

CLINIQUE ANOUSTE

Clinique Anouste



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

LIVRET
d'accueil
DU PATIENT

Bienvenue

à la clinique Anouste

La Direction, les Psychiatres et l'ensemble du personnel vous souhaitent la bienvenue dans notre établissement. Nous espérons que vous passerez un séjour agréable, enrichissant et aidant, vous guidant vers un prompt rétablissement.

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

Ce livret d'accueil est réalisé à votre intention, il vous est conseillé de le lire attentivement pour faciliter votre intégration dans l'établissement. Nous avons conscience que votre hospitalisation suscite un certains nombres de questions pratiques auxquelles nous souhaitons répondre.

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





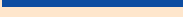










Vos appréciations et suggestions seront étudiées par notre Service Qualité pour améliorer, en permanence, la qualité de nos services et de nos soins.

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

Dr BONNIN Jean-Marie & Dr GERMAIN Michel

Sommaire



La Clinique Anouste	04	
Le plan d'accès	05	
Votre admission	06	
L'unité d'hospitalisation complète Anouste (UHCA)	10	
Votre séjour	11	
Quelques règles de vie... et de bon sens...	18	
Votre sortie	20	
Vos droits	21	
Politique d'amélioration de la qualité et la gestion des risques	24	
IQSS	26	
Note d'information relative à la RGPD	27	
Commission des usagers (CDU)	29	
Charte du patient hospitalisé	32	
Equipe UHCA	33	
Une journée type à l'UHCA	34	

