas en retirant un ticket à l'accueil la veille. Les tarifs de ces prestations sont affichés à l'accueil.

🧼 Hygiène

L'hygiène personnelle est la première prévention contre les risques infectieux. Vous et votre entourage devez participer à cette lutte contre les infections nosocomiales en respectant des règles simples, comme par exemple se laver les mains, se doucher, respecter les mesures d'isolement.



↳ Prise en charge thérapeutique

Le jour de votre entrée, vous bénéficierez d'un **bilan d'entrée par le médecin et l'infirmier du service**. A l'issue de ce bilan, un **projet thérapeutique personnalisé** et pluridisciplinaire vous sera proposé. Votre adhésion à ce projet et votre participation à sa mise en œuvre sont nécessaires. Ce projet sera régulièrement réévalué par l'équipe. **Vous en êtes le principal acteur.**

Plusieurs activités sont alors proposées :

- Les groupes de paroles / psychologiques avec les infirmiers et le psychologue
- Les entretiens individuels avec la psychologue
- Les entretiens individuels avec les infirmiers
- Les rendez-vous avec l'assistante sociale
- Les rendez-vous avec la diététicienne
- Les séances de kinésithérapie
- Les cours de gymnastique menés par les kinésithérapeutes
- Des activités sportives : tennis, salle de sport, pétanque (sous réserve médicale)
- Un atelier chant et musique mené par une professeur de chant
- Un atelier d'art thérapie mené par une art thérapeute
- Un atelier de relaxation mené par les infirmiers
- Un atelier de mindfulness : méditation de pleine conscience
- Des activités manuelles (jeux de société, couture, peinture...)

Pour les familles, la visite avec les médecins s'effectue sur rendez-vous.

↳ Education thérapeutique

Vous avez la possibilité d'intégrer un programme d'Education thérapeutique en santé mentale sur différents thèmes : l'alcool, la bipolarité, l'anxiété. L'éducation thérapeutique a pour but de vous aider à acquérir ou maintenir les compétences dont vous avez besoin pour gérer au mieux votre affection.

Elle comprend des activités organisées, et un soutien psychosocial, conçues pour vous rendre conscient et informé de votre maladie, des soins, de l'organisation et des comportements liés à la santé et à la maladie.

Cette démarche a pour finalité de vous permettre (ainsi qu'à votre entourage) de mieux comprendre la maladie et les traitements, à collaborer avec les soignants.

Vous pouvez participer aux premiers ateliers du programme à la clinique sur les parcours suivants :

→ **Programme d'Education thérapeutique pour les patients présentant une addiction à l'alcool** : il s'agit d'ateliers visant à obtenir des changements de comportements pour éviter les retentissements sur la santé ainsi que les retentissements sociaux.

→ **Programme d'Education thérapeutique pour les patients présentant un trouble bipolaire** : ateliers thérapeutiques basés sur l'identification des signes de la maladie et l'apprentissage de stratégies adaptées pour devenir expert de son trouble et mieux le gérer au quotidien.

→ Programme d'Education thérapeutique pour les patients présentant des troubles anxieux sévères et résistants : Il s'agit d'ateliers permettant de diminuer les symptômes et d'améliorer le fonctionnement psychologique, social et familial du patient.

→ **Programme d'Education thérapeutique pour les patients présentant des troubles anxieux sévères et résistants** : Il s'agit d'ateliers permettant de diminuer les symptômes et d'améliorer le fonctionnement psychologique, social et familial du patient.

→ Certains ateliers viennent en complément :

- **l'atelier sur la prise des médicaments et le suivi des traitements**
- **les ateliers sur la nutrition et plus largement l'hygiène de vie** (sommeil, sport...)



LE MEDECIN ET VOUS

En parlant avec votre médecin, vous pouvez éviter des malentendus et des erreurs. **Tout est important** : l'orthographe de votre nom, vos problèmes de santé, un changement de médicament, les effets inattendus que vous ressentez, etc...

Il ne faut pas hésiter à poser des questions et à parler de vous sans aucune gêne.

Si une information vous paraît importante pour la sécurité de votre prise en charge, n'hésitez pas à le signaler et le faire inscrire dans votre dossier médical. Vous êtes co-acteur de la sécurité de votre prise en charge au sein de l'établissement.

