

HÔPITAL DE JOUR LES MARGUERITES LIVRET D'ACCUEIL

« Clinique Mirambeau : l'excellence et l'innovation en santé mentale. »





EDITO

↳ Le mot du directeur

Le Docteur Pierre VAEZE et son équipe vous accueillent au sein de l'hôpital de jour 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 Hôpital de jour.

Les équipes médicales, soignantes et administratives sont à votre écoute pour répondre aux questions que vous pourriez vous poser

	Présentation de la Clinique	04
	• La Clinique	
	• Objectifs	
	• Situation géographique	
	Votre prise en charge	06
	• Admission	06
	• Prise en charge thérapeutique	07
	• Programme d'éducation thérapeutique	07
	• Fin de prise en charge	09
	Démarche qualité & gestion des risques	10
	Obligations & droits des patients	14
	Divers	18
	• Coordonnées	18
	• Charte de la personne hospitalisée	19
	• Charte des droits du patient en psychiatrie	21
	• Règlement intérieur	22

→ PRÉSENTATION

de l'hôpital de jour Les Marguerites



L'Hôpital de jour

L'hôpital de jour Les Marguerites est situé dans la commune d'Anglet, sur le domaine de Maignon. Il a ouvert ses portes en 2015.

L'hôpital de jour est une toute nouvelle structure, rattachée à la clinique Mirambeau. Il a été pensé et aménagé afin de proposer une alternative à l'hospitalisation complète.

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.

Objectifs

La prise en charge est donc articulée sur la journée par des ateliers permettant d'atteindre divers objectifs :

- acquérir une meilleure connaissance de soi et de sa maladie,
 - anticiper voir éviter les rechutes,
 - favoriser l'autonomie en vue d'une meilleure insertion socioprofessionnelle.
- On y accueille des patients, hommes ou femmes, majeurs, ayant une humeur stable, présentant des difficultés dans le fonctionnement social ou professionnel avec un risque de rechute.

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.





VOTRE PRISE EN CHARGE

---> ADMISSION



Pour être admis au sein de l'hôpital de jour, il faut remplir une demande d'admission avec votre médecin traitant ou votre psychiatre.

Ce document est téléchargeable sur le site de la clinique : www.cliniquemirambeau.fr

Il vous suffit ensuite de prendre contact avec l'équipe soignante de l'hôpital de jour. Une infirmière vous guidera dans vos démarches et vous aidera à organiser votre arrivée.

↳ Formalités administratives

Afin de faciliter l'obtention de la prise en charge par les organismes sociaux, pensez à vous munir des documents nécessaires lors de votre admission :

- carte d'identité
- carte vitale
- carte d'adhésion de votre mutuelle
- attestation justifiant le droit aux prestations pour tout autre régime
- dossier d'admission téléchargeable sur notre site internet.

---> Prise en charge thérapeutique

Différents ateliers sont proposés à l'hôpital de jour:

1/ Des ateliers faisant partie d'un programme d'éducation thérapeutique (validé par l'ARS)

Vous avez la possibilité d'intégrer un programme d'Education thérapeutique en santé mentale sur différents thèmes : l'addiction à l'alcool, les troubles bipolaires, les troubles anxieux sévères et résistants.

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.

A l'Hôpital de Jour Mirambeau, il existe plusieurs programmes d'éducation thérapeutique :

→ **Un programme d'Education thérapeutique pour les patients présentant une addiction à l'alcool (avec l'intervention d'une psychologue) :** Il s'agit d'ateliers visant à obtenir des changements de comportements pour éviter les retentissements sur la santé ainsi que les retentissements sociaux.

→ **Un programme d'Education thérapeutique pour les patients présentant un trouble bipolaire (avec l'intervention d'une psychologue) :** Il s'agit d'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.

→ **Un 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 d'ETP peuvent être proposés en complément, il s'agit d'ateliers transversaux :

→ **Vécu de la maladie et ma maladie j'en parle :** Ateliers de parole sur différents thèmes : la maladie, la relation aux autres, la famille, les traitements...

→ **Hygiène de vie et Nutrition :** Différents thèmes sont abordés durant cette séance : la nutrition, l'hydratation, le sommeil, le sport, l'hygiène corporelle et environnementale.



