



Bienvenue à la Clinique REPUBLIQUE et à la Clinique CAUSSADE

Retrouvez équilibre et joie de vivre

Votre livret d'accueil



Madame, Mademoiselle, Monsieur,

L'Equipe médicale et l'ensemble du personnel se joignent à moi pour vous souhaiter la bienvenue au sein de la Clinique REPUBLIQUE et de la Clinique CAUSSADE.

Ce livret a été réalisé à votre attention afin de faciliter votre séjour.

Nous avons pour mission de vous apporter non seulement les meilleurs soins, mais aussi toute l'attention nécessaire pour que votre séjour soit aussi agréable que possible.

Votre appréciation sur votre séjour, vos remarques et observations, seront une aide précieuse pour progresser dans la qualité de votre prise en charge. A cet effet, un questionnaire vous sera remis à votre sortie, nous vous serions reconnaissants de bien vouloir le compléter et le remettre à notre Hôtesse ou de nous l'envoyer par courrier.

Nous vous considérons, bien qu'affecté par la maladie, comme une personne à part entière possédant des droits et des libertés destinés à assurer votre protection et votre épanouissement.

Notre éthique s'inspire de valeurs humanistes qui placent la bienveillance au premier plan avec un questionnement qui sous-tend nos réflexions sur : Comment agir au mieux, pour et avec l'autre ?

Nos Equipes s'engagent, quant à elles, à vous offrir des soins et des prestations de qualité reposant sur les valeurs de service :

- ✓ Le respect de la personne dans toute votre entité,
- ✓ La compréhension de vos besoins et attentes mais aussi, de vos différences,
- ✓ L'intérêt sincère que l'on vous porte,
- ✓ La serviabilité et les petites attentions qui touchent vos émotions.

Pour votre bien-être et la sécurité de tous, nous vous prions de bien vouloir vous conformer à notre règlement intérieur. D'avance, nous vous en remercions.

Nous vous souhaitons un bon rétablissement ...

La SAS Clinique REPUBLIQUE	P. 4
Votre admission	P. 5
Votre admission administrative	
Votre admission en soins	
Vos frais d'hospitalisation	P. 6
Les frais de séjour	
Vos formalités de départ	P. 7
La décision de votre sortie	
Votre sortie médicale	
Votre sortie administrative	
Votre appréciation	
Nos Equipes	P. 8
Notre démarche qualité	P.9
Notre offre d'activités thérapeutiques	P.11
Vos droits et obligations	P.13
La Charte de la personne hospitalisée	
La Charte de l'usager en santé mentale	
Informatique, liberté et accès au dossier médical • Non divulgation de la présence à l'hôpital	
Le droit au consentement des soins	
Désignation par un patient hospitalisé de la personne de confiance	
Les modalités d'accès au dossier médical en psychiatrie	
Les directives anticipées	
Don d'organes	
La CDU (Commission Des Usagers)	
Modalités de recours, de contestation, de réclamation	
Le Règlement Intérieur	
Vos devoirs	
Votre séjour de A à Z	P.16
Les Cultes	P.21
Contacts utiles	P.22
Votre questionnaire de sortie	P.23
Nous contacter	P.25

Présentation générale

La SAS Clinique REPUBLIQUE est un établissement privé offrant une réponse aux besoins de santé mentale, en hospitalisation avec consentement, à des patients adultes* issus principalement des Hautes-Pyrénées.

L'unité d'hospitalisation à temps complet, clinique REPUBLIQUE, est située dans le corps principal de bâtiment et vous accueille pour des séjours en moyenne d'une durée de 30 jours permettant de traverser une phase de décompensation.

En 2011, une unité d'hospitalisation de jour, clinique CAUSSADE, a ouvert ses portes à des patients ayant besoin de retisser un lien social, de recréer des échanges, de réapprendre ou encore, de consolider leur état de santé après une hospitalisation.

Les deux cliniques offrent une large gamme d'activités et de ressources pour le diagnostic, la prévention, les soins, et l'éducation à la santé.

La SAS Clinique REPUBLIQUE s'est dotée d'un système d'information médicalisé performant afin de garantir la confidentialité et le traitement sécurisé de vos informations. Elle investit chaque année dans un programme de formation continue ambitieux pour doter ses équipes des compétences toujours actualisées en matière de qualité de prise en charge et de sécurité des soins.