Le médecin a les connaissances et le savoir-faire nécessaires pour vous soigner. Il vous écoute, vous examine, vous informe et répond à vos questions. Mais c'est vous qui connaissez votre histoire et votre maladie, vos besoins, vos forces et vos fragilités. Ainsi, il est nécessaire d'échanger avec son médecin sur ce qui est important et utile pour vous. Cela peut concerner des examens complémentaires à réaliser, des résultats d'examens, le choix d'un traitement, les conséquences possibles de ce traitement...

Si vous constatez quelque chose d'inhabituel ou de bizarre : parlez-en avec votre médecin.



↳ **Prise en charge médicamenteuse**

Seuls les médicaments prescrits par les médecins de la clinique sont autorisés dans l'établissement. Toute prise de médicaments s'effectue en présence de l'infirmière. Il est interdit de conserver des médicaments ou des toxiques dans les chambres. Dans le cas où des patients seraient tenus de prendre des médicaments pour une affection autre que celle ayant motivée l'hospitalisation, ils doivent en aviser le médecin. Des groupes d'éducation à la santé vous permettront de mieux prendre en charge votre maladie. Ces groupes, dans lesquels votre famille et votre entourage peuvent participer, sont établis pour vous expliquer comment prendre au mieux votre traitement.

↳ **Prise en charge de la douleur**

La prise en charge de la douleur est un des objectifs prioritaires de la clinique. Une démarche d'évaluation adaptée permet la mise en œuvre de moyens spécifiques à cette prise en charge. Les équipes soignantes, formées à l'évaluation de la douleur, mettront tout en œuvre afin de la soulager.

↳ **L'Electro convulsivothérapie (ECT)**

L'ECT permet une amélioration rapide de l'état de santé de certains patients par le recours à une stimulation électrique en utilisant un courant électrique faible et très bref à la surface du crâne. Les indications majeures de cette thérapeutique sont les états dépressifs sévères : dépressions majeures, accès maniaques, troubles de l'humeur, dépressions résistantes, certains troubles obsessionnels compulsifs...



L'ECT vous a été proposée parce qu'il est nécessaire d'agir rapidement:

- Votre traitement par médicaments n'a pas été ou n'est plus suffisamment efficace
- Votre organisme n'a pas supporté les traitements par médicaments
- Les médicaments sont contre indiqués dans votre cas
- L'ECT a été efficace pour vous lors d'une situation identique dans le passé

Le traitement comporte plusieurs séances, d'une dizaine de minutes chacune.

Une consultation anesthésie précède chaque cure d'ECT. Il n'y a pas de contre-indication formelle de l'ECT mais seulement des contre-indications relatives, appréciées par un examen clinique, et somatique, soigneux et approfondi.

↳ **La stimulation magnétique trans-crânienne (SMT)**

La clinique s'est dotée d'un appareil de SMT. Cette nouvelle technologie repose sur la capacité des champs magnétiques à moduler durablement l'activité cérébrale.

L'appareil de SMT utilise une technique de neurostimulation qui consiste à générer un courant électrique très bref sur une zone cérébrale spécifique.

Cet appareil est utilisé pour traiter certains types de dépressions graves ou résistantes, les hallucinations auditives résistantes dans la schizophrénie mais elle permet aussi de soulager les patients douloureux chroniques.

La SMT présente un certain nombre d'avantages. Tout d'abord son caractère non invasif et indolore, mais également l'absence d'effets secondaires notables ainsi que la constatation rapide d'améliorations.

→ SORTIE

↳ **Horaires**

Les formalités de départ seront à effectuer au bureau des admissions, à partir de **14h00**.

↳ **Formalités administratives**

Votre sortie doit être autorisée par le médecin. Elle a toujours lieu après la visite du médecin.

Il vous sera remis une ordonnance ainsi qu'un bulletin de situation. Un compte-rendu d'hospitalisation est envoyé à votre médecin traitant.

Un questionnaire de satisfaction sur le déroulement de votre séjour à la clinique vous sera remis. Nous vous encourageons à nous le retourner. Son objectif est de nous permettre de mesurer votre degré de satisfaction sur les différentes prestations qui vous ont été apportées et de nous aider dans notre démarche d'amélioration continue.

