

LIVRET D'ACCUEIL

Patients



Clinique Château Caradoc
24, avenue du 14 avril 1814
64100 BAYONNE
05.59.44.17.44

Sommaire

Bienvenue à la Clinique Château Caradoc	2
Présentation de la Clinique Château Caradoc	3
Notre histoire	3
Nos missions et valeurs	5
Démarche qualité et sécurité des soins	7
Les instances	9
Organisation de votre séjour	11
Votre admission	11
Les professionnels de la clinique	14
Les locaux et équipements de la clinique	15
Informations pratiques et règles de vie	17
Votre fin de séjour	20
Projet de Soins Personnalisé : votre prise en charge	22
Les objectifs thérapeutiques	22
Les axes de la prise en charge	23
Le contrat de soins et le projet de soins personnalisé	24
La prise en charge médicale	24
La prise en charge de la douleur	25
Les activités thérapeutiques	26
Informations sur vos droits	26
Annexes	27
Textes de référence	27
Charte de confidentialité de l'établissement	28
Charte de la personne hospitalisée : principes généraux	30
Charte de l'usager en santé mentale.....	32

Bienvenue à la Clinique Château Caradoc



Vous venez d'être admis(e) à la Clinique Château Caradoc, la Direction ainsi que tout le personnel vous souhaitent la bienvenue.

Ce document a été préparé à votre attention. Il est destiné à vous présenter notre établissement, à vous expliquer l'organisation de la vie quotidienne et de votre prise en charge thérapeutique, et à vous informer sur vos droits.

Soyez assuré(e) que nous veillerons à ce que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions possibles. Votre prise en charge implique le respect d'un contrat de soins, signe d'un engagement mutuel entre vous-même et les professionnels de la clinique.

Nous espérons que les informations contenues dans ce livret d'accueil répondront à vos éventuelles interrogations. L'ensemble des membres de l'établissement vous remercie de lui accorder votre confiance, et reste à votre écoute tout au long de votre séjour.

Gure esker beroenak erakutsiduzun konfaintxarentzat.

Présentation de la Clinique Château Caradoc

Notre histoire

Le château de Caradoc doit son nom à un lord anglais, le général Caradoc, qui s'est illustré dans la carrière des armes et de la diplomatie. En 1857, le général Caradoc en fait l'acquisition. Il décide, pour transformer l'édifice, de faire appel à l'architecte Albano. Ce dernier s'est illustré à Londres en construisant le théâtre de l'Opéra italien.

Du château original, Albano ne garde que les fondations. Sur ces bases, il élève une résidence somptueuse flanquée à chaque angle de tours octogonales. La demeure est ensuite entourée d'un parc qui figure parmi les hauts lieux de l'horticulture française.



À la mort du général Caradoc, le château revient à Madame Édouard Olier qui le transmet à son tour à son neveu Emmanuel Bocher. Il échoie enfin au marquis Fuente Hermosa. Le marquis apporte des améliorations à la demeure. Dans un décor intérieur aménagé avec goût et faste, il organise au château des soirées mondaines très courues.

Le château de Caradoc accueille désormais une clinique psychiatrique issue du regroupement de 3 sites spécialisés dans les soins psychiatriques, possédant un ancrage historique et territorial fort : la clinique Cantegrit (Bayonne), la clinique Argia (Cambo-les-Bains) et le centre Dabanta. La clinique Château Caradoc se situe sur les hauteurs de la rive nord de l'Adour à Bayonne, ville connue pour son patrimoine, sa culture et ses activités sportives, et à 10km de Biarritz.

Etablissement privé de catégorie A, conventionné et agréé toutes caisses, la clinique accueille des adultes majeurs (et des mineurs à partir de 16 ans) en hospitalisation complète.

La structure

Au centre d'un vaste parc boisé, dans un cadre hôtelier moderne, confortable et accueillant, la Clinique Château Caradoc rassemble 146 lits et places et propose différentes modalités de prise en charge :

- Hospitalisation complète
- Hospitalisation à temps partiel de jour
 - ↳ Hôpital de jour adulte
 - ↳ Centre de soins Dabanta, spécialisé dans les troubles du comportement alimentaire
 - ↳ Centre de ressource bipolaire sud aquitain (CReBSA) pour le diagnostic des troubles bipolaires
 - ↳ Hôpital de jour infanto-juvénile
- Hospitalisation à temps partiel de nuit



La FHP PSY

La Clinique Château Caradoc est représentée par la Fédération de l'Hospitalisation Privée. Au cœur des enjeux de santé publique, la FHP Psy représente les cliniques psychiatriques privées auprès des pouvoirs publics et garantit leurs missions dans le système global de la psychiatrie. Espace d'échanges et de réflexion, la FHP Psy participe aux débats de société avec l'ensemble des acteurs de la santé mentale.

Nos missions



Le cœur de la mission de notre établissement est la mise en place de soins actifs en santé mentale dans le cadre de soins librement consentis, dans le respect de la liberté de l'usager.

Cette mission se réalise dans un souci d'accessibilité pour les usagers, en temps, en géographie et d'un point de vue social. La Clinique Château Caradoc développe ainsi une politique de santé mentale dynamique, axée sur le soin au plus près du domicile (sectorisation privilégiée-Aquitaine). Cette politique prend appui sur le développement de liens privilégiés avec des partenaires sanitaires et sociaux, dans le cadre d'une psychiatrie de liaison active et adaptable.

La clinique se donne également pour mission d'associer étroitement le patient au projet de soins, tout au long de sa prise en charge. En effet, chaque patient fait l'objet d'un « projet de soins personnalisé » (PSP) comportant une triple dimension : médicale, paramédicale et sociale. La prise en charge institutionnelle n'est qu'une étape dans le parcours thérapeutique du patient.

Enfin, l'établissement s'inscrit dans une démarche de prévention et d'éducation à la santé en lien avec ses partenaires extérieurs.

Nos valeurs

Notre engagement au service du patient repose sur des valeurs fortes partagées par l'ensemble des professionnels de la clinique. Ces valeurs s'appuient sur la Charte de la Personne Hospitalisée et la Charte de l'utilisateur en santé mentale (voir annexes).

Respect des usagers, des professionnels et des ressources financières

L'établissement affirme son respect :

- ✓ des usagers (patients, familles et entourage) en leur accordant écoute et attention, en garantissant leur satisfaction et en les associant aux décisions qui les concernent (réunions de la commission des usagers notamment) ;
- ✓ des professionnels, dans une volonté de partage, de coopération et de progrès pour une meilleure qualité de vie au travail au service de la qualité des soins ;
- ✓ du budget mis à disposition par l'établissement, pour un fonctionnement optimal des secteurs d'activité.