Forte de cette attractivité, de ses collaborateurs, ainsi que de sa capacité d'investissement, La SAS Clinique REPUBLIQUE se veut être une référence en santé mentale ainsi qu'être acteur important de la vie sociale et citoyenne.

En chiffre

La clinique République d'hospitalisation à temps complet :

- ✓ 2200 m², dans un parc de 2 hectares,
- ✓ 49 lits,
- ✓ Des salles de soins d'hydrothérapie, de psychomotricité, de kinésithérapie, de photothérapie,
- ✓ Des salles de loisirs bibliothèque, salle de jeux, salon de télévision, salle d'ateliers créatifs,
- ✓ Une salle de restauration et sa cuisine sur place.

La clinique CAUSSADE d'hospitalisation de jour :

- ✓ 400 m²,
- ✓ 18 patients par ½ journée,
- ✓ Des salles de soins d'hydrothérapie, de psychomotricité, de photothérapie, d'aromathérapie,
- ✓ Des salles d'entretien individuel Infirmier et Psychologue,
- ✓ Des salles d'activités groupales d'Arthérapie, de gymnastique et de créativité.

**La prise en charge de mineur est subordonnée à l'accord du Médecin Inspecteur de santé publique de la délégation territoriale de l'Agence Régionale de Santé.*

Votre admission administrative

Vous pouvez demander à être admis en hospitalisation, à la suite d'une consultation avec un de nos Médecins psychiatres en direct ou adressé par les Urgences ou encore, par un Médecin de ville.

Pour faciliter votre admission, nos Hôtesse d'Accueil & Admissions sont à votre disposition pour toutes formalités. Leurs bureaux se trouvent au rez-de-chaussée, les horaires d'ouverture sont :

Clinique REPUBLIQUE :

Accueil – du lundi au vendredi 9h à 18h, le samedi 9h à 16h (fermé le jeudi de 12h à 14h)

Admissions – du lundi au vendredi 9h à 12h et 14h à 18h, le samedi 9h à 16h

Clinique CAUSSADE :

Accueil & Admission – du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h

Une préadmission nous permet de vous accueillir le jour de votre arrivée dans les meilleures conditions. Votre carte de soins personnelle vous sera remise, pour l'hospitalisation de jour, veillez à la conserver et à la présenter lors de chacune de vos venues.

A votre arrivée veillez à être muni des pièces suivantes :

- Une pièce d'identité ou votre carte de séjour, en cours de validité, ainsi que :

Votre situation	Pièces à fournir
Assuré social (Salarié, demandeur d'emploi, retraité) Régime général, régime agricole, régime des artisans et commerçants	Carte vitale et attestation papier. Carte de mutuelle Valables à la date des soins
Accidenté du travail	Carte vitale et attestation papier valables à la date des soins, Feuillet d'AT délivré par votre employeur
Ancien combattant - Victime de guerre	Carnet de soins gratuits
Adhérent Mutuelle	Carte d'adhésion ou attestation délivrée par votre Mutuelle, valable à la date des soins,
CMU	Carte vitale et attestation CMU Valable à la date des soins
Ressortissant de l'Union Européenne	Carte Européenne ou imprimé E111 délivré par la Caisse Primaire d'Assurance Maladie de votre pays
AME	Attestation AME en cours de validité
Sans couverture sociale	Se rapprocher des services sociaux

Pour les majeurs protégés : l'établissement fait appel au tuteur ou curateur nommé par le juge des tutelles pour les formalités.

Votre admission en soins

Vous êtes pris en charge par un Soignant avec qui vous visitez les locaux et les installations. Vous êtes informé sur vos droits et devoirs et vous vous engagez en signant notre règlement intérieur.

Les premiers éléments de votre dossier de soins sont enregistrés et en hospitalisation à temps complet, les consultations médicales complètent la mise en place de vos traitements médicamenteux et thérapeutiques.

• Les frais de séjour

Les tarifs et cautions en vigueur sont affichés à l'accueil de l'établissement et portés en annexe au présent livret d'accueil.

Les frais directement liés aux soins sont fixés par la réglementation et pris en charge en totalité ou partiellement par l'Assurance Maladie. Les prélèvements et analyses biologiques qui vous seraient prescrits durant votre séjour sont réalisés par le laboratoire LBM TOP-BIO. En cas de prescription d'examen non remboursable, le laboratoire ne procédera à l'exécution de ces actes qu'après recueil de l'accord du patient et/ou des services concernés de la clinique.