La Clinique Anouste

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

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



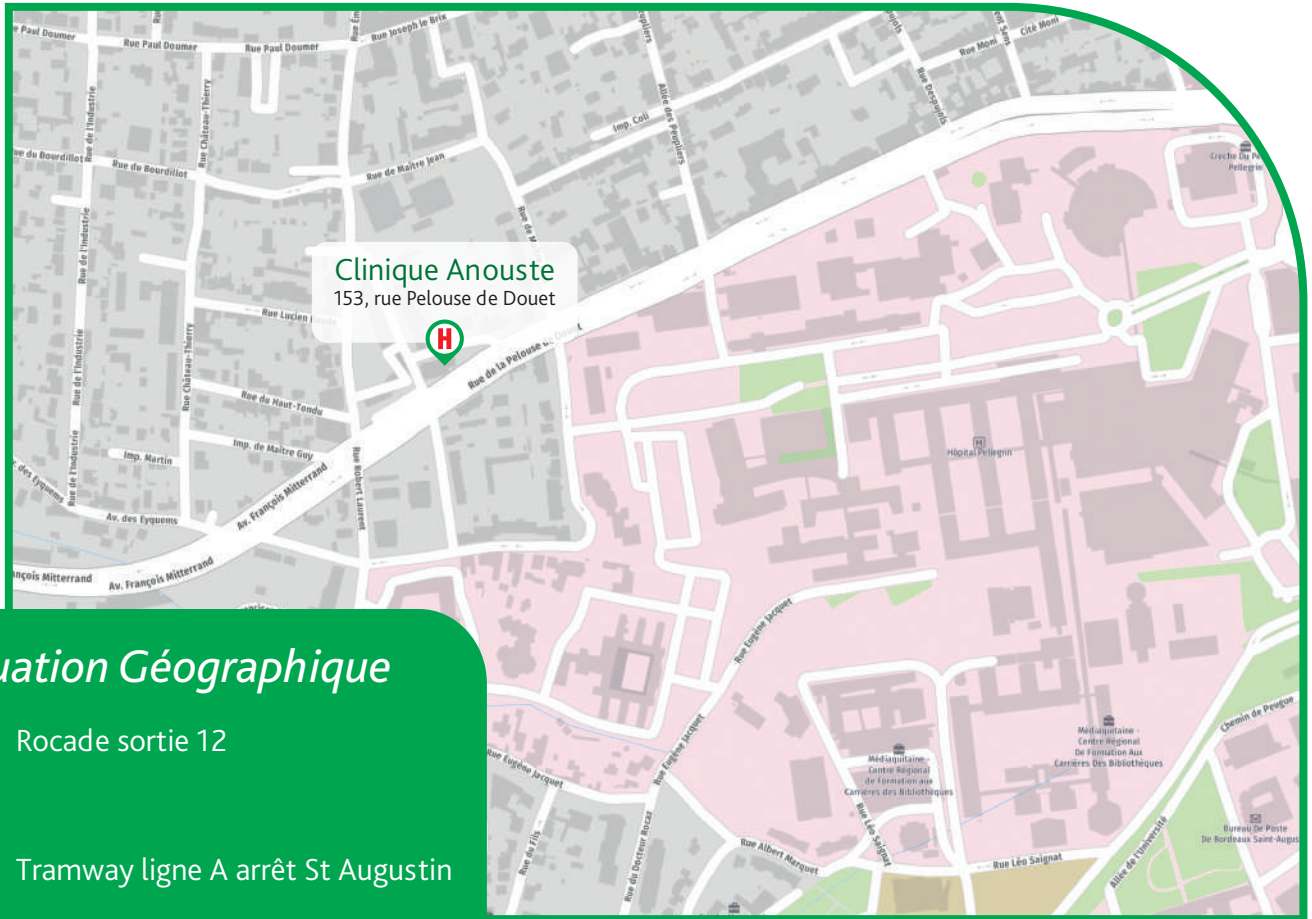
La Clinique dispose

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

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

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

Le plan d'accès



Situation Géographique



Rocade sortie 12



Tramway ligne A arrêt St Augustin



Gare d'Arlac à 1.3km

Votre admission



Accueil

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

Standard téléphonique

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



*Bien identifié
= Bien soigné*

Documents à fournir

Les indispensables

- Carte Nationale d'Identité ou votre passeport,
- Carte Vitale mise à jour et son attestation ou notification de C2S ou attestation AME,
- Carte mutuelle en cours de validité avec l'accord de prise en charge du séjour ou à défaut les conditions de prise en charge,
- Traitements médicamenteux et ordonnances en cours.

Si vous venez d'un établissement de soins, vous devrez également nous fournir :

- Un bulletin de situation,
- Les pièces médicales transmises par l'établissement de soins.

Formalités administratives

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

Le jour de votre admission, des formalités sont à accomplir à l'accueil par le patient ou son accompagnant :

- Désignation possible d'une personne de confiance : elle 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.
- Désignation d'une personne à prévenir : elle s'occupera de vous administrativement (fournir des renseignements, rapporter vos effets personnels, votre courrier, s'occupe de contacter votre famille...)

Dès votre admission, donnez tous les documents, à jour, qui permettront votre identification. L'identification fiable et unique du patient à toutes les étapes de sa prise en charge est un enjeu majeur pour la continuité et la sécurité des soins, compte-tenu du risque d'erreurs potentiellement graves liées à une mauvaise identification (erreur de traitement, erreur de résultats de laboratoire, etc.).

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.

Enfin, nous vous rappelons que l'assurance maladie et le ministère de la santé vous proposent de créer un espace numérique interactif de santé "**Mon espace santé**" permettant de stocker et partager vos documents et données de santé en toute sécurité.

Vous pouvez toutefois vous opposer à son accès (arrêté du 26/10/2023), merci d'en informer les professionnels de la clinique.

Notre établissement comme tous les acteurs de santé pourront alimenter cet espace et ainsi faciliter votre suivi médical.

Frais d'hospitalisation

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

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

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

Suppléments : chambre particulière (45 €/jour), produits d'hygiène et de confort.

Provisions, Règlements demandés à l'entrée

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

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

Vous pouvez effectuer vos règlements par chèque ou espèces.

Déroulement de votre admission

Vous pouvez vous adresser à l'accueil à partir de 13h30 pour tout renseignement.

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

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



L'unité d'Hospitalisation Complète Anouste (UHCA)



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

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

Les principales pathologies que nous traitons sont :

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

La surveillance médicale est assurée par trois psychiatres : le Docteur Jean-Marie BONNIN, le Docteur Michel GERMAIN et le Docteur Maxime BONNIN. Les patients hospitalisés sont accueillis par l'un d'eux suivant leur choix ou celui du médecin adresseur. Les psychiatres assurent quotidiennement les consultations des patients hospitalisés.

