Oc Santé

CLINIQUE **SAINT-ANTOINE**

Psychiatrie de l'adulte à partir de 50 ans
Psychiatrie de la personne âgée

Livret d'accueil

Retrouvez sur notre site **www.oc-sante.fr**
toutes les informations sur votre hospitalisation

Bienvenue

Créée en 1972 la Clinique Saint-Antoine est un établissement d'hospitalisation privée spécialisé dans la prise en charge psychiatrique de l'adulte à partir de 50 ans et de la personne âgée.

Située dans le village de Montarnaud à 15 km de Montpellier, la clinique bénéficie d'un environnement serein au cœur de la garrigue.

Elle accueille plus de 500 patients chaque année et bénéficie :
- d'un pôle d'hospitalisations de 75 lits,
- d'un pôle de consultations (diagnostic et suivi).

Pour vous guider dès votre arrivée, nous avons porté toute notre attention à ce livret d'accueil.

Vous y trouverez les renseignements nécessaires au bon déroulement de votre hospitalisation et nous vous remercions d'en prendre connaissance.

Il vous sera utile, tout au long de votre séjour pour découvrir l'ensemble des services mis à votre disposition.

Une équipe à votre service ____ 4
Organisation médicale et paramédicale ____ 6
Vie pratique ____ 7
Formalités administratives ____ 9
Vos droits et obligations ____ 10
Contrat d'engagement pour la lutte contre la douleur ____ 20
L'hygiène : l'affaire de tous ____ 22
Le tableau de bord Qualité Sécurité des soins ____ 23
Charte de la personne hospitalisée ____ 24
Votre sortie ____ 26
L'évaluation de votre satisfaction ____ 27

LA CLINIQUE SAINT-ANTOINE EST CERTIFIÉE PAR L'HAS (Haute Autorité de Santé) au niveau le plus élevé A

Le compte-rendu de la procédure de certification est disponible dans son intégralité sur le site internet de l'HAS www.has.fr, rubrique certification.

Nous vous invitons à consulter notre site internet **www.oc-sante.fr** pour compléter votre information et préparer au mieux votre séjour.

Une équipe à votre service

Voici la liste de vos principaux interlocuteurs. Vous pouvez les joindre en vous adressant à l'accueil de la clinique en composant le 9.

- **Madame Bérengère de CROZALS,** Directrice.
- **Docteur Marylin WYART,** psychiatre président de la CME.
- **Docteur Lionel BUCCI,** médecin généraliste spécialisé en gériatrie.
- **Madame Marielle POUZOLLES,** pharmacien gérant.
- **Madame Claudie BANCEL,** responsable de la gestion des risques liés aux soins, infirmière coordonnatrice du 1er étage.
- **Madame Etiennette ROSSO,** responsable de la prise en charge de la douleur, infirmière coordonnatrice du rez-de-chaussée.
- **Madame Joëlle ALSUGUREN,** responsable activités thérapeutiques, psychologue.
- **Madame Patricia JAUVERT,** ergothérapeute.
- **Monsieur Abdelatif TIGHLALINE,** responsable assurance qualité et gestion des risques.
- **Madame Amandine HERMET,** assistante sociale.
- **Monsieur Alexandre BOUDIER-DUCLOY,** responsable hôtellerie.
- **Monsieur Jean-Philippe DI VINCENZO,** responsable service technique.

- **Docteur Corentin CHALENCON,** médecin psychiatre.
- **Docteur Amelia LEMOALLE,** médecin psychiatre.
- **Docteur William SEREN ROSSO,** médecin psychiatre.
- **Docteur Marilyn WYART,** médecin psychiatre.

Identification du personnel

Vous identifiez les différents personnels grâce à leur tenue et à l'écusson imprimé sur leur pochette droite indiquant leur nom et leur fonction.

- **Responsable et agent technique :** pantalon et haut noir
- **Infirmiers :** tenue écrue liseré blanc
- **Aides-soignantes :** tenue écrue liseré anis
- **Agent de service hôtelier :** tenue écrue liseré orange

Organisation médicale et paramédicale

Les médecins, psychiatres de la clinique élaborent avec vous votre projet thérapeutique et mode de prise en charge institutionnelle : activités thérapeutiques, relations avec l'extérieur et circulation à l'intérieur de la clinique.

L'équipe médicale et soignante comprend :

- des psychiatres,
- des médecins généralistes spécialisés en gériatrie,
- des infirmiers,
- une psychologue,
- une ergothérapeute,
- des aides-soignantes,
- des agents de service hôtelier,
- des kinésithérapeutes et orthophonistes qui interviennent sur prescription médicale.