2/Des ateliers éducatifs basés sur les thérapies cognitives, comportementales et émotionnelles (TCC)

Une deuxième partie de nos ateliers sont construits sur les TCC. Le principe des TCC est relativement simple. Il s'agit de se libérer des comportements qui posent problèmes ainsi que des pensées erronées qui gâchent la vie. La thérapie vise par un nouvel apprentissage, à remplacer un comportement non adapté, fruit d'une pensée initiale dysfonctionnelle et par voie de conséquence d'une émotion négative, par un comportement plus adéquat.

→ **Ateliers sur les addictions** : Cet atelier permet d'aborder les différentes addictions (consommation de produits et addictions comportementales) afin de comprendre les mécanismes, les dangers et réduire les dommages.

→ **Affirmation de soi** : Il s'agit d'un atelier permettant d'acquérir la maîtrise des comportements sociaux de base (savoir dire non, gérer les conflits, faire et recevoir une critique...)

→ **Gestion des émotions** (avec l'intervention d'une psychologue) : Le but de cet atelier est d'apprendre à identifier les différentes émotions et d'acquérir des techniques afin de les maîtriser.

→ **Estime de soi** : Cet atelier permet d'améliorer l'estime de soi, la vision de soi et la confiance en soi.

→ **Formalisation d'objectifs** : Cet atelier vise la formalisation de projet individuel centré sur l'amélioration de la qualité de vie. Le patient se fixe des objectifs et élabore des stratégies afin de faire face aux difficultés.

3/ Des ateliers sportifs et éducatifs

→ **Atelier de postures et de yoga** : exercices énergétiques simples visant à se relaxer, remettre en mouvement l'énergie et augmenter la vitalité.

→ **Ateliers visant une remise en forme physique** : cours de gymnastique mené par le kinésithérapeute.

→ **Atelier de sophrologie** : cet atelier, animé par un sophrologue, permet de mieux gérer ses émotions, de prendre du recul sur certains événements, d'harmoniser le corps et l'esprit et d'améliorer sa qualité de vie.

→ **Ateliers de stimulation cognitive** : atelier mémoire, jeux stimulant les capacités d'attention et les fonctions exécutives.

→ **Atelier gestion administrative (réalisé par l'assistante sociale)** : gestion du budget, conseils et suivi relatifs aux démarches administratives...

4/ Des ateliers culturels et artistiques

→ **Théâtre** : mené par un professionnel, cet atelier permet d'améliorer ses relations interpersonnelles, la confiance en soi et de réguler ses émotions.

→ **Atelier écriture** : expression de l'identité narrative et de ses ressentis.

→ **Atelier lecture et cinéma**, avec temps d'échange.

→ **L'art thérapie** : cet atelier permet de libérer des émotions, mettre des mots sur des ressentis, mieux se concentrer et renouer une communication.

→ **Ateliers « échange »** : accueil des familles, d'associations, d'intervenants extérieurs.

↳ **L'équipe**

L'équipe pluridisciplinaire qui vous prend en charge est constituée de :

**1 psychiatre - 2 infirmières - 1 psychologue - 1 kinésithérapeute - 1 assistante sociale
+ intervenants extérieurs : un professeur de yoga, de théâtre, un sophrologue...**

L'équipe vous accompagne tout au long de votre projet de soin, dans le but de personnaliser au mieux votre parcours.

↳ **Votre participation**

Les repas seront élaborés sur place, par la cuisine de l'établissement, et tiennent compte des recommandations diététiques personnalisées.

Tous les midis des activités occupationnelles (lecture du journal ou de magazine d'informations, jeux de société, atelier cinéma, peinture...) vous sont proposées.

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

Un casier personnel fermant à clé, sera à votre disposition pour la journée.

Lors de votre participation aux ateliers, aucun médicament ne sera dispensé par nos infirmières, pensez à amener vos traitements personnels.

↳ **Votre fin de prise en charge**

A la fin de l'hospitalisation, le patient est reçu en entretien par l'équipe pour dresser un bilan et éventuellement réévaluer vos objectifs. La décision de sortie est prise d'un commun accord avec le patient. Le médecin qui a adressé le patient est destinataire d'un compte rendu de soins, et est informé de la date de sortie.

Dans le cas où le patient n'adhérerait pas au projet de soins ou transgresserait les règles de fonctionnement et/ ou de sécurité, l'interruption de son hospitalisation peut être décidée par l'équipe thérapeutique. Une absence non justifiée peut entraîner une sortie administrative.

Dans le cadre de notre démarche qualité, nous mettons à votre disposition un questionnaire de satisfaction. Il nous permet de mieux répondre à vos attentes et nous vous remercions de prendre le temps de le renseigner.