Votre séjour

Votre installation

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

Votre hébergement

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

Toutes les chambres sont équipées :

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

Coffre - Argent - Objets de Valeur

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

Lors de votre admission, vous pouvez les confier à votre famille ou à l'accueil qui vous donnera toutes les informations sur les modalités de dépôt et de retrait. Des casiers sécurisés sont à disposition au sein du service.



Votre prise en charge

La principale préoccupation de l'équipe soignante est de vous apporter les soins nécessaires pour vous permettre de retrouver une bonne santé dans les meilleurs délais. La qualité de cette prise en charge est un objectif que nous poursuivons de façon continue conformément à la politique de gestion de la qualité développée en accord avec les médecins et l'ensemble du personnel. Outre les affections psychiatriques, les affections somatiques seront prises en charge par des confrères avec lesquels des conventions de coopération ont été établies (kinésithérapeute, dentiste, dermatologue, cardiologue, des médecins anesthésistes, etc...).

Un médecin généraliste vous examinera à votre arrivée et au cours de votre hospitalisation si besoin.

Les visites médicales

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

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

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

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

Cette organisation peut changer en fonction des besoins du service.



L'équipe soignante :

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

Cette équipe est composée :

● D'une cadre de santé

Elle a pour mission d'organiser les activités de soins et paramédicales en veillant à la qualité et la sécurité des prestations.

● D'infirmiers

Ils assurent les soins de jour comme de nuit avec une surveillance continue de votre état de santé.

● D'aides-soignants et d'Aides-médico-psychologiques

Ils assurent l'accompagnement au quotidien, les soins d'hygiène et de confort.

● D'Agents de Service Hospitalier (ASH)

Les ASH veillent à la propreté de l'établissement, au service des repas et à la distribution des repas.

L'équipe technique :

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



Prise en charge de la douleur :

La clinique s'engage à la prise en charge de votre douleur par une évaluation régulière afin de vous soulager. N'hésitez pas à vous manifester auprès de l'équipe soignante.

Votre traitement médicamenteux :

Seuls les médicaments prescrits par nos praticiens et délivrés par l'établissement sont autorisés. Vos médicaments personnels doivent être remis à un membre de votre entourage présent le jour de votre admission ou à l'infirmière qui vous accueillera.

Toute prise de médicaments s'effectue en présence d'un infirmier. 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.

Les médicaments sont distribués selon des horaires fixes : 7h00, 11h00, 18h00 et 21h00.

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

N'hésitez pas à poser des questions sur vos médicaments



Vos repas :

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

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

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

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

Permission de sortie :

Sur avis de votre médecin référent, il est possible de sortir l'après-midi entre 13h30 et 18h00.

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

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

Concernant les week-ends, une permission peut vous être accordée en journée de 10h00 à 18h00 après discussion avec votre médecin psychiatre.

Les visites :

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

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

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



Vos effets personnels :

Il vous appartient d'assurer l'entretien de votre linge, et de vous munir de nécessaire de toilette. Une laverie se trouve à proximité de la clinique (5 minutes). Une prestation payante intervient également au sein de la structure pour amener votre linge, le laver et le repasser.

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



Les boissons :

Des distributeurs de boissons chaudes ou fraîches et des friandises sont à votre disposition dans le chalet.



Services complémentaires :

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

Les services religieux :

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

La télévision :

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



Les appels téléphoniques :

Le téléphone portable est autorisé à l'intérieur des locaux de la clinique. Si vous n'avez pas de portable, vos appels vous seront passés par l'intermédiaire de l'accueil ou des soignants.



Internet :

La connexion internet WIFI pour les patients va être déployée courant 2026.



Le courrier :

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

M.....