Un grand nombre d'activités à visée thérapeutique sont mises en place et peuvent vous être proposées avec l'accord de votre psychiatre. Un livret vous sera remis à votre arrivée et un planning des activités thérapeutiques et des animations est affiché dans chaque service.

Parmi ces activités vous retrouverez :

- un programme de psychoéducation de la dépression,
- un atelier d'éducation à la santé,
- un atelier de méditation,
- un atelier de relaxation,
- des ateliers de gymnastique douce et soutenue,
- des promenades accompagnées.

Vie pratique

Les heures de repas

Tous les repas sont servis en salle à manger.

Le petit déjeuner à 8 h 15.
Le déjeuner à 12 h.
Le goûter à 15 h 30.
Le dîner à 18 h 45.

La chambre particulière

Dans la mesure des places disponibles vous pouvez bénéficier d'une chambre particulière moyennant un supplément journalier.

Le courrier

Le courrier est distribué le matin vers 11 heures. Le courrier au départ doit être remis le matin à l'accueil avant 10 heures.

Le téléphone

Une ligne téléphonique peut, si vous en faites la demande à l'accueil, être mise à votre disposition dans la chambre. Un numéro de téléphone vous sera communiqué. Le paiement d'un forfait d'ouverture de ligne téléphonique vous sera demandé le jour de votre réservation.

La télévision

Toutes les chambres sont équipées d'une télévision. Leur utilisation fait l'objet d'un forfait journalier géré par l'accueil de la clinique.

Le wifi

Le service wifi est gratuit.
Sur demande à l'accueil, vous pouvez bénéficier d'un code de connexion au wifi patients. Ce code vous est personnel et confidentiel.

L'apport de matériel électrique

Pour des raisons de sécurité et de conformité électrique, il n'est pas permis d'installer du matériel personnel nécessitant un branchement sur le réseau électrique sans vérification préalable par les services techniques de l'établissement.

Les visites

Afin de ne pas interférer avec les soins et la prise en charge médicale, les visites sont autorisées les après-midi de 14 h à 18 h. Nous vous remercions de veiller à respecter ces horaires.
Il est recommandé de limiter à deux le nombre de visiteurs simultanés par patient.
Les enfants âgés de moins de 12 ans ne sont pas admis dans les unités de soins.
Les visiteurs sont priés de signaler leur présence dans le service à l'infirmier qui pourra si nécessaire leur donner des informations.

Les permissions de sortie

Les permissions de sortie sont décidées en accord avec le psychiatre. Elles doivent être demandées 24h à l'avance au minimum. Vous devrez être revenus avant 18h pour des raisons de service.
Pour que ces permissions se déroulent dans les meilleures conditions, veuillez signaler votre départ et votre retour à l'infirmière qui vous communiquera les informations nécessaires et vous fera signer le formulaire de permission.

Véhicule personnel

Pendant tout votre séjour, pour assurer votre sécurité, la conduite d'un véhicule vous est interdite en raison de votre traitement.

Le coiffeur, le pédicure

Le coiffeur est présent le mardi (prise de RDV à l'accueil), le pédicure un jeudi tous les 15 jours (prise de RDV à l'infirmerie). Les frais sont avancés par la clinique et vous sont facturés une fois tous les 15 jours.

Le pressing

Vous pouvez sur demande profiter de la prestation pressing pour l'entretien de votre linge personnel tout au long de votre séjour. À cette fin, vous devez signer le formulaire prévu à cet effet à l'accueil vous précisant les modalités de réalisation.

Culte

Vous pouvez à tout moment demander la présence d'un représentant de votre confession religieuse auprès de la responsable d'étage et pendant son absence, à l'infirmier(e) ou à l'accueil.

Formalités administratives

Votre admission

Le bureau des entrées est chargé d'établir avec vous votre dossier administratif.

Si votre admission se fait dans le cadre d'une hospitalisation programmée, vous devez vous munir des documents ci-après :

- **votre carte d'identité** (ou votre passeport ou votre livret de famille),
- **votre carte d'assuré social** en cours de validité (ou les trois derniers bulletins de salaire ou une attestation d'assuré volontaire),
- **votre carte de mutuelle ou d'assurance ou de CMU** en cours de validité,
- **la prise en charge de l'aide médicale hospitalière,** éventuellement,
- **pour les ressortissants étrangers** de la Communauté européenne, la carte européenne d'assurance maladie (CEAM) ou le double des formulaires E 111, E 112,
- **pour les ressortissants d'Algérie,** le formulaire SE 352. Vous devrez également remplir une demande d'admission.

Si votre hospitalisation n'était pas programmée

Un membre de votre famille devra se présenter au plus vite au bureau des entrées, afin de régulariser votre dossier administratif.
Conformément à l'article 8 du contrat type d'objectifs et de moyens, l'établissement s'engage à apporter son concours aux demandeurs d'affiliation à la couverture maladie.