UNE JOURNÉE TYPE À L'HÔPITAL DE JOUR

L'accueil des patients se fait tous les jours le matin (sauf week-end et jours fériés) à 9h; Le déjeuner est pris de 12h à 12h45; Il est suivi d'un temps de détente de 12h45 à 13h30; Les activités ont lieu de 9h à 12h puis de 13h30 à 16h45; La fermeture de l'établissement est à 17h.

**Matin : 9h - 12h
Midi : 12h - 12h45
Détente : 12h45 - 13h30
Après-midi : 13h30 - 16h45**





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 définit 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 révoquable 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 révoquables 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 :
- ✉ annieboada@gmail.com

→ REPRESENTANTE DES USAGERS SUPPLÉANTE

- Mme ITURRIOZ Marie Christine :
- ✉ 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 HOSPITALISÉE

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.



REGLEMENT INTERIEUR

de l'hôpital de jour Les Marguerites

SECTION 1 : Admission

Article 1 : Sauf cas exceptionnel, les admissions ont lieu sur rendez-vous à l'accueil de la clinique.

Article 2 : Lors de son admission, le patient devra présenter le dossier qui lui aura été remis ainsi que toutes les pièces nécessaires (carte d'identité, carte vitale, mutuelle...)

SECTION 2 : Conditions de prise en charge

Médicaments

Article 3 : Le patient est autonome dans la prise de son traitement durant la journée. Aucun traitement ne sera remis par les infirmières, sauf exception discutée collégialement par l'équipe.

Objets de valeur

Article 4 : Il est demandé aux patients de ne pas amener d'objet de valeur. Un casier individuel à clés sera cependant mis à leur disposition pour la journée.

L'établissement décline toute responsabilité concernant les pertes, vols ou disparitions qui pourraient être commis.

Repas

Article 5 : La pause repas est établie de 12h à 12h45. Les repas sont servis au sein de la clinique à 12h, sauf autorisation exceptionnelle de sortie de la part du psychiatre référent.

Article 6 : Les menus variés et équilibrés sont établis en collaboration avec une diététicienne. Ils ne peuvent être modifiés, sauf pour les régimes établis sur prescription médicale.

Locaux

Article 7 : Nous vous demandons de prendre soin du mobilier et du matériel mis à votre disposition.

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

Article 8 : L'établissement décline toute responsabilité en cas de dégradation des véhicules qui stationnent sur le parking.

A savoir : Les traitements psychotropes peuvent diminuer la vigilance et rendre la conduite dangereuse.

Activités sportives

Article 9 : Pour toute activité sportive effectuée au sein de l'établissement, il est demandé au patient de fournir un certificat médical d'aptitude à la pratique du sport.

Article 10 : Il vous est conseillé de prendre des vêtements de sport ainsi qu'une serviette et une bouteille d'eau.

Comportement

Article 11 : Le port d'une tenue vestimentaire correcte est exigé.

Article 12 : Il est strictement interdit :

- 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 ou interdit (drogue, boissons alcoolisées, objets contondant...)

- de venir au groupe en ayant consommé toutes substances illicites ou de l'alcool.

Article 13 : L'usage du téléphone portable est interdit pendant les ateliers.

Article 14 : Il est demandé au patient de respecter le calme et la tranquillité des ateliers ainsi que d'appliquer les consignes des différents intervenants.

Il convient également de respecter la confidentialité des informations transmises durant les ateliers.

Article 15 : Les visites sont interdites dans les locaux de l'hospitalisation de jour. Les familles et l'entourage peuvent être reçus sur rendez-vous.

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 : Le patient peut également signaler toute anomalie survenue au cours de son séjour à l'accueil.

Article 18 : 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.

Sécurité

Article 19 : En cas d'incendie, il vous est demandé d'attendre les consignes du personnel formé à cet effet et de vous conformer aux mesures de sécurité affichées dans l'établissement.

Article 20 : 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.

SECTION 3 : SORTIE

Article 21 : Toute décision de sortie est prise d'un commun accord avec le patient. Dans le cas où le patient n'adhérerait pas au projet de soins ou transgresserait les règles de fonctionnement et de sécurité, l'interruption de son accueil peut-être décidée par l'équipe thérapeutique.

Une absence non justifiée où l'établissement n'est pas mis au courant peut entraîner une sortie administrative.

Il vous est demandé de signaler toute absence ou retard dans les plus brefs délais.





Hôpital de jour Les Marguerites
22 route de Maignon
64600 ANGLET

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

www.cliniquemirambeau.fr