Vous restez libre de demander votre sortie contre avis médical ; celle-ci donnera lieu à la signature d'une décharge, dégageant l'établissement de toute responsabilité.

↳ **Paiement des frais à la charge du patient**

A votre sortie, vous devrez régler les frais d'hospitalisation non pris en charge par la caisse sociale et la mutuelle.

Les éventuels frais sont les suivants :

- forfait journalier
- chambre particulière
- téléphone et télévision
- frais accompagnant
- frais divers

Les tarifs hospitaliers sont affichés à l'accueil.

↳ **Restitution des objets personnels**

Au moment de votre départ, n'oubliez pas de retirer les objets que vous auriez pu déposer.

↳ **Transport**

Si votre état de santé le nécessite, le médecin peut décider de vous prescrire un transport médicalisé.





→ INFORMATIONS complémentaires sur votre séjour

↪ Accueil

Le secrétariat reste ouvert de 9h à 13h puis de 14h à 19h pour toutes demandes de renseignements.

↪ Animaux

Par mesure d'hygiène, les animaux ne sont pas admis dans l'établissement.

↪ Coiffeuse

Une coiffeuse vient à la clinique les mardis. Vous pouvez prendre un rendez-vous au bureau infirmier.

↪ Culte

Un office religieux catholique est célébré le vendredi après-midi. Vous pouvez vous renseigner auprès de l'accueil pour obtenir la liste et les coordonnées des représentants de votre confession religieuse.

↪ Esthéticienne

Une esthéticienne vient à la clinique les jeudis. Vous pouvez prendre un rendez-vous au bureau infirmier.

↪ Fleurs

Par mesure d'hygiène, les fleurs ne sont pas admises dans l'établissement.

↪ Bienveillance

La bienveillance est une démarche volontaire qui situe les actes professionnels dans une démarche d'amélioration continue des pratiques, tout en conservant une empreinte de vigilance incontournable. La bienveillance est une culture inspirant les actions individuelles et les relations collectives au sein de l'établissement

Elle vise à promouvoir le bien-être de l'usager tout en gardant à l'esprit le risque de maltraitance. Elle se traduit par une culture du respect de la personne, de son histoire, de sa dignité et de sa singularité.

Dans ce but, la Clinique Mirambeau participe à des comités éthiques inter-établissement.





DEMARCHE QUALITE & GESTION DES RISQUES

→ LA QUALITÉ

La démarche d'amélioration continue de la qualité est ancrée dans nos objectifs d'établissement. Elle constitue une priorité de la clinique et vise à optimiser la prise en charge du patient. Cette politique est caractérisée par une démarche multidisciplinaire et interprofessionnelle. Elle est partagée par tous les professionnels : médicaux, soignants, administratifs, techniques et hôteliers. Ainsi, toutes nos équipes sont mobilisées pour accomplir leurs missions selon une démarche qualité qui place le patient et les conditions de son séjour au centre de toutes nos attentions.

→ LA CERTIFICATION

La certification mise en œuvre par la Haute Autorité de santé a pour objet d'évaluer la qualité et la sécurité des soins dispensés et l'ensemble des prestations délivrées par les établissements de santé. Elle tient compte notamment de l'organisation interne et de la satisfaction des patients. Il s'agit d'une procédure obligatoire.

La clinique Mirambeau a passé la certification V2014 en Septembre 2016 et a été certifiée en A.

La clinique a ainsi obtenu le plus haut niveau de certification délivrée par la Haute Autorité de santé, sans obligation ou recommandation d'amélioration.

→ LES INDICATEURS

Notre établissement est attentif au suivi de la qualité de ses soins et de son accueil. Dans ce but, la clinique dispose d'indicateurs pour le suivi de la qualité de la prise en charge dans les domaines de la certification, de la lutte contre les infections nosocomiales et dans la tenue du dossier patient (IPAQSS).

Le Score ICALIN (indicateur composite de lutte contre les infections nosocomiales) reflète l'organisation, les moyens et les actions mis en place pour lutter contre les infections nosocomiales. C'est un outil de pilotage de la qualité et de la sécurité des soins mais également un outil de pilotage interne des établissements de santé. Les résultats de cet indicateur montrent une implication croissante des professionnels dans l'amélioration de leurs pratiques.

