

mediazur

Avec vous, vers la consolidation d'un avenir plus sûr !



04.42.62.97.93

clinique.mediazur@orange.fr



CLINIQUE

MEDIAZUR

LIVRET D'ACCUEIL du PATIENT

Version 9 mise à jour en octobre 2011

Séjours en psychiatrie

Réinsertion – Réadaptation - Réhabilitation

Madame, Mademoiselle, Monsieur,

Votre état de santé nécessite un séjour parmi nous. La Direction et l'ensemble du personnel vous souhaitent la bienvenue.

Ce livret est conçu pour vous donner des informations concernant le fonctionnement de l'établissement, ses activités et ses objectifs, afin de vous aider à vous repérer. Nous restons à votre disposition pour toute demande de renseignement complémentaire.

Nous nous efforcerons de tout mettre en œuvre pour vous apporter des soins individualisés de qualité. Merci de nous faire part de vos remarques et suggestions lors des réunions communautaires et en remplissant le questionnaire de satisfaction à la fin de votre séjour. Cela nous sera utile dans le cadre de notre processus d'amélioration continue de la qualité.

Nous vous remercions de votre confiance et vous souhaitons un bon séjour.

Renseignements par téléphone de 9H à 13H et de 14H30 à 18H du lundi au vendredi.

N° chambre :

N° téléphone :

PRISE EN CHARGE ADMINISTRATIVE ET SOCIALE

Pré-admission

Tous les séjours sont programmés, un dossier de demande d'admission est à compléter si vous souhaitez effectuer un séjour dans notre établissement.

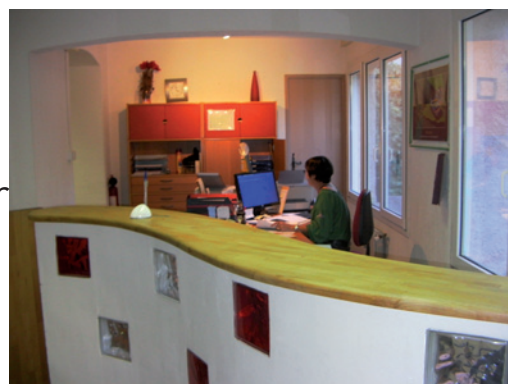
Ce dossier sera étudié par notre équipe de soin et une réponse sera transmise dans tous les cas. Le dossier de demande d'admission vous sera envoyé sur demande téléphonique. Il est également téléchargeable sur notre site : www.clinique-psychiatrique-mediazur.fr

Admission administrative

Les admissions se font de 14h à 17h du Lundi au Jeudi.

Lors de votre admission vous devez vous présenter impérativement avec :

- Pièce d'identité
- Bulletin de sortie en cas de transfert
- Carte vitale et attestation en cours de validité
- Carte de mutuelle, si vous bénéficiez d'une couverture complémentaire
- Carte CMU, si vous en êtes bénéficiaire
- Un chèque de caution, non encaissé, vous est demandé pour couvrir le Forfait journalier (405€ au 1er juillet 2011) sauf si vous bénéficiez de la CMU
- Un chèque de caution de 15€ (non encaissé) pour la clef de chambre



Il vous sera demandé de préciser :

- Les coordonnées de la personne à prévenir en cas de besoin
- Les coordonnées d'une personne de confiance si vous le souhaitez
- Les coordonnées de votre médecin traitant

Confidentialité

L'ensemble du personnel est sensibilisé au respect de la confidentialité des informations vous concernant, il est soumis au secret professionnel. Vous pouvez demander que votre présence ne soit pas communiquée.

Argent et objets précieux

Nous vous conseillons vivement de déposer votre argent et vos objets précieux dans le coffre, au secrétariat de l'établissement, dès votre arrivée. Vous avez la possibilité de venir les retirer durant les heures d'ouverture (uniquement le matin pour l'argent) L'établissement n'est responsable que des dépôts qui lui sont confiés.