Les frais prévus par la réglementation, non pris en charge par l'Assurance Maladie sont :

- ✓ Le ticket modérateur qui représente 20% des frais de séjour,
- ✓ Le forfait journalier hospitalier qui correspond à une participation à l'hôtellerie et à la restauration en hospitalisation à temps complet ou au PY hospitalisation à temps partiel. Il est révisé périodiquement par l'état (loi n°83-25 du 19 janvier 1983).

De façon systématique, l'administration vous informera d'éventuelles modifications de vos droits intervenants au cours de votre séjour.

Différence de tarif d'hospitalisation entre département :

Votre Caisse de Sécurité Sociale peut, si vous habitez un département autre que les Hautes-Pyrénées, imposer le tarif de l'hôpital ou de la clinique la plus proche de votre domicile. Dans ce cas, la différence de tarif pourra être à votre charge. Nous vous invitons, si tel est le cas, à vous renseigner avant votre hospitalisation.

Les frais liés à vos demandes particulières sont :

- ✓ La chambre particulière,
- ✓ La télévision,
- ✓ Les repas accompagnants,
- ✓ Vos repas (pour l'hospitalisation de jour)

Les frais de transport peuvent être pris en charge sur justificatif et sous conditions.

Certaines mutuelles remboursent les frais de séjour partiellement ou totalement et certains frais liés à vos demandes particulières selon le type de contrat souscrit. N'hésitez pas à demander des renseignements sur votre prise en charge à tout moment, **notre Hôtesse d'Admission est disponible pour vous accompagner dans vos démarches.**

Votre caution couvre les prestations ou les frais non pris en charge par votre mutuelle :

- ✓ Le forfait journalier,
- ✓ La chambre particulière,
- ✓ La carte magnétique de votre porte de chambre,
- ✓ La location du téléviseur,
- ✓ Le PY et vos repas (pour l'hospitalisation de jour)

• La décision de votre sortie

La décision de votre sortie est prise avec votre Médecin psychiatre référent. Les sorties s'effectuent du lundi au vendredi, de 10h15 à 11h30.

Si vous êtes majeur protégé, votre départ doit se faire avec l'accord de votre tuteur. Si vous êtes mineur, votre départ doit se faire en présence d'un représentant légal.

Dans le cas où vous vous demanderiez à quitter l'établissement avant votre sortie programmée, seul votre Médecin psychiatre référent, après un entretien avec vous, serait en mesure d'apprécier les mesures à prendre.

• Votre sortie médicale

Le Médecin psychiatre vous remettra votre ordonnance de sortie et si nécessaire, une prolongation de votre arrêt de travail. Il vous sera proposé un rendez-vous de suivi.

Il est en charge de transmettre le compte rendu de votre hospitalisation à votre Médecin traitant sous huit jours.

• Votre sortie administrative

Votre passage auprès de notre Hôtesse d'Accueil est obligatoire pour finaliser votre sortie : régularisation de votre situation administrative, règlement du forfait journalier si applicable, règlement du reste à charge, retrait des objets et argent déposés, restitution de la caution, etc. Vous pourrez retirer un bulletin de situation.

Pour quitter l'établissement, nous vous conseillons d'organiser votre transport avec un de vos proches.

Toutefois, si des raisons médicales le justifient, votre transport par des moyens appropriés pourra être organisé par notre Hôtesse d'Accueil qui, après accord d'un bon de transport de votre Médecin psychiatre, contactera le transporteur agréé de votre choix. Ce transport pourra éventuellement, faire l'objet d'un remboursement de la part de votre organisme d'Assurance Maladie.

• Votre appréciation

Nous vous avons invité, dès votre admission et tout au long de votre parcours, à nous faire part de votre appréciation. Avant votre départ, notre Hôtesse d'Accueil vous remettra un questionnaire de sortie vous permettant, très facilement et en quelques minutes, de vous exprimer sur les différents aspects de votre séjour et parcours de soins.

Nous vous remercions, par avance, de ces informations précieuses pour l'ensemble de nos personnels.

• L'équipe médicale

La continuité de la prise en charge médicale est assurée dans la journée par la présence des Médecins psychiatres aux horaires d'ouverture et d'un Médecin généraliste. La nuit et le week-end une astreinte opérationnelle est organisée 24h/24h 7 jours/7.