Démarche éthique

La question de l'éthique concerne toute personne intervenant au sein de l'institution : les professionnels comme les usagers. Chaque professionnel de la clinique est engagé dans une réflexion éthique, qui considère la personne en soins avec toute la bienveillance et le respect qu'il souhaiterait pour lui-même, afin que celle-ci puisse garder confiance en elle et se sente reconnue.

Politique qualité et sécurité

Les professionnels de la clinique sont engagés dans une démarche qualité exigeante et opérante. Les soins dispensés ne doivent en aucun cas être source d'atteinte à l'intégrité physique ou psychique du patient accueilli. Un accent est donc mis sur le développement d'une culture de qualité et de sécurité des soins, afin d'améliorer de façon constante la qualité de la prise en charge globale du patient et d'optimiser la maîtrise des risques liés aux soins.

La démarche continue de la qualité

La direction et l'ensemble du personnel se sont engagés dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins depuis 2002.

Cette politique globale de démarche qualité et de gestion des risques se décline au niveau de tous les services de l'établissement, associant l'ensemble des équipes administratives, hôtelières, soignantes, médicales et techniques.



HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

La démarche de certification

La certification est une procédure d'évaluation externe des établissements de santé publics et privés effectuée par des professionnels mandatés par la Haute Autorité de Santé (HAS).



Cette procédure, indépendante de l'établissement et de ses organismes de tutelle, porte sur :

- le niveau des prestations et soins délivrés aux patients ;
- la dynamique d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins mise en œuvre par les établissements.

A ce jour notre établissement est engagé dans une démarche de certification par la HAS. La clinique a répondu aux critères des précédentes certifications (certifications V2007, V2010, V2014 ...) dont les comptes-rendus sont accessibles à tous sur le site : www.has-sante.fr.

L'évaluation des pratiques

La clinique évalue régulièrement la qualité et la sécurité de ses pratiques, grâce à plusieurs méthodes et outils. Elle effectue un suivi sur la base d'indicateurs.

Ainsi, l'établissement participe à des enquêtes :

- nationales annuelles, dans le cadre d'un dispositif national de notation et de contrôle ;
- régionales : sous l'égide du CCLIN (Centre de Coordination de Lutte contre les Infections Nosocomiales) de Bordeaux, avec par exemple des audits de bonnes pratiques de soins afin d'éviter la survenue d'infections nosocomiales.

Les instances

La coordination de la qualité et de la sécurité des soins est assurée par le travail des instances institutionnelles œuvrant au sein de l'établissement.

• La CDU

La Commission Des Usagers veille au respect de vos droits en établissement de santé et facilite vos démarches en cas de réclamation grâce, notamment, à l'intervention de médiateurs. Elle contribue par ses avis à améliorer votre accueil et votre prise en charge dans le cadre de la politique qualité.

Cette commission peut vous :

- donner des informations complémentaires, restaurer en priorité le dialogue avec les services et les professionnels de santé ;
- expliquer le fonctionnement de la clinique et la démarche de médiation ;
- orienter dans le cas où vous vous estimeriez victime d'un préjudice imputable à l'établissement, par l'information sur les voies de conciliation et de recours gracieux ou juridictionnels dont elle dispose.

Vous trouverez de plus amples informations sur le « livret des droits des patients » disponible à l'accueil.



• La CME

Les missions principales de la Conférence Médicale d'Etablissement sont :

- de veiller au respect de l'indépendance professionnelle des praticiens ;
- de participer à l'évaluation des soins ;
- de donner son avis sur la politique médicale et les prévisions annuelles d'activités de l'établissement.

- **Le CLIN-EOH**

Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales¹ et l'Equipe Opérationnelle d'Hygiène travaillent en collaboration pour prévenir la survenue d'infections nosocomiales dans l'établissement et assurer une maîtrise du risque infectieux.

- **LE CLUD**

Le Comité de Lutte contre la Douleur a pour mission de coordonner la prise en charge de la douleur aiguë, chronique, d'origine physique ou morale dans l'établissement. Il est chargé de s'assurer que toute douleur soit évaluée et traitée de façon optimale et adaptée. Il suscite des actions d'évaluation et d'amélioration.

- **LA COMEDIMS**

La Commission du Médicament et des Dispositifs Médicaux Stériles participe à la définition de la politique du management de la prise en charge médicamenteuse et à l'élaboration des recommandations en matière de bon usage et de lutte contre l'iatrogénie médicamenteuse. Elle veille à la sécurisation du circuit du médicament et étudie, met en place, suit et évalue les actions d'amélioration en la matière.

- **LA CIV**

La Cellule d'Identitovigilance s'assure de l'efficience et de la sécurité de l'identification du patient à toutes les étapes de sa prise en charge, et de la sécurité des données relatives au patient.

- **LE CLAN-R**

Le Comité de Liaison Alimentation Nutrition – Restauration veille à la qualité globale du service restauration assuré aux usagers et à la prise en charge des troubles nutritionnels.

¹ Une infection nosocomiale est une infection contractée au cours de l'hospitalisation.

Organisation de votre séjour

Vous trouverez dans cette partie des explications sur le fonctionnement de la clinique, les démarches à effectuer lors de votre admission et lors de votre sortie, et des informations pratiques sur l'organisation de votre séjour et sur les règles de vie à respecter.



Votre admission

Lors de votre admission, vous serez reçu(e) par un professionnel du service administratif avec lequel vous constituerez le dossier permettant votre prise en charge. Vous rencontrerez ensuite un médecin psychiatre infirmier(e) pour votre entretien d'entrée.

La constitution de votre dossier

Documents nécessaires

Afin de ne pas commettre d'erreurs sur votre identité, pour votre sécurité et pour votre dossier médical, nous vous demandons des documents pour justifier votre identité :

- Votre carte vitale en cours de validité et attestation de Sécurité Sociale ;
- Votre carte d'identité ;
- Votre carte de mutuelle / complémentaire santé ;
- L'attestation le cas échéant de la CMU ;
- Et d'une manière générale tous les documents justifiant votre situation administrative (exemple : mesures de tutelle).

Pour nous permettre de construire un dossier administratif complet, assurez-vous que vous êtes correctement identifié(e) à votre arrivée, avec le professionnel chargé de votre admission.