Droits et obligations

La sécurité, l'hygiène et l'environnement de votre séjour

La sécurité incendie

Dans notre établissement, toutes les dispositions réglementaires en vigueur en matière de sécurité incendie sont respectées. Les consignes d'évacuation des locaux sont affichées dans tous les lieux communs. En toute situation, il est important de rester calme et de suivre les indications du personnel formé à ce type d'incidents.

Interdiction de fumer

En vertu du décret n°2006-1386 du 15 novembre 2006, portant sur l'interdiction de fumer dans les locaux à usage collectif et dans les établissements de santé, il n'y a pas de salle spécifique mise à disposition des fumeurs. Les patients sont tenus de respecter la consigne de fumer à l'extérieur des locaux et des chambres.
Le vapotage est également interdit dans l'établissement.

Hygiène

La clinique met à votre disposition des locaux propres et entretenus, qui doivent être respectés par le patient et les visiteurs. Le stockage de denrées périssables dans les chambres est interdit.

Animaux

En raison du risque infectieux, la présence d'animaux dans l'établissement est strictement interdite.
De même, il est formellement interdit de donner de la nourriture aux animaux errants.

Les exigences liées au traitement

Les boissons alcoolisées et substances toxiques sont formellement interdites pendant toute la durée de votre hospitalisation, à l'intérieur de l'établissement comme à l'extérieur.
Durant votre séjour, vos médicaments sont fournis par la clinique. Par mesure de sécurité et afin de ne pas interrompre un traitement en cours, il est conseillé d'entrer à la Clinique avec son traitement en cours pour 72 heures, le temps d'organiser l'approvisionnement si le médicament n'est pas en stock.
Aucun traitement ne doit être conservé dans la chambre du patient. Les médicaments en votre possession devront être remis, dès votre arrivée, à votre unité de soins ou repris par votre famille.
Les seuls médicaments autorisés sont ceux prescrits par les médecins de l'établissement.
Les médicaments personnels remis au service et non utilisés en début de séjour pour la continuité des soins seront éliminés sous 7 jours, un accord écrit vous sera demandé. Par obligation réglementaire, les stupéfiants amenés seront détruits sans nécessité d'accord préalable. A contrario, les produits de parapharmacie seront conservés et restitués en fin de séjour.

Objets potentiellement dangereux

Afin de garantir votre sécurité et celle des autres patients, il est interdit de conserver dans les chambres des produits ou des objets potentiellement dangereux. Il revient à l'équipe soignante de définir si un objet est potentiellement dangereux ou non.
Nous vous demandons donc de signaler à l'équipe soignante toute introduction dans l'établissement, par vous ou par vos proches, dès l'entrée ou en cours de séjour, d'objets ou de produits potentiellement dangereux, et en particulier produits pharmaceutiques ou de parapharmacie, produits nettoyants, denrées alimentaires, boissons…
L'infirmière pourra vous demander de ne pas les garder en chambre.

Les valeurs

Dispositions relatives au dépôt d'argent, d'objets et de valeurs

Il est vivement recommandé de n'apporter dans la clinique aucun objet de valeur ni d'espèces. Toutefois, la Clinique met à votre disposition un coffre en chambre que vous pouvez louer afin d'assurer la sécurité de vos effets personnels. L'établissement décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol de ces objets de valeur.

Les prothèses dentaires, lunettes et appareils auditifs

Il vous est demandé d'être attentif à vos prothèses dentaires et/ou auditives, lunettes, afin d'éviter toute casse ou perte accidentelle.
Prévenez immédiatement l'équipe soignante en cas de perte ou de disparition afin que nous puissions déclencher des recherches efficaces. Toutefois, l'établissement ne pourra être tenu responsable et n'assurera aucun remboursement de ces dispositifs.

Droits et obligations

L'environnement de votre séjour

Le Parking

La clinique met à la disposition des malades, de leurs accompagnants et de leurs visiteurs un parking gratuit. Afin d'éviter toute difficulté tenant à la sécurité et aux urgences, il est demandé de ne pas stationner sur les emplacements «interdits» et «réservés». Le parking de la clinique n'est pas gardé. Il est recommandé de ne laisser aucun objet dans les véhicules. La clinique décline toute responsabilité en cas de vol.

Le silence

Le silence constitue l'un des éléments du confort et du rétablissement des malades. Il est donc de rigueur dans toute la clinique. Nous vous demandons de le respecter. Usez avec discrétion des appareils de radio et de télévision, évitez les conversations trop bruyantes.