Frais d'hospitalisation

Ils comprennent des frais de séjour et un forfait journalier.

La clinique est conventionnée. Elle pratique le tiers payant.

Certains frais ne sont pas couverts par l'assurance maladie :

- Le forfait journalier
 - Le ticket modérateur qui correspond à 20% des frais d'hospitalisation est à votre charge sauf si vous êtes pris en charge à 100%.
 - Supplément de chambre particulière pour raison de confort (45 à 70 euros)
- Ces frais peuvent être pris en charge par votre mutuelle, la CMU ou par tout autre organisme complémentaire.
- Si vous n'êtes pas assuré social, la totalité des frais sont à votre charge.
- Les tarifs sont affichés près du secrétariat et peuvent vous être communiqués par téléphone.

Le service social

L'assistante sociale agit en étroite collaboration avec les équipes administrative et soignante pour la mise en place et le suivi des projets.

Elle aide à la résolution des problèmes administratifs et assure si besoin les liaisons avec les familles ou les tutelles.

Elle reçoit les patients lors de ses permanences (4 créneaux hebdomadaires).

Chambres

Les chambres individuelles sont attribuées suivant nos disponibilités et après accord médical.

Départ

Avant de quitter l'établissement, nous vous remercions de remplir le questionnaire de satisfaction qui vous sera remis au secrétariat le jour de votre départ. Il est destiné à recueillir votre avis sur les conditions d'accueil qui vous ont été réservées, les soins et sur l'ensemble du séjour que vous avez passé parmi nous.

Le matin de votre départ nous vous demandons de libérer votre chambre pour 9H et de restituer votre clef au secrétariat. Vos affaires seront placées dans la bagagerie en attendant l'heure de votre sortie.

Avant votre départ vous devez vous présenter au secrétariat pour:

- récupérer le bulletin de sortie
- la correspondance médicale et l'ordonnance de sortie
- vous acquitter des frais restant éventuellement à votre charge

PRISE EN CHARGE THERAPEUTIQUE

MEDIAZUR est une clinique psychiatrique, mixte, recevant des patients autonomes à partir de 18 ans présentant une pathologie psychiatrique prédominante, en dehors de la géro-psycho-geriatrie. Les hospitalisations se font en milieu ouvert.

Tous les moyens sont mis en œuvre afin de favoriser la **réinsertion** du patient dans son milieu socioprofessionnel et familial.



L'équipe soignante

Durant le séjour, les patients sont pris en charge par une équipe pluridisciplinaire qui travaille en concertation.

Le **médecin psychiatre** référent établit avec le patient le projet thérapeutique individualisé. Une consultation hebdomadaire est prévue.

Une consultation systématique d'accueil est prévue avec le **médecin généraliste** ainsi que des consultations en cas de besoin.

La **surveillante** coordonne les soins autour du patient et encadre :

- Le **personnel infirmier** qui dispense les soins, assure une continuité de présence et d'écoute, participe à l'éducation à la santé et à la maladie ; et réalise l'animation de groupes psychothérapeutiques en lien avec le médecin psychiatre.
- Les **Aides-soignants** qui réalisent les soins d'hygiène et encadrent des ateliers d'autonomisation.
- Les **Aides-soignants «Animateurs thérapeutiques»** qui assurent des activités de socialisation et de réinsertion.
- L'**infirmière coordinatrice** agit en lien avec le psychiatre et l'assistante sociale autour du projet de sortie du patient.

Les **psychologues** assurent les psychothérapies individuelles.

L'**art thérapeute** et l'**ergothérapeute** stimulent l'autonomie.

Le **pharmacien** est le garant du circuit du médicament.

Sur prescription médicale un **kinésithérapeute** intervient dans l'établissement.

La distribution des médicaments

Elle se déroule dans l'infirmierie de chaque unité aux horaires suivants : 8h15 / 12h45 / 18h / 20h30 à 22h30.