- ✓ Votre identité = votre sécurité ! Déclinez votre identité et vérifiez l'exactitude des informations relatives à votre identité sur les documents remis. Fournissez une pièce officielle d'identité.
- ✓ Votre adresse doit être à jour et correctement libellée.
- ✓ Vos correspondants familiaux ou entourage doivent être correctement mentionnés avec leurs numéros d'appel.

Pour nous permettre de constituer votre dossier médical, nous vous demandons d'apporter un compte-rendu médical et les ordonnances des traitements en cours.

Personne de confiance et personne à prévenir

Dans le cadre de votre séjour, vous serez amené(e) à nommer une personne à prévenir et, si vous le souhaitez, une personne de confiance, dont les noms figureront dans votre dossier (si vous le souhaitez, vous pouvez nommer une seule et même personne).



- La personne de confiance (loi du 04 Mars 2002) est une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance.

Cette personne peut être consultée dans le cas où le patient est hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin ; la personne de confiance est alors l'interlocuteur légitime du personnel. Le but poursuivi par l'établissement est d'aider le patient à choisir le traitement le plus approprié au regard de ses convictions. *Un livret d'information sur la personne de confiance est disponible dans les services de soins et à l'accueil.*

La personne à prévenir est tout simplement la personne que l'établissement contactera si besoin, pour des raisons pratiques. Cette personne n'a pas le droit de vous représenter dans le cas où vous ne seriez plus en mesure d'exprimer votre volonté.

Discrétion et anonymat

Lors de votre admission, si vous le souhaitez, nous nous engageons à :

- Ne pas divulguer votre présence ;
- Ne pas transmettre de communications téléphoniques.

L'entretien médical d'admission

Lors de votre arrivée à la clinique, vous serez reçu(e) par un psychiatre qui n'est pas nécessairement le médecin qui vous suivra tout au long de votre hospitalisation. Celui-ci prendra le temps de vous informer sur les soins proposés au cours de votre séjour et sur votre traitement, et apportera des réponses à vos questions.

À cette occasion, vous cosignerez avec lui un document attestant de l'information reçue et de votre « consentement éclairé ». Il vous transmettra également le contrat de soins et le règlement intérieur de la clinique, que vous pourrez lire et discuter avec l'équipe soignante avant de le remettre signé à l'accueil dans un délai de 48h.

Au début de votre hospitalisation, votre psychiatre référent définira, avec votre participation, les objectifs thérapeutiques du séjour à travers un projet de soins personnalisé (PSP).

Les professionnels de la clinique

Equipe de Direction

Président Directeur Général : Dr Olivier DREVON

Directeur délégué : Jane Christie CORINTHIEN

Directrice : Linda PORTILLA

Directrice adjointe : Miren de REZOLA

Equipe Médicale - Service Hospitalisation Complète

Médecins Psychiatres : Dr François CHEVRIER

Dr Karine LASSEUGUETTE

Dr Eve PIQUEMAL

Dr Marie-Laure POMEY

Dr Denis THENE

Dr Joana THEVENIN

Médecins Généralistes : Dr Julie DUPACQ

Dr Gilles FERET

Equipe Soignante

Responsable d'unité de soins, Infirmiers de jour et de nuit, Aides-soignants de jour et de nuit, Psychologue, Assistant de service social, Sophrologue...

Pharmacie à usage interne

Pharmacien, Préparateur en pharmacie

Equipe Administrative - Services supports

Secrétariat accueil-admissions, Facturation, Comptabilité, Technique-Logistique, Qualité-Gestion des risques, Ressources humaines, Sécurité des systèmes d'information...

Prestations externalisées

Bionettoyage : SAMSIC

Restauration : MEDIREST

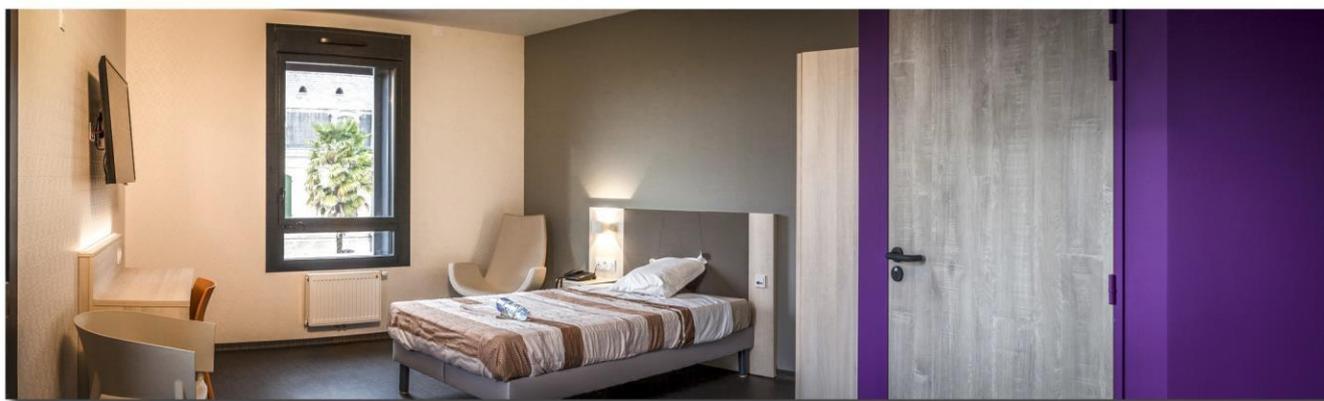
Les locaux et équipements de la clinique

La Clinique Château Caradoc met à disposition des usagers des locaux et équipements visant à leur permettre de passer un agréable séjour, avec notamment :

- une cafétéria en rez-de-jardin,
- une terrasse avec vue sur le parc et la chaîne des Pyrénées,
- un parc arboré, avec bancs à disposition
- un boulodrome.

Votre chambre

La Clinique Château Caradoc propose 5 types de chambre : Double, Standard, Standard Plus, Confort, Confort Plus. Sur votre demande et selon nos disponibilités, vous pouvez obtenir le type de chambre de votre choix (si votre mutuelle ne prend pas en charge la chambre particulière, nous vous demanderons une avance de frais).



Une carte magnétique d'accès à votre chambre vous sera remise lors de votre admission. Cette carte vous permet également de circuler au sein de l'établissement. Veuillez ne pas la conserver trop près de votre téléphone portable, ce qui pourrait la rendre inactive. En cas de perte de cette carte, la constitution d'un double vous sera facturée.

NB : les chambres ne sont pas équipées de lits accompagnants.