Docteur GENEVRAY, psychiatre

Docteur VOVC, psychiatre

Docteur PLACINES, psychiatre

Docteur CAMBOURNAC, psychiatre

Docteur HERES, généraliste

Docteur MATURANO, généraliste

Docteur SAJOUS, généraliste

Docteur BERTHE, généraliste

Docteur MARSAN, Pharmacien

Secrétariat médical :

Dr Genevray et Dr Vovc: 05.33.52.34.59

Dr Placines : 05.62.62.53.17

• La direction

Directeur

• L'Equipe administrative

Une Assistante de Direction, Admission,

Une Hôtesse Accueil,

Une Hôtesse Admission,

Une employée en Facturation

• Les équipes paramédicales

Nos Infirmières d'encadrement sont en relation avec votre psychiatre référent et coordonnent nos équipes pluridisciplinaires d'Infirmiers, Psychomotricienne, Aides-Soignantes, Aides-Médico-psychologiques :

Une Infirmière Surveillante clinique REPUBLIQUE,

Une Infirmière Coordinatrice clinique CAUSSADE,

• L'équipe hôtellerie-restauration

Les Agents d'entretien assurent l'entretien des chambres, des circulations et des lieux de vie.

Les Agents de restauration assurent la préparation de vos repas.

• L'équipe maintenance & sécurité

L'équipe de maintenance et sécurité est garante de l'entretien technique et de la sécurité.

Chaque personnel Soignant et Agent porte sur sa tenue avec un badge mentionnant son nom et sa qualité qui vous permet de reconnaître sa fonction.

• Les Intervenants

Monsieur FACENDA, Psychologue,

Madame LE LANN, Assistante Sociale,



La démarche qualité des établissements de santé est évaluée par la certification de la Haute Autorité de Santé (HAS). C'est une procédure conduite par des professionnels externes et indépendants qui évaluent, tous les 4 ans, le management de l'établissement et la prise en charge du patient au regard d'une norme, le Manuel de certification.

Notre Politique Qualité inclue la culture de la mesure qui permet objectivement d'évaluer le niveau de qualité et de satisfaction de nos patients, l'efficacité de nos actions d'amélioration et par là, de renforcer la confiance de nos équipes en notre capacité à progresser.

La démarche qualité de la Clinique REPUBLIQUE et de la Clinique CAUSSADE se décline au travers de différentes Instances qui œuvrent dans leur domaine au déploiement de leurs propres politiques :

- CME : Commission Médicale d'Etablissement est composée des Médecins exerçant au sein de l'établissement qui participent à l'élaboration de notre projet médical, s'impliquent dans la politique de gestion des risques, dans les relations avec les usagers et participent à la démarche de certification.

- COPIL QGdR : Le Comité de Pilotage Qualité et Gestion des Risques hiérarchise, coordonne et valide les travaux des différentes Instances qui interviennent dans la gestion des risques. Il définit la politique d'Evaluation des Pratiques Professionnelles, de Développement Professionnel Continue et de Comité de Retour d'Expérience. Il assure la diffusion des différents travaux à la CME et à l'ensemble des personnels.

Sous-commission : EPP/DPC/CREX : Evaluation des Pratiques Professionnelles ; Développement Professionnel Continue ; Comités de Retour d'Expérience

- CLIN : Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales animé par l'Equipe Opérationnelle d'Hygiène propose des plans d'actions pour lutter contre les infections liés aux soins, des évaluations de pratiques professionnelles et des actions de formation dans le domaine de l'hygiène. Le CLIN participe au recueil des indicateurs nationaux ICALIN.

- CLUD : Comité de Lutte contre la Douleur a pour mission de coordonner et de promouvoir les actions de lutte contre la douleur physique et/ou psychique. Il propose à la CME et à la Direction des actions qui enrichissent notre projet médical, élabore des recommandations de bonne pratique, met en œuvre des actions d'information et de formation des professionnels.

- CLAN : Comité de Liaison Alimentation – Nutrition assure la coordination et le pilotage transversal de notre politique nutritionnelle qui s'insère dans nos politiques en matière de qualité et de sécurité des soins. Le CLAN se positionne sur la qualité de la prise en charge hôtelière, élément crucial dans la qualité ressentie par nos patients pour que manger reste un plaisir. Il intervient aussi dans l'information et la formation continue de tous les professionnels.

- CDU : Commission Des Usagers veille au respect des droits des usagers et contribue à l'amélioration de la qualité de l'accueil de nos patients et de leurs proches ainsi qu'à l'amélioration de la prise en charge. Elle facilite les démarches des usagers pour, le cas échéant, exprimer leurs griefs et être informés des suites de leurs demandes.