Durant votre séjour, l'utilisation de médicaments autres que ceux prescrits dans l'établissement est interdite pour éviter les surdosages et interactions médicamenteuses.

Régime alimentaire

Si pour des motifs médicaux, un régime alimentaire est nécessaire, il doit être validé et prescrit par notre médecin généraliste qui le transmet au service restaurant.

Un régime sans porc ou sans viande peut également être mis en place.

Les visites

Elles sont autorisées de 13H à 18H. Les visiteurs doivent signaler leur présence à l'infirmierie ou au secrétariat dès leur arrivée.

Prise en charge de la douleur

Notre établissement est engagé à mener une action d'évaluation de la douleur et de mettre en place un traitement antalgique. Notre équipe soignante est à votre écoute.

Activités thérapeutiques

Différentes activités thérapeutiques vous sont proposées dans le cadre de la prise en charge et en relation avec le projet médical et le projet de soins. Le programme de la semaine, variable, est présenté lors de la réunion communautaire.

Il comporte des activités de type :

Psychothérapie : Musicothérapie, Relaxation, Groupe de parole, Groupe addiction

Autonomisation, Socialisation et réinsertion :

- **Education à la santé et à la maladie**
- **Activités manuelles** (Peinture, poterie, dessin, couture, pyrogravure ...)
- **Activités sportives** (Pétanque, basket, marche, ping-pong, Gymnastique douce)
- **Activités intellectuelles** (jeux de société, informatique)
- **Atelier théâtre**
- **Sorties variées** (excursions, visites, mer, piscine, cinéma, bowling, grande surface...)
- **Atelier « Beauté »**
- **Magasin/caféteria thérapeutique** : géré avec la participation des patients par une association « **VOUS et NOUS CONTACT** », il permet les achats de première nécessité et la consommation de boissons et d'aliments, les bénéfices servent à réaliser des activités supplémentaires.

Les sorties

Les sorties sont autorisées de 9H à 11H30 et de 13H à 18H, elles doivent être signalées à l'infirmerie au départ et au retour.

Une sortie à la journée peut être autorisée avec l'accord du médecin psychiatre.

Une permission d'un WE par mois (une nuit), à titre thérapeutique peut être donnée par le médecin psychiatre après 15 jours de séjour.

Les accords sont demandés lors de la consultation hebdomadaire, toute absence à la consultation entraîne l'annulation des permissions et sorties à la journée.

Durant votre séjour dans l'établissement, l'usage de votre véhicule est suspendu sauf autorisation médicale. Les clefs et les papiers du véhicule seront demandés à l'admission.

Informations et consentement éclairé

L'équipe soignante s'engage à tout mettre en œuvre pour que vous puissiez bénéficier d'une information claire et complète sur votre état de santé et sur les traitements qui vous seront proposés.

Votre consentement sera recherché pour tout acte médical, ainsi que pour le dépistage des maladies infectieuses.

Sortie définitive

La date en sera fixée avec votre médecin.

Si vous souhaitez écourter votre séjour, il est néanmoins indispensable de voir un médecin avant votre départ.

Un compte rendu d'hospitalisation est adressé à votre médecin traitant à votre sortie.

PRISE EN CHARGE HOTELIÈRE



Le cadre de vie

L'établissement est situé dans le calme d'un parc arboré de deux hectares à deux kilomètres du village de la Bouilladisse à quelques minutes d'AUBAGNE, au cœur de la Provence (une vingtaine de kilomètres de Marseille et d'Aix en Provence)

Il est composé de 2 bâtiments réunis par une passerelle couverte.

L'hébergement se fait principalement en chambres individuelles (54 chambres individuelles et 12 chambres doubles), réparties en deux unités.

Les chambres sont équipées de salles d'eau et toilettes.

Les chambres doubles possèdent 2 placards pouvant se fermer par cadenas (non fourni).