Le téléphone

Pour votre confort, vous pouvez disposer d'une ligne téléphonique dans votre chambre (tarifée). Les téléphones portables sont acceptés.

Si vous choisissez d'ouvrir la ligne téléphonique de votre chambre, il ne tient qu'à vous de transmettre ou non ce numéro. Si vous ne souhaitez pas recevoir de communication, signalez-le lors de votre entrée, le personnel respectera votre choix.

La télévision

Toutes les chambres sont équipées d'un écran de télévision. Ce service peut être tarifé en fonction du type de chambre.

Pour les chambres doubles, des casques audio sont disponibles.

L'accès Internet

La clinique est équipée d'un réseau wifi spécifique pour les patients. Ce service peut vous être facturé en fonction du type de chambre.

Une plaquette des tarifs est à disposition dans votre chambre.

Informations pratiques et règles de vie

Vous trouverez ici des informations pratiques concernant le déroulement de votre séjour, ainsi que les règles de vie dont le respect permet une cohabitation harmonieuse de toutes les personnes présentes au sein de la clinique.

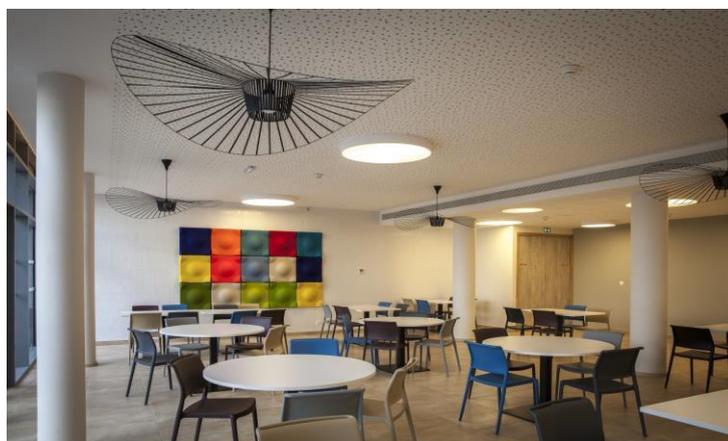
Quelques informations pratiques

Restauration

Le petit-déjeuner vous est servi en chambre à partir de 8h00.

Vous êtes invité(e) à venir prendre votre déjeuner au self situé en rez-de-jardin (niveau 0) entre 12h00 et 12h30. Le dîner est servi entre 18h45 et 19h15.

Les menus, validés par une diététicienne de la clinique, peuvent être adaptés à un régime particulier sur prescription médicale. Vos croyances sont respectées. Par ailleurs, merci d'indiquer vos allergies ou intolérances alimentaires éventuelles lors de l'entretien d'admission.



Vos proches ont la possibilité de déjeuner avec vous au self (hors contraintes sanitaires). Les tickets repas sont en vente à l'accueil au château.

Argent et objets de valeur

Il n'est pas recommandé de conserver d'objets de valeur ni de sommes d'argent ou tout autre moyen de paiement (chéquiers, cartes bancaires...). En cas de disparition desdits objets, la responsabilité de la clinique ne saurait être engagée. Tout patient s'étant rendu coupable de vol, que ce soit au détriment d'autres patients ou au préjudice de la clinique, pourra se voir obligé de quitter la clinique.

Courrier

Il est tenu à votre disposition à l'accueil lors de son arrivée.

Effets personnels et linge

Chaque patient est tenu d'apporter ses effets personnels et son nécessaire de toilette dans le cadre du séjour au sein de la clinique.

Le lavage et le séchage du linge sont interdits dans les chambres. Une laverie est à votre disposition en rez-de-jardin. Les jetons et la lessive sont en vente à l'accueil du château.

Sécurité

Pour des raisons de sécurité, certains objets peuvent vous être retirés s'ils présentent un caractère dangereux : objets coupants, tranchants, contenant en verre, alcool, médicaments, etc.

Médicaments

Seul le personnel soignant est habilité à vous distribuer les médicaments sur prescription des médecins de l'établissement. Nous vous demandons donc de ne pas prendre de médicaments de votre propre initiative et de remettre les traitements en cours au personnel infirmier lors de votre admission.

À votre sortie, le médecin qui vous a pris(e) en charge à la clinique vous remettra une ordonnance de sortie afin d'assurer la continuité des soins.

Les règles de vie

Règlement intérieur

Un règlement intérieur vous est remis à votre arrivée, avec le contrat de soins. Il vous est demandé de le respecter, afin de permettre à tous de passer un séjour dans les meilleures conditions possibles. La signature du contrat de soins atteste de votre engagement à respecter le règlement intérieur.

Visites

Hors mesures sanitaires, les visites peuvent avoir lieu tous les jours de la semaine entre 13h30 et 18h00. Elles peuvent être suspendues par décision du médecin et en accord avec le patient. Il est demandé aux visiteurs de respecter le calme, la discrétion et le silence, indispensables aux personnes hospitalisées. Les visites dans les chambres doubles nécessitent l'accord préalable du deuxième patient.

Sorties durant votre séjour

Les sorties sont autorisées tous les jours de la semaine entre 13h30 et 18h00, sauf permission exceptionnelle du médecin. Les sorties du matin se font exclusivement dans l'enceinte de la clinique ou, de façon exceptionnelle, à l'extérieur, sur autorisation du médecin référent.

Clinique sans tabac

En vertu du décret n°2006-1386 du 15 novembre 2006 et du décret d'application du 1^{er} février 2007, il est strictement interdit de fumer à l'intérieur de la clinique et à proximité des entrées.

Si vous souhaitez fumer, un abri fumeur est à votre disposition sur la terrasse extérieure, située en rez-de-jardin à côté de la cafétéria. La nuit, les portes d'accès à cette terrasse sont fermées de 21h00 à 6h30, puis le matin de 8h00 à 9h00.

Respect de l'environnement

La clinique s'est engagée dans une démarche de respect de l'environnement. Les gestes de chacun étant essentiels, nous vous remercions notamment de :

- jeter vos déchets dans les poubelles prévues à cet effet ;
- ne pas jeter vos mégots par terre si vous fumez ;
- ne pas couper les fleurs cultivées.

Votre fin de séjour

Décision de sortie

Votre sortie sera décidée en accord avec votre médecin. Vous le rencontrerez le jour de votre sortie pour une consultation durant laquelle il vous délivrera une ordonnance. Les sorties « définitives » s'effectuent du lundi au vendredi.