Clinique ANOUSTE

153 rue de la Pelouse de Douet

33000 BORDEAUX

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

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





Loisirs et activités :

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

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

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

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

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

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

Animaux

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



Alcool

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

Tabac

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



Substances illicites

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

Tenue

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

Bruit

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



Consignes incendie

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

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

Dommmages matériels

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

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

Médicaments

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

Repas

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

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

Sorties

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

Nos engagements pour soigner durablement ...

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

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

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

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

Votre sortie

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

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

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

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

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

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

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



Vos droits



En référence à :

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

Informations et libertés

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

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

La non-divulgence de votre présence à la clinique

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

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

Votre dossier médical

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

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



La personne de confiance et directives anticipées

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

- N'est pas obligatoire.
- Se fait par écrit sur un formulaire, conservé dans votre dossier.
- Est valable sans limitation de durée.
- Peut être révoquée à tout moment.

Les directives anticipées précisent les souhaits relatifs à la fin de vie concernant les conditions de limitation ou d'arrêt des traitements dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté. Elles sont modifiables ou révocables à tout moment à conditions 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.

Si vous souhaitez plus de précisions merci de vous rapprocher du personnel soignant.



Les réclamations

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

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

Vous pouvez également faire votre réclamation via le QR code affiché dans le service et à l'accueil.

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

Page 29, vous trouverez la fiche concernant vos droits avec le détail de la composition de la CDU et les coordonnées des représentants des usagers. Vous avez aussi la possibilité de déclarer un événement indésirable associé aux soins sur le portail de l'Agence Régionale de Santé (ARS).

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

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

La Certification

La Clinique Anouste est soumise, comme tous les établissements de santé, à une procédure de certification par la Haute Autorité de Santé (HAS) qui a lieu tous les 4 ans.

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

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 (IQSS).

Ces indicateurs sont disponibles sur le site QUALISCOPE et affichés dans la clinique.

Le Comité de Lutte contre les Infections Associées aux soins (CLIAS)

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

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

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

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

Le Comité du Médicament et des dispositifs médicaux (COMEDIMS)

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

Le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD)

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

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

Vous avez peur d'avoir mal... prévenir, traiter ou soulager votre douleur c'est possible. Prévenir : les douleurs provoquées par certains soins ou examens : piqûres, pansements, les douleurs parfois liées à un geste quotidien comme une toilette ou un simple déplacement...

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

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

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

Le Comité éthique

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

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

Le Comité de retour d'Expérience (CREX)

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

Le Comité d'Identitovigilance (CIV)

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

La Conférence Médicale d'Etablissement (CME)

La CME regroupe les médecins, les cadres et les représentants des usagers. 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.

Indicateur de Qualité et de Sécurité des Soins I.Q.S.S.



FINESSE : 330780297

STATUT : Privé

VILLE : Bordeaux

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

HAS

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

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

RGPD,

C'est quoi ? Ça concerne qui ?

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

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

À propos de vos données

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

Pourquoi votre médecin tient-il un dossier sur vous ?

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

Quelle est sa durée de conservation ?

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

Quels sont les destinataires des informations vous concernant ?

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

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

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

Quels sont vos droits ?

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

Vous bénéficiez des droits suivants :

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

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



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

Adressez-vous à la direction de l'établissement, en charge
de la protection de vos données.

Commission des usagers

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

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

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

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

délais. Ils vous suffit d'en informer le responsable. La liste de la CDU est à disposition à l'accueil.

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

Les membres de la CDU sont tenus au secret professionnel.

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

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

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

<i>Nom / Prénom</i>	<i>Qualité</i>	<i>Fonctions spécifiques exercées au sein de la CDU</i>
Mme HIRIGARAY Marie-José	Représentante des Usagers Titulaire	Présidente de la CDU
Mr MOREAU Sylvestre	Directeur Administratif et Financier	Vice-président de la CDU
Mme AUVRAY Solène	Infirmière Coordinatrice	Médiateur non médical titulaire
Dr BONNIN Jean-Marie	Médecin psychiatre directeur	Médiateur médical titulaire
Dr GERMAIN Michel	Médecin psychiatre Directeur	Médiateur médical suppléant
Mme FRANGNE Valerie	Responsable Qualité	Médiateur non médical suppléante / Secrétaire