La salle de restauration, les salons TV, la buanderie d'accès libre, la cafétéria, les ateliers d'ergothérapie et le secrétariat sont communs aux deux unités.

Un local sécurisé permet de conserver les bagages vides pendant le séjour.

Entretien du linge

Une buanderie en libre-service se situe dans l'unité 2, elle comporte un lave-linge, un sèche-linge ainsi qu'un fer et une table à repasser.

Pour des raisons d'hygiène, la lessive utilisée doit être **antiseptique**. L'achat de pack de jetons « lavage/séchage/lessive antiseptique » se fait au secrétariat pendant les horaires d'ouverture de la matinée.

L'entretien du linge personnel des patients qui ne peuvent le faire eux-mêmes est pris en charge par le personnel de l'établissement.

Les serviettes de toilette ne sont pas fournies.

Services Techniques

La gouvernante encadrant l'ensemble des services techniques vous accueille à votre arrivée. Les agents d'entretien se chargent des réparations courantes du lundi au samedi, merci de signaler tout problème dans votre chambre au personnel de ménage. Les employés des services généraux s'occupent du ménage des locaux tous les jours de la semaine.

Les draps sont changés une fois par semaine le jeudi.

Courrier

Le courrier reçu par les patients est déposé dans les infirmeries dans la matinée.

Le courrier à expédier le jour même est à déposer avant 11H au secrétariat.

Internet

Accès possible lors d'ateliers d'ergothérapie, une borne internet est en projet.

Téléphone

Chaque chambre possède un téléphone permettant uniquement de recevoir les appels. Pour les communications vers l'extérieur 2 cabines à cartes sont à votre disposition dans l'établissement (hall d'entrée principale et salon TV unité 1 niveau 300). Il est possible d'acheter des cartes téléphoniques au secrétariat.

Télévision

Deux salons de télévision sont à la disposition des patients de 9h00 à 23h00.

Une location de télévision est possible pour une durée minimum de 1 semaine, uniquement pour les niveaux Les Oliviers (chambres 500) et Les Lauriers (chambres 600). S'adresser au secrétariat.

Tarifs : 4 semaines : 70 € - 2 semaines : 40 € - 1 semaine : 23 € - 1jour : 4 €

Une caution non encaissée de 80 € est demandée à la remise de la télécommande.

Dans les chambres **non équipées en poste TV**, il est possible d'utiliser votre propre poste sans que nous puissions garantir la réception des chaînes.

Restauration

La restauration est assurée sur place par un prestataire.

Petit-déjeuner 8H30 à 9H15

Déjeuner 12H00 à 12H45

Dîner 18H30 à 19H15

Nous vous demandons d'arriver en salle à manger dans le ¼ H qui suit l'ouverture du restaurant. Passé ce délai, nous ne garantissons pas le service.

Pour votre anniversaire, l'établissement aura le plaisir de vous offrir un gâteau (prévenir le personnel de cuisine quelques jours avant).

Le secrétariat se tient à la disposition de votre famille ou de vos amis qui souhaitent déjeuner dans nos locaux. Ils peuvent acheter leur ticket de repas la veille au secrétariat pour 12€. Le ticket doit être remis au personnel de cuisine en salle.

Conditions d'hébergement proposées aux proches

Notre secrétariat pourra vous renseigner sur les possibilités hôtelières à proximité.

Bus à la demande

Service gratuit pour les trajets jusqu'au village. Depuis l'arrêt Valla de Rigon (proche du portail en allant vers la gauche en sortant) jusque La Bouilladisse Gare.

2 trajets par jour :

Matin

Aller 9h15 Retour 11h15

Après-midi :

Aller 13h Retour 15h15

SÉCURITE – QUALITÉ - HYGIÈNE

La sécurité incendie

Notre établissement est équipé d'un système de sécurité contre l'incendie. Des portes coupe-feu se ferment automatiquement en cas de déclenchement du système. Des sorties de secours existent à tous les étages. Un exercice d'évacuation incendie est organisé chaque année. Il est important de rester calme et de suivre les indications du personnel en cas d'évacuation des bâtiments. Les plans d'évacuations sont affichés dans les couloirs.