L'indicateur ICSHA (indicateur de consommation en solutions hydro-alcoolique) mesure la consommation de PHA (solutions ou Produits Hydro Alcooliques) dans les établissements de santé. Un objectif de consommation est fixé par le Ministère de la Santé en fonction de l'activité de l'établissement de santé (chirurgie, psychiatrie...).

Les PHA sont plus efficaces, mieux tolérés et plus faciles d'utilisation que le lavage des mains au savon.

L'utilisation des PHA est une mesure-clé de prévention des infections nosocomiales. L'indicateur est le rapport entre la consommation effective de PHA par un établissement et la consommation attendue.

Ces indicateurs sont disponibles sur le site SCOPE SANTE (www.scopesante.fr) et affichés dans la clinique. Ils sont regroupés en plusieurs catégories : les orientations stratégiques et le pilotage de l'établissement, la sécurité et la qualité des soins, les droits et informations du patient, le parcours du patient.

→ LES ÉVÈNEMENTS INDÉSIRABLES

Un événement indésirable est un événement ayant une nature négative pour le patient. Ces événements font l'objet d'une déclaration et d'une analyse au sein des équipes. Les événements indésirables graves font l'objet d'un traitement spécifique. Cette analyse permet aux équipes d'adopter des solutions afin d'améliorer votre sécurité au sein de l'établissement.

D'autres méthodes sont également appliquées : les CREX (comité de retour d'expérience). C'est une méthode de gestion de la sécurité des soins destinée au service médical et à l'équipe de soins. Il s'agit d'un groupe de professionnels qui se réunit chaque trimestre pour analyser rétrospectivement les événements indésirables liés aux soins détectés et signalés en vue de les gérer.

→ LA SATISFACTION DES USAGERS

Dans le cadre de notre démarche qualité, nous effectuons une évaluation de votre satisfaction. Ainsi, nous pouvons mesurer votre degré de satisfaction sur les différentes prestations de votre séjour. Pour ce faire, nous vous invitons à remplir le questionnaire de satisfaction qui vous sera remis à la fin de votre séjour.

Le bilan annuel de satisfaction des usagers est affiché sur le tableau d'information destiné aux patients et à l'accueil.

→ LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

L'établissement s'est engagé depuis 2009 dans une démarche de développement durable. L'objectif de cette démarche est la sensibilisation des professionnels et des patients sur tous les aspects du développement durable : tri des déchets, économie des énergies (eau, électricité...).



---> INSTANCES

Les différentes instances présentes au sein de la clinique permettent une meilleure coordination des professionnels exerçant dans la structure.

---> Le COPIL

Le Comité de Pilotage de la Qualité et le responsable qualité et gestion des risques de l'établissement s'assurent de la démarche d'amélioration continue de la qualité de la prise en charge.

---> La C.M.E.

(Conférence Médicale d'Établissement) regroupe les médecins, le pharmacien de l'établissement et la directrice administrative. La CME est chargée de participer à l'évaluation des soins. Elle donne son avis sur la politique médicale de l'établissement et participe à l'élaboration du projet d'établissement à travers le projet médical.

Cette commission supervise directement la Commission de Lutte contre la Douleur, à laquelle est rattachée une IDE référente à la douleur. Le CLUD défini et met en œuvre une politique de prise en charge de la douleur. Il travaille avec l'ensemble des professionnels de l'établissement afin d'améliorer la prise en charge préventive et curative de la douleur des patients.

---> Le C.L.I.N

(Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales) définit un programme relatif à l'organisation, la prévention et la surveillance des infections nosocomiales dans l'établissement.

Vous êtes dans un établissement où la surveillance des infections fait l'objet d'une vigilance spécifique. Les infections qui peuvent être contractées lors d'une hospitalisation sont appelées infections nosocomiales. Elles sont dues à des microbes provenant de votre corps.

Le CLIN met en place par l'intermédiaire de l'EOH (l'équipe opérationnelle en hygiène) les bonnes pratiques d'hygiène et un système de surveillance du risque infectieux.