- L'Instance Ethique : Cette Instance est animée par un de nos Médecins Psychiatre formé à l'éthique. Cette espace d'expression permet à nos professionnels de participer effectivement aux échanges, tout en gardant leur créativité, avec comme questionnement qui sous-tend nos réflexions le « Comment agir au mieux pour et avec l'autre ? L'Instance Etique ne se substitue pas aux décisions des Equipes Médicales et Paramédicales, elle les éclaire de ses réflexions et peut répondre, ponctuellement, à des demandes d'avis consultatifs, d'aide à la décision, sur des questions qui posent aux équipes des problèmes de conscience et de décision difficile.

Lutte contre les infections nosocomiales

Source : BilanLin

Mots clés	Intitulé	Description	Secteur	Résultat
Année 2013				
Hygiène des mains	Indicateur de consommation de produits hydro alcooliques (ICSHA.2)	Cet indicateur est un marqueur indirect de la mise en œuvre effective de l'hygiène des mains		112/100 A
Bon usage des antibiotiques	Indicateur composite de bon usage des antibiotiques (ICATB.2)	Cet indicateur reflète le niveau d'engagement de l'établissement de santé dans une démarche visant à optimiser l'efficacité des traitements antibiotiques		NC NC
Maîtrise des bactéries multirésistantes	Indicateur composite de maîtrise de la diffusion des bactéries multi-résistantes (ICA-BMR)	Cet indicateur évalue l'organisation pour la maîtrise de la diffusion des bactéries multirésistantes, les moyens mobilisés et les actions mise en œuvre par l'établissement		NC NC
Année 2012				
Prévention des infections nosocomiales	Indicateur composite des activités de lutte contre les infections nosocomiales (ICALIN.2)	Cet indicateur évalue l'organisation de la lutte contre les infections nosocomiales dans l'établissement, les moyens mobilisés et les actions mises en œuvre		87/100 A
Risque infectieux opératoire	Indicateur composite de lutte contre les infections du site opératoire (ICA-LISO)	Cet indicateur évalue l'organisation pour la prévention des infections du site opératoire en chirurgie ou en obstétrique, les moyens mobilisés et les actions mises en œuvre par l'établissement		NC NC

A
B
C
D
E
N
D
N
 NR : Non répondant - DI : Données insuffisantes - NC : Non concerné

La lettre indique la classe de performance de l'établissement. Les meilleurs résultats sont en vert et les moins bons en orange.


 Les indicateurs du TdBIN dépendent d'une logique d'activité «établissement» (source: BilanLIN).

*La qualité des données a été contrôlée par l'agence régionale de santé dont dépend l'établissement

Notre offre d'activités thérapeutiques

Les Activités Thérapeutiques font partie intégrante de votre prise en soins et contribuent à votre mieux-être. Vous y puisez des ressources vous encourageant à prendre une part active dans la réalisation des gestes les plus simples de la vie quotidienne jusqu'à vous investir dans des projets, à créer. Le but est de vous redonner joie de vivre, envie de communiquer et de partager.

Le choix des activités thérapeutiques est déterminé par l'équipe pluridisciplinaire de votre prise en soins et prescrites par votre psychiatre référent. Dès lors, vous définissez avec notre équipe de Soignants un programme de soins, un calendrier de fréquentation. Ce programme vous sera alors remis traçant votre engagement dans cette démarche.

- **L'Education à la santé** : Vise à vous aider à acquérir ou maintenir les compétences dont vous avez besoin pour gérer au mieux votre vie avec votre maladie. Le « Mieux vivre avec ! » en est l'objectif notamment, au travers de votre éducation et celle de votre famille dans l'acceptation de la maladie et la coopération active au traitement. Le Pharmacien et l'Infirmier animent des ateliers d'éducation thérapeutique du médicament pour **vous donner une image plus juste et objective des traitements, dédramatiser leur utilisation, mais surtout, renforcer votre adhésion au traitement pour améliorer son observance et vous rendre acteur de votre mieux être.**

- **L'Entretien Infirmier** : Pour l'Infirmier, cette activité est le principal outil de communication avec vous pour **vo**tre écoute, votre soutien, vous permettre de verbaliser vos souffrances, vos attentes et vos besoins et vous accompagner vers un mieux-être. C'est une conversation préparée, orientée dans l'intention d'atteindre un résultat thérapeutique qui s'inscrit dans votre projet personnalisé de soins. L'objectif n'est pas exclusivement d'obtenir des informations mais également de créer le cadre nécessaire pour que cette information puisse être restituée et élaborée par vous. L'infirmier en rédige un compte rendu écrit dans votre dossier médical qui permet la réévaluation de votre projet personnalisé de soins.