Les représentants des usagers

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

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

CONTACT REPRÉSENTANT DES USAGERS - ARGOS 2001

Association d'aide aux personnes atteintes de troubles bipolaires et à leur entourage
Mme HIRIGARAY Marie-José : ru.cliniqueanouste@gmail.com



argos2001.gironde@gmail.com



06 22 44 54 70

Examens des plaintes et réclamations

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**IL SERA DONNÉ SUITE À VOTRE RÉCLAMATION PAR COURRIER,
DANS LES MEILLEURS DÉLAIS.**



Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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

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

www.sante.gouv.fr

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

Équipe UHCA



Dr. J-M BONNIN
Médecin psychiatre
directeur



Médecins



Dr. M GERMAIN
Médecin psychiatre
directeur



Dr. M BONNIN
Médecin psychiatre



Soignant



Mme AUVRAY S.
Infirmière
coordinatrice



4
IDE
de jour

Infirmiers



3
IDE
de nuit



5
AS
de jour

Aides-soignants



3
AS
de jour



1 assistante sociale



équipe
administrative



Mr MOREAU S
Directeur administratif
et financier



Sophie
Assistante de Direction



Laura
Gestionnaire RH
et comptabilité



Cynthia et Marie
Secrétaires médicales



Providence Restauration

Équipe Cuisine - ASH - Agent d'entretien

Une journée-type à l'U.H.C.A

Entrée :

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



À partir de 7h00

Début des consultations médicales
Dr Germain : 7h
Dr Bonnin JM : 8h00
Dr Bonnin M : 8h30

7h50
8h15

Petit-déjeuner *

7h00

Prise des médicaments du matin à l'infirmerie

18h00

Prise des médicaments du soir à l'infirmerie

16h00

Goûter en salle à manger

21h00

18h20
19h00

Dîner *

* Les repas sont pris au réfectoire ou en chambre sur décision médicale



Prise des médicaments du midi à l'infirmierie



Déjeuner*



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



Entretiens soignants
Activités occupationnelles
En fonction du nombre de patients présents et de la population.



Fermeture du jardin



Prise des médicaments du coucher à l'infirmierie
Collation Tisane



Sortie :
Modalités administratives et sortie définitive à partir de 10h.
Bulletin d'hospitalisation à récupérer à l'accueil
Questionnaire de sortie (urne à disposition)



BESOIN DE SERVICES À DOMICILE ? ET PAF, APEF

AIDE À DOMICILE

MÉNAGE / REPASSAGE

GARDE D'ENFANTS

JARDINAGE / BRICOLAGE



APEF BORDEAUX OUEST
227 Rue Georges Bonnac
33000 Bordeaux
05 56 50 06 75
bordeauxouest@apef.fr



Marie-Pierre Lavergne
DENTO REIKI BORDEAUX



- Infirmière
Respect des prescriptions médicales
- Thérapie manuelle douce japonaise
- Dissipation des tensions
émotionnelles et physiques,
stress, angoisses, addictions, sommeil
- Traitement manuel des Fascias

06 22 71 97 04

Réservation en ligne sur resalib.fr

Ecodome Ravezies
267 boulevard Godard
33100 Le Bouscat

Arrêt de tram : Ravezies (ligne C)
dentoreiki.bordeaux@orange.fr
dentoreiki-bordeaux.com



Ambulance
Stéhélin



7 Jours / 7

05.56.79.78.23

114 bis av. du Taillan Médoc
33320 EYSINES

regulation@stehelin.fr
www.stehelin.fr



PRESSE MÉDIA
SANTÉ

**Votre agence de communication
spécialisée dans le domaine de la santé.**

Nos créations sont uniques, originales et personnalisées

- m Édition de votre livret d'accueil, journal interne et agenda...
- m Création de votre site internet et application mobile.
- m Mise à disposition de votre livret dématérialisé.

35 rue Alfred Brinon - Bât. B - 69100 Villeurbanne - Tél. **04 37 43 21 14** - livret@orange.fr

www.presse-media-sante.fr