Sauf avis contraire de votre part, votre médecin traitant et/ou votre psychiatre de ville seront avisés par courrier du compte-rendu de votre séjour.

Si vous demandez à sortir contre avis médical, vous aurez à signer une attestation indiquant cette circonstance. En cas de volonté d'interrompre les soins et le séjour, l'établissement peut également être amené à prendre les mesures nécessaires à votre santé et sécurité.

Démarches à effectuer

Vous devez accomplir les formalités administratives suivantes :

- Vérifier et compléter éventuellement votre dossier administratif ;
- Régler les éventuels frais liés à votre séjour qui resteraient à votre charge ;
- Récupérer vos affaires éventuellement déposées à l'infirmerie durant votre séjour ;
- Rendre votre carte d'accès à la chambre à l'accueil.

N'oubliez pas de remplir le questionnaire de sortie et de le remettre à l'accueil. L'ensemble des réponses est régulièrement étudié, ce qui permet d'améliorer les conditions d'hospitalisation. Vous nous aiderez ainsi à progresser en améliorant nos prestations, nous vous en remercions.

Modalités de transport

Le médecin estimera quel est le moyen de transport le plus adapté à votre état de santé. Si votre état nécessite un transport sanitaire, la Clinique Château Caradoc fera alors appel aux entreprises concernées conformément à la liste validée par l'Agence Régionale de Santé d'Aquitaine.

Les frais de séjour

Les tarifs en vigueur

Une plaquette des tarifs est à disposition dans votre chambre.

Les frais de soins

Le prix de journée pharmacie et les honoraires sont pris en charge à 80% ou 100%. La caisse de Sécurité Sociale de Bayonne règle directement le service facturation de l'établissement.

Le reste à votre charge ou celle de votre mutuelle

- Le forfait journalier

Si votre mutuelle ne prend pas en charge le forfait journalier, une avance est demandée à l'entrée. Elle correspond à une semaine d'hospitalisation et ne sera encaissée qu'au terme de la semaine (renouvelable selon la durée de votre séjour).

- 20% des frais d'hospitalisation et des honoraires

Si vous bénéficiez d'un accord de prise en charge de votre régime obligatoire à 80%, il vous sera demandé de régler les 20% à votre charge pendant les 30 premiers jours soit directement soit par l'intermédiaire de votre assurance ou mutuelle complémentaire.

Si vous bénéficiez d'un accord de prise en charge à 100%, il vous sera demandé de régler le montant du forfait hospitalier (fixé à ce jour à 13,50 euros/jour) et le supplément de la chambre particulière, soit directement soit par l'intermédiaire de votre assurance ou mutuelle complémentaire.

- Les frais liés à vos demandes particulières :

La chambre particulière : sur votre demande et selon nos disponibilités, vous pouvez obtenir une chambre particulière (si votre mutuelle ne prend pas en charge la chambre particulière, nous vous demanderons une avance comme pour le forfait journalier).

Projet de Soins Personnalisé : votre prise en charge



Vous avez accepté d'être pris(e) en charge au sein de la clinique : vous vous inscrivez dès lors dans une démarche de soins.

Les objectifs thérapeutiques

L'ensemble des soins dispensés aura pour objectifs de :

- ✓ Renforcer les motivations ;
- ✓ Apprendre à percevoir ses émotions, à les gérer, les harmoniser ;
- ✓ Gérer des situations de stress, apprendre à ne pas céder à la panique ;
- ✓ Faire face quand la pression de l'angoisse devient forte ;
- ✓ Reprendre confiance en soi ;
- ✓ Concrétiser ses capacités d'autonomie ;
- ✓ Mettre en place des stratégies personnelles pour faire face aux situations difficiles.

Pour ces objectifs de séjour, l'équipe de la Clinique Château Caradoc s'engage à vos côtés. Elle a besoin de votre adhésion totale au projet thérapeutique et de votre engagement à respecter le règlement intérieur. En effet, l'évolution vers un meilleur équilibre de vie ne peut se faire que dans un cadre qui prenne la forme d'un engagement réciproque.

Les axes de la prise en charge

La prise en charge thérapeutique se décline de façon pluridisciplinaire :

- **Un axe médical**

- Psychiatrique : votre psychiatre référent organisera la globalité de votre prise en charge institutionnelle, le travail de thérapie, l'ajustement des traitements psychotropes et l'évaluation des examens complémentaires à mettre en œuvre.
- Somatique : un médecin généraliste de la clinique assurera votre suivi somatique au décours de votre séjour.

La permanence médicale est assurée par un système d'astreintes 7j/7 et 24h/24.



- **Un axe paramédical** : Soins et entretiens infirmiers, ateliers thérapeutiques, psychothérapie, sophrologie, kinésithérapie...

- **Un axe information et expression** : Réunions avec des associations – Education thérapeutique – Réunions d'accueil, d'information...

- **Un axe social**

Dans le cadre du suivi et de l'accompagnement social, un professionnel du social peut vous recevoir soit à votre demande et sur rendez-vous, soit sur demande de l'équipe soignante. Il vous aidera dans vos différentes démarches.

Le contrat de soins et le projet de soins personnalisé

Le contrat de soins

Le bon déroulement de votre séjour nécessite un cadre qui prend la forme d'un contrat thérapeutique précisant l'engagement de l'équipe ainsi que le vôtre. Ainsi, un contrat de soins vous est remis lors de votre admission ; votre signature et celle de votre médecin psychiatre référent attestent de cet engagement mutuel. Vous disposez d'un délai de 48 heures pour lire et signer ce contrat.

Le projet de soins personnalisé (PSP)

Un projet de soins personnalisé est élaboré en début de séjour, avec le psychiatre et l'ensemble de l'équipe soignante. Vous participez à la définition de ce projet thérapeutique qui est régulièrement évalué et peut être adapté tout au long du séjour. Si la situation rend cela pertinent et avec votre accord, votre entourage peut éventuellement être associé au réajustement du PSP.

La prise en charge médicale

La prise en charge psychiatrique

Votre psychiatre référent assure votre prise en charge psychiatrique conformément au contrat de soins et aux objectifs définis dans le projet de soins personnalisé. Il est à votre écoute tout au long de votre séjour, ainsi que l'ensemble de l'équipe soignante.

La prise en charge somatique

Une consultation avec un des médecins généralistes de la clinique aura lieu dans les premiers jours suivant votre admission, puis un suivi régulier pourra être assuré tout au long de votre séjour.