Vidéo surveillance

Des caméras de surveillance sont placées à différents endroits de l'établissement, dans les parties communes, pour assurer la sécurité de chacun.

La lutte contre les infections nosocomiales

Une infection nosocomiale est une infection contractée durant le séjour et liée aux soins ou à l'environnement.

Le **Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales** (CLIN) dispose d'une équipe pluridisciplinaire (médecins, pharmacien, infirmier...) qui veille à l'hygiène de l'ensemble de la prise en charge et élabore un programme d'action annuel sur les thèmes de l'organisation, la prévention, la surveillance et la formation.

La prévention des infections est assurée par le respect des protocoles diffusés dans tout l'établissement et par la mise en place de moyens adaptés.

Il va de votre intérêt de collaborer à ces efforts par de bonnes pratiques de base : toilette, lavage des mains, change vestimentaire, brossage des dents... Le respect de la propreté de votre chambre et de votre environnement est important également.

Les indicateurs nationaux de qualité et de sécurité des soins sont affichés devant le secrétariat.

Démarche qualité

La **qualitiennne** s'occupe de la coordination et du respect de la démarche qualité dans l'établissement.

L'objectif de la démarche qualité est de vous fournir des soins aussi efficaces, sûrs et accessibles que possible.

L'établissement est accrédité par la HAS (Haute Autorité de Santé) et poursuit sa démarche d'amélioration continue de la qualité.

Accès au rapport d'accréditation de 2009 :

http://www.has-sante.fr/portail/jcms/c_418976/clinique-mediazur

L'analyse annuelle de la satisfaction des patients est affichée devant le secrétariat.

DROITS et OBLIGATIONS

Informatisation des données - Archivage

Dans le cadre de la loi Informatique et Liberté du 6 janvier 1978, nous vous informons que

l'établissement gère un fichier informatique de données administratives et médicales sur lesquelles vous avez un droit d'accès et de rectification.

Les données concernant chaque patient qui font l'objet d'un traitement informatisé sont soumises au médecin responsable de l'information médicale de l'établissement ; elles sont protégées par le Secret Médical. Les dossiers médicaux sont conservés 30 ans.

Charte de la personne hospitalisée

Vos droits en tant que personne hospitalisée sont listés dans un document affiché dans tous les services de l'établissement. 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 à l'accueil de l'établissement

Vos droits d'accès au dossier médical

Le patient peut avoir accès à son dossier médical soit directement soit par l'intermédiaire d'un médecin désigné par lui, dans les conditions définies par voies réglementaires (Haute Autorité de Santé) ; il suffit d'en faire la demande écrite auprès de la direction. La communication est assurée par le médecin qui a constitué le dossier et en son absence par le médecin désigné par la conférence médicale de l'établissement (CME). Les informations nécessaires seront fournies au patient dans les 8 jours à partir du règlement des frais de photocopie qui vous sera communiqué.

Personne de confiance

Vous avez la possibilité de désigner une personne de confiance qui pourrait vous assister si nécessaire dans la prise de décision pour tout acte médical. Cette personne serait consultée dans le cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté. Cette désignation se fait par écrit auprès du secrétariat. Si vous êtes sous tutelle, cette désignation est soumise à l'accord de votre tuteur.

Vos plaintes, réclamations, éloges, observations ou propositions

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement au responsable concerné ou à la Direction. Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction vous pouvez demander à rencontrer le **médecin généraliste** qui est la personne déléguée par la direction de l'établissement pour enregistrer votre plainte ou réclamation ou bien envoyer un courrier au responsable légal de l'établissement.

La commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge (CRU) traitera votre demande.