Le CLIN est composé d'une équipe pluridisciplinaire qui travaille en collaboration avec tous les services de la clinique. Son rôle principal est le respect de l'hygiène hospitalière au travers de :

- l'organisation des actions de lutte contre les infections
- l'organisation des actions de formation du personnel dans le domaine de l'hygiène hospitalière

- la surveillance des infections nosocomiales

Programme annuel de lutte contre les infections nosocomiales de l'établissement :
Enquête de prévalence proposée par le CLIN sur les IN (Infections Nosocomiales) Bilan standardisé / Révision des Procédures et des Protocoles hygiènes
Prélèvements de Surfaces (Salle IDE - Salle ECT) / Bilan de l'écologie bactérienne
Suivi des BMR (Bactérie Multi Résistantes) / Consommation annuelle des Antibiotiques.

---> Le COMEDIMS

(Comité des Médicaments et des Dispositifs Médicaux) et la commission des Antibiotiques participent à la définition de la politique du médicament et des dispositifs médicaux de l'établissement.

Des responsables sont nommés pour le Système de management de la qualité de la prise en charge médicamenteuse et chacune des vigilances : matério-vigilance, pharmacovigilance, réactio-vigilance, infectio-vigilance, cosméto-vigilance, pharmacodépendance.

---> La CDU (Commission de Relations des Usagers)

Elle a pour mission de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches ainsi que de leur prise en charge. Elle doit également faciliter les démarches pour exprimer les griefs auprès des responsables d'établissement.

De même, la CDU veille au respect des droits des usagers : elle assure la prise en charge des plaintes ou réclamations formulées par les usagers de l'établissement ainsi que des suites qui leur sont données.

---> Le CLAN

(Comité de Liaison d'Alimentation et de Nutrition) est intégré dans le COPIL.

Le CLAN définit la politique de prise en charge nutritionnelle des patients et les actions d'éducation nutritionnelle.

---> Cellule Identito-Vigilance

(intégrée dans le COPIL) définit une organisation et des moyens permettant de fiabiliser l'identification du patient à toutes les étapes de sa prise en charge. De même, elle assure l'analyse et la gestion des erreurs liées à l'identité du patient (a posteriori) et participe à l'analyse à priori des risques liés à l'identité du patient.





Obligations & droits du patient

Voir Chartes à la fin du livret



↳ Anonymat :

Si vous souhaitez que votre présence ne soit pas divulguée, votre anonymat peut être préservé dès lors que vous en faites la demande au service des admissions.

↳ Protection des mineurs et des personnes sous-tutelles :

Les informations concernant la santé des mineurs et des majeurs sous tutelle et les soins qu'ils doivent recevoir, sont délivrées à leurs représentants légaux (au titulaire de l'autorité parentale ou au tuteur).

Les professionnels de santé informent les intéressés de manière adaptée à leur maturité ou à leur discernement et les font participer, dans la même mesure, à la prise de décision les concernant.

↳ Personne de confiance et directives anticipées

En application de la loi du 4 Mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, lors de toute hospitalisation, vous avez le droit de désigner une personne de confiance.

Cette personne en qui vous avez toute confiance (parent, proche, médecin traitant) peut à votre demande, vous accompagner lors des soins et des décisions à prendre. Cette personne sera alors consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Elle pourra si vous le souhaitez, assister aux entretiens médicaux afin de participer aux prises de décision vous concernant.

Les dispositions relatives à la désignation de la personne de confiance ne s'appliquent pas lorsqu'une mesure de tutelle est ordonnée. Toutefois, dans cette hypothèse, le juge des tutelles peut, soit confirmer la mission de la personne de confiance, soit la révoquer. Cette désignation se fait par écrit par l'intermédiaire d'un document mis à disposition du patient par l'établissement, elle est modifiable et révocable à tout moment.

Les directives anticipées précisent les souhaits relatifs à la fin de vie concernant les conditions de limitation ou d'arrêts des traitements. Dans le cas où, vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté (fin de vie).

Elles sont modifiables ou révocables à tout moment à condition qu'elles aient été établies moins de 3 ans avant l'état d'inconscience de la personne. Le médecin en tient compte pour toute décision d'investigation, d'intervention ou de traitement la concernant.

Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, rendez-les accessibles au médecin qui vous prend en charge dans notre établissement.

↳ Informations et libertés

Comme tous les patients hospitalisés et sauf opposition de votre part les données administratives et médicales vous concernant font l'objet d'un traitement informatisé. Ce système fait l'objet d'une déclaration auprès de la CNIL. Ce traitement informatisé s'effectue dans les conditions fixées par la loi n° 78-10 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et à l'arrêté du 22 Juillet 1996 relatif au recueil et au traitement des données médicales visées à l'article L710-6 du Code de la Santé Publique.