La prise en charge médicamenteuse

Avant toute prescription, les médecins évaluent la « balance bénéfices-risques » afin de s'assurer de vous proposer le traitement le plus adapté à votre état.

Tout médicament pouvant présenter des effets secondaires, les médecins (psychiatres et généralistes) s'engagent à vous expliquer les bénéfices et risques de votre traitement pour une meilleure compréhension de la démarche thérapeutique. A ce titre, votre médecin psychiatre référent est à votre disposition pour répondre à vos questions et peut vous proposer une fiche explicative à propos de certains médicaments pour une information détaillée.

N'hésitez pas à signaler à l'équipe soignante toute perception ou sensation anormale afin que les médecins y apportent une réponse adaptée.

La prise en charge de la douleur

La prise en charge de la douleur psychologique et somatique est au centre de nos préoccupations. L'équipe médicale et soignante dans son ensemble veillera à apporter l'écoute et les réponses susceptibles de soulager au mieux les différentes douleurs physiques et psychologiques. Pour cela, les professionnels de la clinique disposent d'un certain nombre de moyens et outils spécifiques :

- des échelles d'évaluations validées par le Ministère de la Santé,
- une instance spécifique, le CLUD (Comité de Lutte contre la Douleur),
- la mise en place régulière d'audits internes visant à vérifier les bonnes pratiques de prise en charge de la douleur.

**La douleur n'est pas une fatalité,
n'hésitez pas à l'exprimer tout au long de votre séjour.**

Les activités thérapeutiques

Des activités thérapeutiques vous seront proposées tout au long de votre séjour.

Ces activités relèvent de prescriptions médicales.

Les ateliers thérapeutiques constituent une part importante du projet de soins personnalisé car ils dispensent une prise en charge spécifique répondant à différents objectifs thérapeutiques.



Informations sur vos droits

En tant qu'usagers du système de santé, vous disposez de droits définis dans certains textes de référence, notamment la charte de la personne hospitalisée et la charte de l'utilisateur en santé mentale.

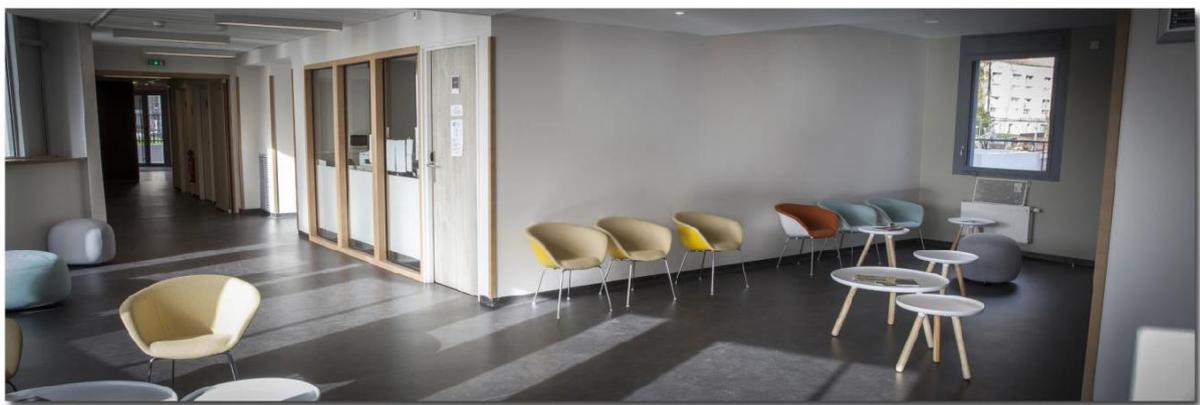


Un livret des droits des patients est disponible sur demande à l'accueil de l'établissement et dans les services. N'hésitez pas à la consulter.

Textes de référence

De nombreux textes ont permis la structuration progressive du secteur de la psychiatrie en France, et la reconnaissance des droits des patients. Les textes récents suivants ont une grande portée quant à la reconnaissance et au respect des droits des patients :

- Loi du 04 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé
- Résolution du Parlement européen du 19 février 2009 sur la santé mentale (2008/2209(INI))
- 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)
- Charte de l'utilisateur en santé mentale (Charte de l'utilisateur en santé mentale des centres hospitaliers spécialisés en psychiatrie, signée par la secrétaire d'Etat à la santé et aux handicapés, la FNAP-Psy et la conférence nationale des présidents de CME de CHS, le 22 Mai 2000)



Charte de confidentialité de l'établissement

Je suis professionnel de santé

Je m'engage à respecter la confidentialité.

- Je ne parle pas d'un patient devant d'autres personnes hors du service (couloirs...).
- Je ne donne pas d'information de nature médicale par téléphone avant de m'être assuré de parler à un médecin participant à la prise en charge du patient concerné.
- Je m'engage à ne pas communiquer d'informations à d'autres personnes (médecin, famille ...) si le patient ne le souhaite pas.
- Je n'appose aucune marque identifiant une pathologie sur un dossier.
- Je protège les dossiers de toute indiscretion y compris lors du transport (ambulance, VSL...).
- J'échange avec le patient à l'abri des regards et des oreilles indiscretes.
- Je ne divulgue pas la présence d'une personne qui ne le souhaite pas (anonymat).

Je m'engage à respecter l'intimité.

- Je veille à maintenir le niveau sonore de mon activité le plus bas possible.
- J'ai des gestes attentionnés, j'explique les soins que je prodigue.
- Je tiens compte de la situation particulière de chaque patient.
- Je respecte les valeurs, les différences culturelles et religieuses des patients et de leurs proches.
- Je frappe, attends un instant avant d'entrer dans la chambre d'un patient.
- Je respecte la pudeur du patient lors des soins, transports, installations...
- Je ferme la porte des chambres sauf avis contraire du patient.
- Je demande au voisin de chambre et/ou la famille de sortir lors des soins d'un patient (dans la mesure du possible).
- J'informe le patient de la présence des étudiants pendant la visite ou les soins.

Je suis un patient ou un proche

Moi aussi je peux participer au respect de la confidentialité et de l'intimité.

- Je préviens le service si j'ai des souhaits particuliers en matière de confidentialité ou d'intimité.
- Je ne cherche pas à savoir ce qui arrive aux autres.
- Je reste discret au sujet des conversations entendues.
- Je sors, si possible, d'une chambre à deux lits lorsqu'on s'occupe de mon voisin (les proches sortent systématiquement lors d'un soin).
- Je ne fais pas de bruit et respecte les périodes de sommeil des autres patients.
- Je respecte un rideau fermé ou un paravent.
- J'adapte le niveau sonore de la télévision ou de la radio en fonction du repos des autres patients.
- Je respecte les différences de langue, nationalités, coutumes ...
- J'adopte une tenue vestimentaire correcte, notamment en dehors de ma chambre.