- **L'Atelier Affirmation de Soi** : L'apprentissage de l'affirmation de soi s'effectue au sein d'un groupe par des exercices qui permettent d'apprendre à exprimer, sans agressivité ni résignation, ses besoins, son mécontentement, oser dire « non », se protéger face aux agressions et se mettre en valeur : c'est l'acquisition d'un comportement affirmé. L'Infirmier qui anime cette activité thérapeutique en psychiatrie de groupe décline des mises en situations selon les thèmes de l'affirmation de soi : engager la conversation, exprimer un refus, formuler et recevoir des critiques, etc. **Séance après séance, vous augmentez la confiance que vous avez en vous, en vos capacités et, donc, l'estime de soi.**

- **Les Groupes de parole** : L'animation par une Infirmière formée à la relation d'aide et à la dynamique de groupe, est non directive et respectueuse des personnes. Autour d'un thème choisi, les groupes de paroles sont des lieux de partage, d'échange et d'écoute réciproque. Les conditions créées par l'animatrice favorisent **l'expression ouverte de vos sentiments, de vos souffrances et de vos émotions** liés au sujet abordé et bien au-delà. Vous apprendrez à écouter l'autre, à ne pas le juger, à partager ses expériences en toute confidentialité, à être libre de vous exprimer ou de garder le silence. Le lien qui se crée au sein du groupe **stimule les encouragements réciproques, développe la solidarité entre les participants qui mobilisent les ressources nécessaires pour affronter la réalité.**

- **La Gym douce** regroupe un ensemble de méthodes permettant, par des mouvements doux associés à la maîtrise du souffle, le développement de la conscience corporelle par les sensations et la détente. Ici, pas de compétition, l'Aide Médico-Psychologique anime le groupe en mettant en avant le potentiel et les capacités de chacun. **Vous retrouvez une certaine autonomie de mouvement, du plaisir dans la convivialité des échanges.**

- **L'atelier d'arthérapie** est une approche thérapeutique fondée sur certains principes de la psychologie et des arts visuels. L'art-thérapie propose une expérience créatrice, ludique et visuelle, et constitue une expression de soi non verbale et symbolique. L'art thérapie se déroule dans le cadre d'une relation thérapeutique où la création d'images est utilisée comme moyen de communication première. L'activité artistique concrétise une expression consciente et inconsciente, et est en soi un agent thérapeutique.

- **Le sport** : vise à améliorer la souplesse et l'équilibre par des séances de stretching, renforcement musculaire et des jeux sportifs. La pratique du sport animée par un professeur d'éducation physique travaille le souffle et le cœur en toute sécurité.

Notre offre d'activités thérapeutiques

• L'EMDR

Créée à la fin des années 80 aux Etats-Unis l'EMDR est une nouvelle approche de psychothérapie qui utilise la stimulation sensorielle des deux côtés du corps, soit par le mouvement des yeux soit par des stimuli auditifs ou cutanés, pour induire une résolution rapide des symptômes liés à des événements du passé.

Plusieurs études contrôlées ont démontré la remarquable efficacité de l'EMDR pour la résolution des états de stress post-traumatiques, autant chez les victimes de traumatismes civils (viols, accidents, deuils) que chez les vétérans de la guerre ou les victimes de conflits.

• La Psychomotricité

Agit sur vos difficultés psychologiques exprimées par le corps : difficultés d'attention, problèmes pour se repérer dans l'espace ou dans le temps, etc. Conduite en individuel ou collectif, la thérapie peut prendre différentes formes elle peut porter sur l'abord corporel, le rythme, les actes, la communication, les émotions et les représentations, la mise en mots des traumatismes liés au deuil et de la sensorialité. Chaque séance, **visé à vous réconcilier avec votre corps donc, avec votre histoire et à vous permettre d'accéder à une sensation de mieux-être.**

• L'Hydrothérapie

L'utilisation des eaux dans un but thérapeutique a fait l'objet de nombreuses études médicales. L'action bénéfique de la chaleur couplée aux jets et bulles du Spa est **reconnue sur la douleur, l'anxiété, l'asthénie, les douleurs fonctionnelles et les troubles du sommeil, les troubles anxieux, le sevrage thérapeutique aux tranquillisants et hypnotiques, la prévention des décompensations dépressives**, notamment dans le cadre de troubles anxieux prolongés ou dans le cadre de dépressions légères à modérées, réactionnelles à des situations pathogènes. L'accompagnement d'un Soignant durant ce soin en fait un moment privilégié d'entretien, d'échanges et de détente.