Les effets personnels

Il est important pour son confort physique et psychologique que la personne hospitalisée dispose d'une trousse de toilette complète et de linge en quantité suffisante pour assurer le roulement. Certaines personnes peuvent avoir besoin d'un trousseau plus important que d'autres, nous demandons aux familles d'en tenir compte.
Pour des raisons d'hygiène, le linge sale non pris en charge par la prestation pressing de la Clinique, doit être relevé par la famille au moins une fois par semaine, parfois plus, selon les besoins. Il est préférable d'éviter le linge de valeur et/ou délicat. En cas de défaillance de la famille, et si l'état du linge nécessite un nettoyage immédiat, le service de lingerie de la clinique pourra procéder à son lavage.

Des kits hygiène sont proposés si vous le souhaitez sur commande à l'accueil ; de même en cas d'absence d'affaires de toilette le jour de l'admission, la clinique pourvoira à leur fourniture.

Vous trouverez pour consultation le règlement intérieur de la clinique affiché dans chaque chambre et à l'accueil de la Clinique.
Pour le bien de tous, nous vous demandons de le respecter.

Vos droits

L'établissement contribue à développer la prévention, à vous garantir l'égal accès aux soins nécessités par votre état de santé et à assurer la continuité des soins et la meilleure sécurité sanitaire possible.
L'établissement applique les principes de la charte de la personne hospitalisée de 2006 dont un extrait figure dans les annexes de ce livret.
L'établissement mène en son sein une réflexion sur les questions éthiques posées par l'accueil et la prise en charge médicale. Il ne fait aucune discrimination dans l'accès à la prévention ou aux soins et s'assure du respect de votre dignité.
Votre consentement est fondamental.
Vous prendrez, compte tenu des informations et des conseils qui vous auront été fournis par votre médecin, les décisions concernant votre santé.
Vous pouvez, à tout moment, retirer votre consentement ou revenir sur une éventuelle décision de refus de soins.

La personne de confiance

(cf. article L. 1111-6 du code de la santé publique)

Pendant votre séjour, vous pouvez désigner, par écrit, une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre. Cette personne, que l'établissement considèrera comme votre « personne de confiance », sera 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 en outre, si vous le souhaitez, assister aux entretiens médicaux afin de participer aux prises de décision vous concernant. Sachez que vous pouvez annuler votre désignation ou en modifier les termes à tout moment.
Si vous souhaitez en savoir plus sur la personne de confiance, une fiche informative est à votre disposition à l'accueil.

Droits et obligations

Le droit à l'information

Toutes les informations relatives à votre état de santé et votre projet thérapeutique vous seront communiquées par le médecin et par l'équipe soignante, chacun dans son domaine de compétences. Ces informations sont consignées dans le dossier patient qui est conservé par l'établissement selon la réglementation en vigueur.

Confidentialité

Votre présence dans l'établissement est couverte par le secret médical. Si toutefois vous souhaitez conserver totalement l'anonymat, vous pouvez en faire la demande à votre médecin.
L'établissement œuvre pour préserver vos droits au respect de la vie privée et vous garantit le secret des informations vous concernant. Conformément à l'article L. 1110-4 du Code de santé publique, et du fait de votre prise en charge par une équipe de soins, les informations vous concernant sont réputées confiées à l'ensemble de l'équipe.
Sauf en cas d'urgence ou d'impossibilité (état d'inconscience, coma ou handicap mental) qui donnerait lieu à l'information de votre personne de confiance, de vos proches ou de votre tuteur, l'ensemble des informations concernant votre état de santé vous sera délivré par votre praticien au cours d'un entretien individuel.
En l'absence d'un refus de votre part, votre médecin pourra informer de votre état de santé les membres de votre famille qui vous apportent un soutien direct (article L. 1111-6 du Code de santé publique).

En l'absence de refus de votre part, et dans la cadre de la continuité des soins, un compte-rendu d'hospitalisation sera adressé :

- à votre sortie, à votre médecin traitant, au médecin adresseur, et éventuellement au médecin coordinateur de votre maison de retraite,
- ultérieurement, au service de soins dans lequel vous seriez hospitalisé ou à la maison de retraite dans laquelle vous seriez hébergé, sur demande écrite et motivée du médecin responsable.

Vous avez la possibilité de demander la non transmission de ces documents : signalez ce refus à la secrétaire médico-sociale qui vous proposera un formulaire à signer.

Vidéosurveillance

Pour votre sécurité, l'établissement est doté d'un système de vidéosurveillance des parties communes (accès extérieur, halls, couloirs).