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 une vie digne, avec une attention particulière en 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 droits en cas de décès bénéficient de ce même droit.



La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et 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 subi 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.santé.gouv.fr. Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement, ainsi que sa traduction en différentes langues.

Charte de l'usager en santé mentale

Charte de l'usager en santé mentale des centres hospitaliers spécialisés en psychiatrie, signée par la secrétaire d'Etat à la santé et aux handicapés, la FNAP-Psy et la conférence nationale des présidents de CME de CHS, le 22 Mai 2000

Une personne à part entière

L'usager en santé mentale est une personne qui doit être traitée avec le respect et la sollicitude dus à la dignité de la personne humaine.

C'est une personne qui a le droit au respect de son intimité (effets personnels, courrier, soins, toilette, espace personnel, etc.), de sa vie privée, ainsi qu'à la confidentialité des informations personnelles, médicales et sociales la concernant.

Le secret professionnel lui est garanti par des moyens mis en œuvre à cet effet.

Tout ce que le malade a dit au psychiatre et tout ce que celui-ci a remarqué pendant son examen ou le traitement, doit être couvert par le secret, à moins qu'il apparaisse nécessaire de rompre le secret pour éviter des dommages graves au malade lui-même ou à des tiers. Dans ce cas toutefois, le malade doit être informé de la rupture du secret. C'est une personne qui ne doit pas être infantilisée ou considérée comme handicapée physique ou mentale. C'est une personne dont on doit respecter les croyances et qui peut faire appel au ministre du culte de son choix.

Une personne qui souffre

L'usager en santé mentale est une personne qui ne se réduit pas à une maladie, mais souffre d'une maladie. Cette maladie n'est pas une maladie honteuse mais une maladie qui se soigne et se vit.

La prise en compte de la dimension douloureuse, physique et psychologique des usagers en santé mentale doit être une préoccupation constante de tous les intervenants.

Le psychiatre doit proposer aux usagers la meilleure thérapeutique existant à sa connaissance. Les professionnels de santé mentale doivent travailler en réseau afin d'échanger les informations utiles concernant l'usager et d'optimiser ainsi la prise en charge médicale et sociale.

Sera notamment assurée une bonne coordination psychiatre-médecin généraliste

(le lien psychiatre-médecin de famille est en effet l'un des maillons essentiels d'une prise en charge de qualité au plus près du lieu de vie du patient). Ce nécessaire travail en réseau doit être particulièrement vigilant au respect du secret professionnel.

Compte-tenu des liens organiques entre sanitaire et social dans le domaine de la santé mentale, les projets élaborés au bénéfice des usagers ne doivent pas pâtir de divisions artificielles des champs d'intervention. L'accessibilité aux soins doit être assurée et l'usager doit être accueilli chaleureusement dans les délais raisonnables et dans les locaux aménagés pour son bien-être.

En cas d'hospitalisation, l'usager dispose de ses effets personnels durant son séjour sauf si des raisons de sécurité s'y opposent. Il doit lui être remis un livret d'accueil exposant les informations pratiques concernant son séjour et le lieu de son hospitalisation et l'informant de ses droits et de ses devoirs. Les communications téléphoniques, les visites et les sorties dans l'enceinte de l'établissement feront l'objet d'un contrat qui sera discuté régulièrement entre le patient et le médecin, et devront se faire dans le respect de l'intimité des autres patients. Une attention particulière sera accordée à l'organisation de soins de qualité lorsqu'ils sont nécessaires après une hospitalisation.

Une personne informée de façon adaptée, claire et loyale

L'usager a le droit au libre choix de son praticien et de son établissement, principe fondamental dans notre législation sanitaire de libre engagement réciproque dans une relation contractuelle, hors le cas d'urgence et celui où le médecin manquerait à ses devoirs d'humanité (Article L.1111-1 du code de la santé publique et Article 47 du code de déontologie médicale). Il est informé de la fonction, de l'identité des personnes intervenant auprès de lui et de l'organisation du dispositif de soins (structures du secteur et intersectorielles, etc.).

Toute personne peut avoir accès aux informations contenues dans ses dossiers médical et administratif, selon les modalités définies par la loi. Le secret médical ne peut s'exercer à l'égard du patient ; le médecin doit donner une information simple, loyale, intelligible et accessible sur l'état de santé, les soins proposés (notamment sur les effets dits "secondaires" du traitement appliqué) et sur les éventuelles alternatives thérapeutiques.

Hors situation d'urgence, tout usager peut estimer ne pas être suffisamment informé, souhaiter un délai de réflexion ou l'obtention d'un autre avis médical.

Préalablement à la recherche biomédicale, son consentement libre, éclairé et exprès doit être recueilli dans le strict respect de la loi.

Les patients donnent leur consentement préalable s'ils sont amenés à faire l'objet d'actions de formation (initiale et continue) du personnel soignant. Il ne peut être passé outre à un refus du patient.

Les mineurs sont informés en fonction de leur âge et de leurs facultés de compréhension dans la mesure du possible et indépendamment de l'indispensable information de leurs représentants légaux.

Avec l'accord préalable du patient si son état de santé le permet, et si possible en présence de celui-ci, les proches doivent pouvoir disposer d'un temps suffisant pour avoir un dialogue avec le médecin responsable et les soignants.

L'usager a la possibilité de rencontrer une assistante sociale.

Si une hospitalisation s'avère nécessaire, les patients reçoivent aussitôt une information claire et adaptée sur les modalités de cette hospitalisation et les voies de recours. Cette information qui risque d'être mal comprise en raison de la gravité du tableau clinique initial, sera reprise ultérieurement autant que nécessaire.

L'usager reçoit une information claire, compréhensible et adaptée sur les conditions d'accueil et de séjour.

Une personne qui participe activement aux décisions la concernant

La participation active de l'usager à toute décision le concernant doit toujours être sollicitée en le situant au centre de la démarche de soins dans un processus continu d'adhésion.

Hors les cas d'hospitalisation sous contrainte définis par la loi, un patient hospitalisé peut, à tout moment, quitter l'établissement après avoir été informé des risques possibles pour son état et après avoir signé une décharge.