Elles sont transmises au médecin responsable de l'information médicale dans l'établissement et sont protégées par le secret médical.

Vous avez un droit d'accès et de rectification à toute donnée vous concernant auprès d'un médecin responsable de l'information médicale. Pour autant, votre droit d'opposition ne peut s'exercer que si le traitement des données nominatives mis en cause ne répond pas à une obligation légale.



↳ Dossier patient

L'ensemble des informations qui ont contribué à l'élaboration, au suivi du diagnostic, du traitement ou d'une action préventive, est rassemblé dans un dossier personnalisé dont le contenu est couvert par le secret médical.

Les dossiers médicaux sont conservés dans l'établissement, dans le respect de la confidentialité des informations, sous la responsabilité d'un médecin désigné à cet effet, pour une durée légale de 20 ans.

La clinique est engagée à vous faciliter l'accès aux informations contenues dans votre dossier médical (selon la loi N°2002-303 du 4 Mars 2002 et le décret du 29 Avril 2002 relatif à l'accès aux informations personnelles détenues par les professionnels et les établissements de santé).

Pour accéder à ces informations le patient a le choix entre deux options, soit directement sur place soit par l'envoi d'une copie de votre dossier (dans ce cas, les frais d'envoi en recommandé avec accusé de réception, d'affranchissement et de reprographie sont à votre charge).

Une demande écrite doit être faite auprès de la direction. La communication du dossier a lieu au plus tard 8 jours à compter de la date de réception de la demande et au plus tôt après l'observation d'un délai légal de 48h. Pour une hospitalisation de plus de 5 ans, un délai de 2 mois sera nécessaire.

↳ CDU

Cette commission a pour mission de veiller au respect des droits des usagers. Vous pouvez en cas de dysfonctionnements, de problèmes ou de réclamations saisir la commission des relations avec les usagers mise en place dans l'établissement. Elle s'engage à étudier votre requête dans les plus brefs délais.

Il vous suffit d'en informer le responsable. La liste de la commission est à disposition au bureau des entrées.

Des représentants des usagers font partie de la commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge (voir liste en annexe).

Le patient peut également signaler toute anomalie survenue au cours de son séjour à l'accueil. Un formulaire lui sera remis à cet effet.

La direction veillera à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique (art R 1112-91 à 94).

Examen d'une plainte ou d'une réclamation :

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.

Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.

L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement est transmis 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 médiateur médecin est compétent pour connaître les plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service.

Le médiateur non médecin est compétent pour connaître les plaintes ou réclamations étrangères à ces questions.

Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier.

Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, la rencontre a lieu dans les 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.

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.





→ COMMISSION RELATIONS AVEC LES USAGERS

Elle est présidée par le représentant légal de l'établissement ou son représentant et composée de deux médiateurs et leurs suppléants, du président de la conférence médicale, d'un représentant du personnel infirmier ou aide-soignant, des représentants des usagers.

Conformément à l'article R. 710-1-1 du code de la santé publique, la commission est composée comme suit

- Un représentant légal de l'établissement : Dr Pierre VAEZE, président de la CME
- Un médecin médiateur : Dr Christophe DAUDET
- Un médecin médiateur suppléant : Dr Jean Michel DUBROCA
- Un médiateur non médecin : Mme PLACEAU, responsable administrative
- Un médiateur suppléant non médecin : Mme SUSIANTO, secrétaire
- Un membre du personnel soignant : M. Frédéric MAINHAGUIET, IDEC
- Un représentant des usagers : Mme BOADA, membre de l'association UNAFAM
- Un représentant des usagers suppléant : Mme ITURRIOZ, membre de l'association UNAFAM

→ REPRESENTANTE DES USAGERS

• Mme BOADA Annie
 représentante des usagers
 ✉ annieboada@gmail.com

• Mme ITURRIOZ Marie Christine
 représentante des usagers suppléante
 ✉ mcurrioz.mci@gmail.com

→ CONVENTION DE PARTENARIATS avec des associations bénévoles

- ALCOOLIQUE ANONYME
- UNAFAM

Cette liste ainsi que les coordonnées des associations sont disponibles auprès de l'accueil.