Les majeurs protégés

Pour tout malade, y compris les majeurs protégés, l'hospitalisation libre est la règle dans un établissement habilité à soigner les personnes atteintes de troubles mentaux.
Lorsque les facultés mentales ou corporelles d'une personne âgée de plus de 18 ans sont altérées par une maladie, une infirmité ou un affaiblissement dû à l'âge au point de compromettre ses intérêts, il peut être nécessaire de prendre à son égard une mesure de protection en saisissant le juge des tutelles.
Dans ce cas, les informations concernant la santé et les soins que doit recevoir le majeur sous tutelle, sont délivrées à ses représentants légaux (tuteur).
Toutefois, en cas de force majeure ou de risques de conséquences graves pour la santé de la personne protégée, la décision médicale s'imposera sans les recommandations du tuteur.

La directive de fin de vie

(cf. article L. 1111-11 du code de la santé publique)

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement.
Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical. Renouvelables tous les trois ans, elles peuvent être, dans l'intervalle, annulées ou modifiées, à tout moment. Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge au sein de l'établissement : confiez-les lui ou signalez leur existence et indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées.
Si vous souhaitez en savoir plus sur les directives anticipées, une fiche informative est à votre disposition à l'accueil.

Droits et obligations

Votre droit d'accès au dossier médical

(cf. articles L. 1111-7 et R. 1111-2 à R. 1111-9 du code de la santé publique)

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant. Il vous est possible d'accéder à ces informations en en faisant la demande auprès de la Direction, vous pouvez faire cette demande sur papier libre.
Ces informations peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisissez librement. Vous pouvez également consulter sur place votre dossier, avec ou sans accompagnement d'un médecin, selon votre choix. Si vous n'exprimez pas d'autre choix lors de votre demande d'accès, nous vous proposerons de prendre rendez-vous avec votre psychiatre référent pour qu'il vous assiste dans la consultation de votre dossier sur place à la Clinique Saint-Antoine.
Les informations ainsi sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de quarante-huit heures après votre demande mais elles doivent vous être communiquées au plus tard dans les huit jours. Si toutefois les informations datent de plus de cinq ans, ce délai est porté à deux mois.
Si vous choisissez de consulter le dossier sur place, cette consultation est gratuite.
Si vous souhaitez obtenir une copie de tout ou d'une partie des éléments de votre dossier, les frais, limités au coût de reproduction et d'envoi (en recommandé avec accusé de réception, si vous souhaitez un envoi à domicile) sont à votre charge.
Votre dossier médical est conservé pendant vingt ans à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation externe.
Si vous souhaitez en savoir plus sur les règles d'accessibilité à votre dossier médical, une fiche informative est à votre disposition à l'accueil.

Protection des données personnelles

Dans le cadre de votre prise en charge au sein de la Clinique Saint-Antoine, nous vous informons que le recueil des données à caractère personnel vous concernant est essentiel à la gestion de votre séjour. Ces données font l'objet de collectes et de traitements par les professionnels de la clinique et du Groupe Oc Santé. Pour assurer la continuité de votre prise en charge, les professionnels de la Clinique Saint-Antoine peuvent être amenés à échanger informatiquement des données à caractère personnel vous concernant grâce à une Messagerie de Santé Sécurisée.
En tant que responsable de ces traitements, la Clinique Saint-Antoine s'engage à les réaliser dans le strict respect des textes applicables en la matière (Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et Règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données).
Vous disposez d'un droit d'accès aux informations, de rectification, d'oubli et de limitation de transmission de vos données.
Si vous souhaitez obtenir plus d'informations sur le traitement de vos données personnelles, connectez-vous sur le site www.clinique-saintantoine.fr, « rubrique RGPD – données personnelles ».

Droits et obligations

Vos plaintes, réclamations, éloges, observations ou propositions

(cf. articles R. 1112-79 à R. 1112-94 du code de la santé publique)

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement à votre psychiatre référent ou encore à la Direction de l'établissement par tous moyens (courrier, téléphone, rendez-vous) pour recueillir votre plainte, réclamation ou tout autre évènement indésirable en lien avec votre prise en charge. Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, un registre est à votre disposition à l'accueil pour recueillir vos plaintes ou vos réclamations. Vous pouvez également demander à rencontrer la personne déléguée par la Direction de l'établissement : Mme Joëlle Alsuguren, psychologue qui enregistrera votre plainte. Si vous préférez, vous pouvez lui écrire. Cette personne veillera à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique (articles R. 1112-91 à R. 1112-94 du code de la santé publique). Elle fera le lien avec la commission des usagers (CDU). Elle pourra, le cas échéant, vous mettre en relation avec un médiateur médecin ou non médecin, membre de la CDU. Le (ou les) médiateur(s) vous recevront, vous et votre famille éventuellement, pour examiner les difficultés que vous rencontrez.
Outre les médiateurs, la CDU se compose du Directeur de l'établissement et du représentant des usagers.
La CDU a pour mission de veiller au respect de vos droits 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. Pour établir ces recommandations, la CDU s'appuie, en particulier, sur toutes vos plaintes, réclamations, éloges, remarques ou propositions : c'est pourquoi, il est très important, que vous soyez satisfait ou non, de nous en faire part.
Si vous souhaitez en savoir plus sur la CDU et sur la façon dont votre plainte ou réclamation sera instruite, une fiche informative est à votre disposition à l'accueil.
En cas de difficulté pour obtenir une réponse, vous pouvez adresser votre réclamation à l'Agence régionale de santé.