Aucune démarche ne doit être engagée et aucun traitement ne doit être donné contre ou sans sa volonté, à moins que, en raison de sa maladie mentale, il ne puisse porter un jugement sur ce qui est son intérêt, ou à moins que l'absence de traitement puisse avoir des conséquences graves pour lui ou pour des tiers.

Le patient ne peut être retenu dans l'établissement, hormis les cas de la législation où son état nécessite des soins sans son consentement. Il doit alors être informé de sa situation juridique et de ses droits.

Compte-tenu des enjeux liant (particulièrement en santé mentale) efficacité et adhésion au traitement, même dans ce cas où son état nécessite des soins sans son consentement, sera néanmoins toujours recherché le plus haut degré d'information et de participation à tout ce qui le concerne dans ses soins ou sa vie quotidienne.

Toutefois, la construction d'une véritable alliance thérapeutique ne peut être confondue avec une simple transparence réciproque.

Dès que disparaissent les circonstances qui ont rendu nécessaire l'hospitalisation de l'usager contre sa volonté, le psychiatre doit interrompre les mesures appliquées contre cette volonté.

Le mineur ne pouvant prendre de décisions graves le concernant, il revient aux détenteurs de l'autorité parentale d'exprimer leur consentement. Toutefois, lorsque la santé d'un mineur risque d'être compromise par le refus du représentant légal ou l'impossibilité de recueillir le consentement de celui-ci, le praticien peut saisir le Procureur de la République afin de, pouvoir donner les soins qui s'imposent. On sera néanmoins attentif à ce que ces mesures ne puissent en aucun cas être prolongées au-delà de ce qui est médicalement indiqué. Si l'avis du mineur peut être recueilli, le médecin doit en tenir compte dans toute la mesure du possible.

Le médecin doit tenir compte de l'avis de l'incapable majeur de ses représentants légaux.

Une personne responsable qui peut s'estimer lésée

Indépendamment d'observations exprimées dans le cadre de questionnaires évaluatifs de satisfaction (remis avec le livret d'accueil à chaque patient), l'usager ou ses ayants droit peuvent faire part directement au directeur de l'établissement de leurs avis, de leurs vœux ou de leurs doléances.

S'ils souhaitent se plaindre d'un dysfonctionnement ou s'ils estiment avoir subi un préjudice, ils peuvent saisir le directeur de l'hôpital, les commissions départementales des hospitalisations psychiatriques, les commissions locales de conciliation chargées de les assister et de les orienter en leur indiquant les voies de

conciliation et de recours dont ils disposent (dans des délais suffisamment rapides pour ne pas les pénaliser).

Une personne dont l'environnement socio-familial et professionnel est pris en compte

Les actions menées auprès des usagers veillent à s'inscrire dans une politique visant à véhiculer une image moins dévalorisante de la maladie mentale afin de favoriser leur insertion en milieu socioprofessionnel où ils sont encore trop souvent victimes de discrimination.

Les équipes soignantes ont le souci tout au long du traitement, de mobiliser le patient de façon positive autour, de ses capacités, connaissances, savoir-faire pour les exploiter afin qu'il puisse se reconstruire en favorisant une réinsertion sociale par paliers. Chaque étape sera discutée avec le patient, pour respecter ainsi le rythme de chacun.

Dans le strict respect de l'accord du patient, la famille peut être associée au projet thérapeutique, informée de la maladie afin d'adopter l'attitude la plus juste et être soutenue dans ses difficultés.

Une personne qui sort de son isolement

Le patient doit recevoir une information sur les associations d'usagers qu'il peut contacter, et qui ont pour fonction de créer une chaîne de solidarité ; lieux d'informations, d'écoute, de rencontre, d'échange, de convivialité et de réconfort, qui pourront l'aider à tisser des liens sociaux en bonne coordination avec les professionnels des champs sanitaire et social.

Une personne citoyenne, actrice à part entière de la politique de santé, et dont la parole influence l'évolution des dispositifs de soins et de prévention

La satisfaction de l'usager en santé mentale doit être régulièrement évaluée par des enquêtes portant notamment sur les conditions d'accueil et de séjour, enquêtes qui servent de base à l'amélioration de la qualité de l'information et des soins.

Dans le cadre d'un dialogue dont le développement s'avère particulièrement fécond, les usagers apportent à travers leur expérience, leur contribution à la réflexion et

aux décisions des instances concernant la santé mentale, par leur participation active à chacun des niveaux de leur élaboration :

- niveau local : (Conseil d'administration, Commission de conciliation, C.L.I.N., C.D.H.P., Conseil de secteur, groupes de travail notamment ceux en lien avec la démarche qualité et l'accréditation des établissements, etc.)
- niveau régional : (Conférence régionale de santé, S.R.O.S.S. et Carte sanitaire, groupes de travail mis en place par l'A.R.H. et la D.R.A.S.S., etc.)
- niveau national: (Conférence nationale de santé, etc.)

Dans une démarche d'amélioration constante de la qualité de l'information, de l'accueil, des soins et de la prévention, les professionnels facilitent les conditions de la mise en place de la représentation des usagers, en soutenant leurs initiatives de création d'associations qui leur permettent de sortir de leur isolement et d'exprimer leurs besoins, avis et propositions aux personnels et aux décideurs du système de santé. Dans la marche vivifiante d'une véritable démocratie sanitaire, les usagers en santé mentale apportent ainsi par leur participation active et avertie, une contribution citoyenne décisive pour une évolution positive à visage humain des dispositifs de soins et de prévention de notre pays.

*Cette charte a été signée à Paris le 8 décembre 2000 en présence de :
Mme Dominique GILLOT : Secrétaire d'Etat à la Santé et aux Handicapés ;
Mme Claude FINKELSTEIN : Présidente de la F.N.A.P. Psy ; M. le Docteur Alain PIDOLLE :
Président de la conférence ; M. Jacques LOMBARD : Président d'honneur de la F.N.A.P. Psy ;
M. le Docteur Yvan HALIMI Vice-Président de la conférence (relations avec les usagers et les familles)*

F.N.A.P. Psy -24 Rue de Maubeuge - 75009 Paris

*Conférence des Présidents de C.M.E. de C.H.S. - Clinique de psychologie médicale
- 57370 PHALSBOURG*

Contact & Accès



Tel : 05.59.44.17.44

Fax : 05.59.44.05.71



E-mail : accueil@caradoc.fr



Venir en bus : arrêts 14 avril (A2 et N) et Caradoc (A1 et N)



24 avenue du 14 avril 1814

64100 BAYONNE