Règlement intérieur (extrait)

Nous vous demandons de respecter le règlement intérieur affiché dans votre chambre et vous rappelons l'**interdiction de fumer** à l'intérieur des locaux (loi Evin du 10/01/1991). L'introduction d'objets dangereux ainsi que le stockage et la consommation de boissons alcoolisées et de drogues sont formellement interdits dans l'établissement.

Des contrôles pourront être effectués par le personnel dans les chambres **avec ou sans votre présence.**

Religion

Durant votre hospitalisation vous pouvez pratiquer votre religion (officiellement reconnue) et recevoir des représentants de celle-ci dans la limite du respect de la laïcité de la constitution Française.

Dons d'organes

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté.

La Direction de MEDIAZUR et l'ensemble du personnel vous souhaite un bon séjour.

Les moyens d'accès

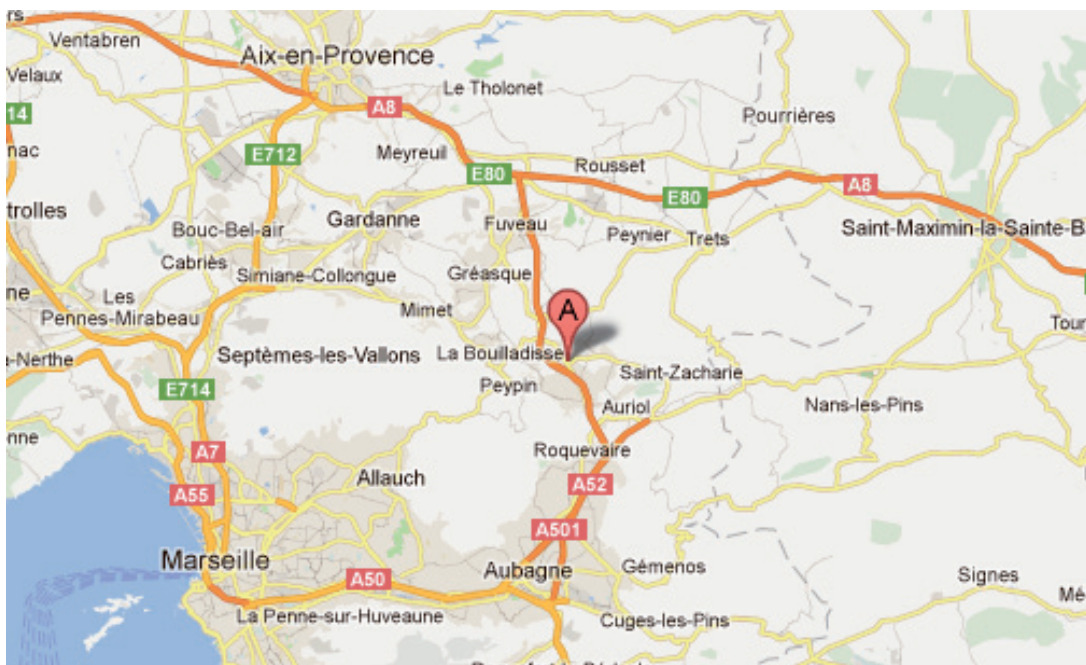
Par la SNCF, gare de Marseille St Charles.

Le transfert jusqu'à l'établissement s'organise en VSL ou en taxi.

Par avion : aéroport de Marseille /Marseille-Marianne.

Le transfert jusqu'à l'établissement s'organise en VSL ou en taxi.

En voiture par l'Autoroute A52 Sortie 33 « Pas de Trets /La Bouilladisse ».





CLINIQUE MEDIAZUR

1100 avenue de la Sainte Baume, Quartier Les Boyers, 13720 LA BOUILLADISSE
Tel : 04 42 62 97 93 - Fax : 04 42 62 97 94 - clinique.mediazur@orange.fr -
www.clinique-psychiatrique-mediazur.fr