Autres droits

Vous pouvez saisir la commission départementale de l'hospitalisation psychiatrique sur votre situation (DDASS de l'Hérault, 28 - Parc-Club du Millénaire, 1025, rue Henri Becquerel - CS 30001 - 34067 Montpellier Cedex 2).

COMPOSITION DE LA CDU

(mise à jour décembre 2018)

- **B. DE CROZALS,**
  Présidente
  (Directrice, représentante légale de l'établissement)
- **Dr LEMOALLE,**
  Médiateur Titulaire
  (Médecin Psychiatre)
- **M. WYART,**
  Représentante de la CME
  (Médecin Psychiatre)
- **J. ALSUGUREN,**
  Médiateur Titulaire non médical
  (Psychologue)
- **J. JOB,**
  Représentant des usagers – Titulaire
  (Association UNAFAM)
- **C. BANCEL,**
  Représentante du personnel soignant titulaire
  (IDE Coordinatrice Gestionnaire des Risques)
- **E. ROSSO,**
  Représentante du personnel soignant suppléante
  (IDE Coordinatrice Référente Douleur)

Contrat d'engagement pour la lutte contre la douleur

Nous nous engageons à prendre en charge votre douleur.
Nous allons vous aider, vous soulager.

La douleur n'est pas une fatalité...
Supporter la douleur ne permet pas de mieux lui résister.
La douleur altère votre qualité de vie et votre confort.

Vous avez mal, ce n'est pas normal...

La douleur n'existe pas sans raison, ne la laissez pas s'installer. Il n'y a pas une douleur mais des douleurs qui se distinguent par leur origine, leur durée et leur intensité... La souffrance morale intensifie les douleurs.

Alors parlons-en ...

Tout le monde ne réagit pas de la même manière devant la douleur.
Vous seul pouvez décrire votre douleur : personne ne peut et ne doit se mettre à votre place. Ne craignez pas d'en parler : plus vous nous donnerez d'informations sur votre douleur et mieux elle sera prise en charge.

Votre participation est essentielle...

Nous sommes là pour vous écouter et évaluer votre douleur.
L'évaluation de votre douleur doit être systématique et régulière, nous possédons « des outils » de cotation adaptés.
Pour nous aider à mieux adapter votre traitement, vous pouvez nous indiquer « combien » vous avez mal en caractérisant l'intensité de votre douleur.
Nous ne pouvons rien faire sans votre concours. Vous êtes « acteur » de votre prise en charge.

« ... toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée »

(Article L1110-5 du Code de la Santé Publique)

Prévenir votre douleur c'est possible...

La prise en charge de votre douleur est une préoccupation quotidienne des équipes, vous devez être prévenu qu'une douleur peut survenir lors de certains soins ; aussi des moyens antalgiques pour les réaliser vous seront proposés.

Traiter ou soulager votre douleur, c'est possible...

Traiter votre douleur, c'est contribuer à retrouver le bien-être, l'appétit, le sommeil, l'autonomie et se retrouver avec les autres ...
Un comité de lutte contre la douleur (CLUD) existe depuis 2003 dans notre établissement ainsi qu'une Equipe Opérationnelle Douleur (EOD) depuis 2017, là pour vous écouter, vous soutenir et vous aider.

Nous mettrons en œuvre tous les moyens à notre disposition pour soulager votre douleur, même si nous ne pouvons pas garantir l'absence totale de douleur :

- **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.**

Les médicaments...

Les antalgiques sont des médicaments qui soulagent.
Il en existe de différentes puissances. La morphine et ses dérivés sont les plus puissants d'entre eux.
Un traitement par la morphine pourra toujours être interrompu si la cause de vos douleurs disparaît, et vous ne courez aucun risque de devenir dépendant vis-à-vis de la morphine.

D'autres médicaments (antimigraineux, anti-inflammatoires, psychotropes ...) **peuvent aussi vous aider.** Ne soyez pas étonné si « un antidépresseur » ou « un antiépileptique » vous était prescrit. Dans votre cas, ce sont les actions antalgiques de ce médicament qui sont utilisées.