CHARTRE DE LA PERSONNE HOSPITALISEE

Principes généraux

Circulaire DHOS/E1/DGS/SD. 1B/SD. 1C/SD. 4A no 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, en plusieurs langues et en braille, 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.



CHARTRE DES DROITS DU PATIENT EN PSYCHIATRIE

Un patient hospitalisé en service libre de psychiatrie dispose des mêmes droits que lors d'une hospitalisation à l'hôpital général.

Un patient hospitalisé contre sa volonté aura quelques restrictions à l'exercice de ses libertés individuelles. Ces restrictions sont celles qui s'imposent par son état de santé ainsi que par la mise en place et le suivi de son traitement.

Le patient doit être informé lors de son admission de sa situation juridique et de ses droits.

Il dispose du droit :

- de communiquer avec les autorités administratives ou judiciaires chargées du contrôle;
- de saisir la commission départementale des hospitalisations psychiatriques;
- de prendre conseil d'un médecin ou d'un avocat de son choix;
- de désigner une personne de confiance
- d'émettre ou de recevoir des courriers,
- de consulter le règlement intérieur de l'établissement,
- d'exercer son droit de vote,
- de se livrer aux activités religieuses ou philosophiques de son choix.
- Afin de favoriser sa guérison, sa réadaptation ou sa réinsertion sociale, la personne hospitalisée sans son consentement peut bénéficier de sorties d'essai (durée maximum 3 mois, renouvelable).

La sortie d'essai, son renouvellement éventuel ou sa cessation sont décidés :

- par le psychiatre de l'établissement dans le cas d'une HDT;
- par le Préfet sur proposition écrite et motivée du psychiatre de l'établissement d'accueil.

EXTRAITS DU REGLEMENT INTERIEUR de la Clinique Mirambeau

Article 6 : Nous vous demandons de prendre soin du mobilier et du matériel mis à votre disposition.

Tout dégât occasionné dans la clinique par la non-observance de ce règlement sera à la charge de son auteur. La direction en décline toute responsabilité.

Article 8 : L'hygiène personnelle est une des règles essentielles en établissement de santé. Vous devez respecter des règles simples comme se laver les mains, se doucher...

Article 9 : Le port d'une tenue vestimentaire correcte est exigé dans les couloirs et les pièces à vivre communes (salle à manger, terrasse...)

Article 12 : Il est strictement interdit :

- d'entrer dans les chambres des autres patients,
- d'introduire et de consommer des denrées alimentaires autres que celles fournies par l'établissement
- d'introduire et de consommer au sein de l'établissement tout produit illicite (drogue, alcool, objets contondant...)
- d'afficher photos, dessins ou autres objets sur les murs.
- de pratiquer des activités manuelles nocives dans les chambres : peinture, sculpture...

Article 13 : Il est interdit de conserver des médicaments ou de stupéfiants dans les chambres.

Vous êtes priés de remettre vos traitements en cours à l'infirmerie.

Article 14 : L'usage du téléphone portable est autorisé dans les chambres des patients. Les communications téléphoniques dans les chambres sont autorisées de 8h30 à 21h.

Article 15 : Il est demandé au malade de respecter le calme des autres patients comme ils respectent le sien. Pour ce faire, il convient de limiter le volume sonore des appareils que vous utilisez.

Article 16 : Il est demandé au patient de respecter toute personne se trouvant dans l'établissement et les consignes formulées par le personnel de l'établissement.

Article 17 : Dans le cas du non respect du règlement intérieur, la direction en collaboration avec les médecins se réserve le droit de toute sanction voir d'exclusion de l'établissement.

Article 20 : En cas d'incendie, il vous ait demandé de rester dans vos chambres portes et fenêtres fermées et d'attendre les consignes du personnel formé à cet effet.

Article 21 : Il est interdit de fumer dans l'enceinte de l'établissement (y compris pour les cigarettes électroniques) conformément au décret n°2006-1386 en date du 15 novembre 2006, un fumoir est réservé à cet effet.

Il est formellement interdit de brûler des bougies, de l'encens ou tout autre produit dans les chambres.





Clinique Mirambeau
22 route de Maignon
64600 ANGLET

Tél : 05 59 523 300
Fax : 05 59 630 060

www.clinique-mirambeau.fr