Votre médecin vous prescrira un traitement adapté.

Celui-ci sera ajusté en fonction de l'évaluation de vos douleurs.

D'autres méthodes non médicamenteuses sont efficaces et peuvent vous être proposées comme les massages, le soutien psychologique ....
N'hésitez plus à solliciter le soignant.

L'hygiène : l'affaire de tous

Le Comité de Gestion des Risques, en lien avec la CME, supervise la Lutte contre les Infections Nosocomiales. Il établit un plan d'action annuel en matière d'hygiène : prévention, surveillance des BMR et infections, audit des pratiques, formation du personnel en font partie.

L'Equipe Opérationnelle d'Hygiène est chargée de la mise en œuvre de ce plan d'action, coordonnée par l'IDE Hygiéniste et son réseau de correspondant dans les services.

Les mesures d'hygiène des mains, l'utilisation de matériels à usage unique, le contrôle et le traitement de l'eau sont une préoccupation constante à la Clinique Saint-Antoine.

Visiteurs, patients et personnels, nous sommes tous acteurs dans la lutte contre les infections nosocomiales. Le respect des bonnes pratiques d'hygiène est indispensable pour réaliser, ensemble, une prévention efficace.

Le personnel de la Clinique Saint-Antoine, votre médecin référent, ainsi que l'équipe opérationnelle d'hygiène sont à votre disposition pour vous donner toute information complémentaire.

Les infections liées aux soins...

Les infections liées aux soins sont des infections qui peuvent être contractées au cours d'une hospitalisation.

Les germes responsables peuvent être soit nos propres germes présents sur la peau, dans notre tube digestif, soit être transmis à partir d'un malade porteur, par l'intermédiaire du personnel soignant, soit provenir de l'environnement.

Il existe en général des « facteurs favorisants » tels que certains gestes (sondes urinaires, perfusions...) ou certaines situations où les défenses immunitaires peuvent être altérées (personne âgée, immunodéprimé...).

Une stratégie de prévention active de ces infections...

Les infections nosocomiales ne peuvent être totalement évitées mais le respect des règles d'hygiène permet de diminuer le risque.

Le tableau de bord Qualité Sécurité des soins

Le tableau de bord est une façon de présenter un certain nombre d'informations simples et sélectives (résultats d'indicateurs). Il permet un suivi dans le temps. Les résultats de chaque indicateur sont donnés sous la forme d'un score, mesurant la performance de l'établissement.

Le tableau de bord présente les indicateurs nationaux de lutte contre les infections nosocomiales et de qualité de la prise en charge.

Vous trouverez les derniers résultats sur www.scopesante.fr

Charte de la personne hospitalisée

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

PRINCIPES GÉNÉRAUX

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 texte intégral de cette charte est disponible à votre demande auprès du Médecin-Référent ou de l'accueil durant les horaires d'ouverture. Il est également tenu à votre disposition en plusieurs langues.

Votre sortie

Afin que votre sortie se passe dans les meilleures conditions, elle est préparée avec vous et votre famille dès votre entrée.

La décision de votre sortie de la clinique est prise par votre psychiatre. L'assistante sociale en coordonne les préparations et vous informera de la date et des modalités de réalisation. L'ensemble des soins nécessaires post hospitalisation vous sera prescrit.

Quand votre date de sortie est connue, vous devez accomplir (ou faire accomplir par un proche) les formalités administratives suivantes :

- Vérifier et compléter éventuellement votre dossier administratif,
- Acquitter les frais à votre charge (forfait journalier si celui-ci n'est pas pris en charge par une couverture complémentaire mutuelle ou assurance, ainsi que les éventuelles prestations complémentaires). Une facture acquittée vous sera remise.
- Retirer les dépôts et valeurs que vous auriez éventuellement déposés
- Retirer un bulletin de situation précisant la durée de votre hospitalisation. Il est destiné à votre employeur et à votre caisse d'assurance maladie.

En cas de sortie non autorisée, vous devrez signer une fiche de sortie contre avis médical dégageant l'établissement de toute responsabilité.
Nous vous demandons de vous rendre à l'infirmerie de votre service de soins le jour de votre sortie afin d'y recueillir les éléments nécessaires à la continuité des soins.

Vos frais d'hospitalisation

La Clinique Saint-Antoine est conventionnée avec les organismes d'assurance maladie et certaines mutuelles. Dans ce cas, les frais inhérents à votre hospitalisation et aux soins nécessités par votre état sont réglés directement à la clinique par la Sécurité Sociale ou les mutuelles liées par convention.

Si vous n'êtes pas pris en charge à 100%, la loi vous impose une participation correspondant au montant du ticket modérateur, soit 20% des frais d'hospitalisation.

Le forfait journalier et les suppléments que vous avez demandés restent à votre charge (exemple : chambre particulière, télévision, protections incontinence..).

Les frais de séjour restant à votre charge sont à acquitter tous les 15 jours à l'accueil. Une facture récapitulative de fin de séjour vous sera remise le jour de votre sortie, dont le solde restera à honorer.

Un acompte de 250 € vous sera demandé le jour de votre admission. Il sera encaissé et déductible de votre prochaine facture. En cas de trop perçu, un remboursement sera effectué en fin de séjour.

NB : Le détail des tarifs des différents frais et des prestations est disponible à l'accueil sur simple demande.

L'évaluation de votre satisfaction

Vous voici sur le point de quitter la Clinique Saint-Antoine...

Le souci permanent de la Direction, des médecins et du personnel est de rendre le plus efficace et le plus agréable possible votre séjour dans notre établissement.

Pour nous assurer de la qualité de nos services et pour nous aider à les améliorer, nous vous remercions de bien vouloir remplir le questionnaire de sortie joint au livret d'accueil et de le remettre à votre sortie au personnel de l'accueil ou directement dans la boîte à idées située à l'entrée de l'établissement.

Vos suggestions ou vos critiques, qui resteront anonymes, nous permettront d'améliorer si besoin, les prestations que nous offrons à nos patients.

Nous vous souhaitons un prompt rétablissement et vous remercions de la confiance que vous nous avez témoignée lors de votre séjour.

Les établissements du groupe Oc Santé

MONTPELLIER	■ Polyclinique Saint-Roch - *médecine, chirurgie, obstétrique* ■ Clinique du Millénaire - *médecine, chirurgie* ■ Clinique Clémentville - *médecine, chirurgie, obstétrique* ■ Clinique Plein Soleil - *soins de suite et réadaptation* ■ Home Santé H.A.D. - *hospitalisation à domicile* ■ Clinique Fontfroide - *rééducation fonctionnelle, EVC-EPR* ■ Résidence Les Glycines - *EHPAD* ■ Terrasses des Glycines - *résidence senior*
CASTELNAU-LE-LEZ	■ Clinique Bourgès - *rééducation neurologique*
MONTADY	■ Résidence Renaissance - *EHPAD*
GALLARGUES	■ Clinique Les Oliviers - *soins de suite, réadaptation nutritionnelle*
VÉRARGUES	■ Clinique Stella - *psychiatrie*
BÉZIERS	■ Clinique La Pergola - *psychiatrie*
MONTARNAUD	■ Clinique Saint-Antoine - *psychiatrie de l'adulte à partir de 50 ans, psychiatrie de la personne âgée*
PIGNAN	■ Clinique Saint Martin de Vignogoul - *psychiatrie*
FLORENSAC	■ Résidence Les Lavandes - *EHPAD*
PARIS XI^{e}	■ Clinique du Mont-Louis - *médecine, chirurgie*
CHARENTON-LE-PONT	■ Clinique Paris-Bercy - *médecine, chirurgie*

Oc Santé

HOME SANTÉ **H.A.D**

Hospitalisation à domicile

Home Santé H.A.D. est l'établissement d'hospitalisation à domicile du Groupe Oc Santé.

Créé en 2010, Home Santé H.A.D. permet aux patients de bénéficier de soins d'une intensité et d'une rigueur de nature hospitalière au sein de leur domicile, leur maison de retraite ou leur établissement médico-social.

Proposée uniquement sur prescription médicale du médecin hospitalier ou traitant, l'hospitalisation à domicile permet de raccourcir ou d'éviter certaines hospitalisations à temps complet.

Pour tout renseignement, vous pouvez vous adresser au responsable des soins de votre établissement de santé, à votre médecin ou directement à : Home Santé H.A.D. - 174-194, avenue Nina Simone - 34000 Montpellier - Tél : 04 99 53 65 95 - Fax : 04 99 53 65 94 - e-mail : info@home-sante.fr - Site internet : www.oc-sante.fr

Crédits photos : © Thomazo

KOZY. pour le Groupe Oc Santé - 01/2021

Oc Santé

CLINIQUE **SAINT-ANTOINE**

Psychiatrie de l'adulte à partir de 50 ans
Psychiatrie de la personne âgée

176, av. Font Mosson - 34570 MONTARNAUD
Tél : 04 67 02 91 10 - Fax : 04 67 02 91 11
e-mail : accueil@clinique-saintantoine.fr

IMPRIM'VERT
PEFC
SAC-2021-I.A-26.3