• La Photothérapie

Cette solution de médecine douce et alternative vous **aide à traverser une dépression saisonnière ou occasionnelle, lutter contre vos troubles du sommeil ou du comportement alimentaire.** Vous êtes exposé pendant la journée, de préférence le matin, face à une lumière identique à celle de la lumière naturelle, diffusée par une lampe de lumbinothérapie de 2 500 lux. C'est dans les années 1980 qu'une équipe du National Institute of Mental Health américaine est parvenue à établir le lien entre les rythmes biologiques et la lumière. Les résultats obtenus avec les premiers patients traités par photothérapie ont bien confirmé l'hypothèse du bénéfice de la photothérapie, en première intention, pour le traitement des troubles dépressifs saisonniers.

• La Kinésithérapie

Les séances de kinésithérapie vous aident à vous **réapproprier la respiration spontanée et votre capacité naturelle de détente.** Le stress, l'anxiété et l'agitation bloquent le souffle et contractent les muscles. Ces tensions réprimées influent sur l'équilibre et peuvent se développer en douleurs chroniques, qui changent l'expérience du corps, l'estime de soi et l'image du corps. La kinésithérapie implique différentes formes de massage, de toucher et de mouvements. Le toucher et des nouvelles expériences de mouvements peuvent faire surgir des mémoires et des réflexions et des mots nouveaux. **La transformation de façon positive de vos émotions pénibles est un des buts du traitement.**

• Les Ateliers Libres d'Accompagnement

Aquarelle, modelage, papier mâché, perles et origami, cartes, etc..... ici, vous choisissez, suivant votre humeur du moment. Bien sûr, **le but des Aides-Soignants et Aides Médico-Psychologiques** qui vous accompagnent est de vous **redonner plaisir à la vie, confiance en vous et envie du partage** dans le cadre d'une activité que vous pourrez poursuivre à l'extérieur en activité de loisir. De votre façon d'aborder les ateliers, les Aides-Soignants font un diagnostic de vos besoins en accompagnement et envisagent **les axes sur lesquels vous travaillerez ensemble : manque de concentration, troubles de la mémoire, manque d'estime de soi, replis sur soi, difficultés à communiquer, etc.**

• La Charte de la personne hospitalisée

Vos droits sont inscrits dans une « Charte de la personne hospitalisée » issue d'une circulaire ministérielle du 2 mars 2006. Cette charte est affichée dans votre chambre ainsi qu'au tableau d'informations à l'accueil principal.

• La Charte de l'usager en santé mentale

L'intégralité de la charte de l'usager en santé mentale est à votre disposition. Vous pouvez la réclamer au poste à notre hôtesse d'accueil :

1. Une personne à part entière.
2. Une personne qui souffre.
3. Une personne informée de façon adaptée claire et loyale.
4. Une personne qui participe activement aux décisions la concernant.
5. Une personne responsable qui peut s'estimer lésé.
6. Une personne dont l'environnement socio-familial et professionnel est prise en compte.
7. Une personne qui sort de son isolement.
8. 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.

• Informatique, liberté et accès au dossier médical

Afin d'améliorer votre suivi médical, les renseignements administratifs et médicaux que vous nous communiquez sont traités informatiquement. Pour cela, nous avons mis en place un dossier patient informatisé dont le rôle essentiel est de rassembler l'ensemble des données vous concernant : votre identité et votre suivi médical. Elles ont pour seuls destinataires les personnes qui participent à votre prise en charge telles que les Médecins, le personnel soignant, les secrétaires médicales et les Hôtesse Accueil et Admission.

Conformément à la loi du 6 janvier 1978, modifiée par la loi du 6 août 2004, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification à vos informations nominatives. Les demandes de rectification sont à adresser par écrit à la Direction de l'Etablissement. Vous disposez également d'un droit de rectification et de radiation et d'un droit d'opposition : vous avez le droit de vous opposer au recueil et au traitement des données nominatives.

La Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) est l'organe officiel chargé de faire respecter cette loi.

• Non divulgation de la présence à l'hôpital

Vous pouvez demander à être hospitalisé sans que votre présence ne soit divulguée à des tiers. Pour cela, vous pouvez en faire la demande dès votre admission et auprès de l'équipe de Soignants.

• Désignation par un patient hospitalisé de la personne de confiance

Définition de la personne de confiance (Art. L. 1111-6 du code de la santé publique). Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance qui peut être un parent, un proche ou le Médecin traitant, et qui sera consultée au cas où elle-même serait hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Cette désignation est faite par écrit. Elle est révocable à tout moment. Si le malade le souhaite, la personne de confiance l'accompagne dans ses démarches et assiste aux entretiens médicaux afin de l'aider dans ses décisions.

Lors de toute hospitalisation dans un établissement de santé, il est proposé au malade de désigner une personne de confiance dans les conditions prévues à l'alinéa précédent. Cette désignation est valable pour la durée de l'hospitalisation, à moins que le malade n'en dispose autrement.

Les dispositions du présent article ne s'appliquent pas lorsqu'une mesure de tutelle est ordonnée. Toutefois, le juge des tutelles peut, dans cette hypothèse, soit confirmer la mission de la personne de confiance antérieurement désignée, soit révoquer la désignation de celle-ci.

• **Don d'organes** La loi du 29 juillet 1994 autorise ces prélèvements dans la mesure où vous n'avez pas fait connaître votre refus par écrit ou oralement à toute personne pouvant recueillir votre volonté (famille, proches...). Vous pouvez obtenir de plus amples renseignements sur le site de l'Etablissement Français des Greffes.

• Les directives anticipées

Depuis la loi du 22 avril 2005, toute personne majeure reçoit une information écrite sur la possibilité d'établir des directives anticipées. Cette information se fait au moyen d'une note explicative commentée par les Soignants lors de l'accueil en soins sauf contre-indication. On entend par « directives anticipées » un texte rédigé par le patient indiquant ses souhaits relatifs à sa fin de vie concernant les conditions de la limitation ou l'arrêt de traitement.

• Le droit au consentement des soins

Votre consentement aux soins doit être donné librement et être éclairé. Vous devez être pleinement informés de votre état, des différentes options de traitement qui s'offrent à vous, des avantages et des risques associés, de manière à pouvoir prendre une décision en toute connaissance de cause.

Si vous n'êtes pas en mesure de donner personnellement ce consentement, le Médecin doit obtenir celui de votre représentant légal (en cas de régime de protection) ou celui d'une personne significative de votre entourage.

• Les modalités d'accès au dossier médical en psychiatrie

Depuis la loi du 4 mars 2002, vous disposez d'un accès direct à votre dossier.

La demande doit être formulée par écrit et adressée au Directeur de l'établissement.

Les personnes pouvant demander l'accès au dossier :

- ✓ Vous-même, si vous êtes majeur,
- ✓ La personne ayant l'autorité parentale, si vous êtes mineur,
- ✓ Le tuteur, si vous êtes majeur protégé,
- ✓ La famille, les proches et la personne de confiance, si vous ne vous y êtes pas opposé
- ✓ Les ayants droit de la personne décédée,
- ✓ Le Médecin désigné comme intermédiaire.

Les justificatifs à fournir:

- ✓ Pour le patient : copie d'une pièce d'identité (carte d'identité, passeport...)
- ✓ Pour le titulaire de l'autorité parentale : copie d'une pièce d'identité et du livret de famille ou copie intégrale de l'extrait d'acte de naissance de l'enfant
- ✓ Pour le tuteur : copie d'une pièce d'identité et copie de l'ordonnance du Juge des tutelles
- ✓ Pour les ayants droit : copie d'une pièce d'identité et copie d'un document justifiant de leur qualité d'ayant droit (livret de famille, certificat d'hérédité...)

Modalités de communication : Il vous appartient de choisir entre les deux modalités possibles de communication des informations médicales à un patient :

- ✓ soit la consultation sur place du dossier médical, avec remise éventuelle de copies de documents à la demande du patient ;
- ✓ soit l'envoi direct à domicile en recommandé avec accusé de réception de copies des documents.

Par exception, pour certaines informations la communication peut se faire par l'intermédiaire d'un Médecin.

Le délai de communication est de 48 heures au plus tôt et 8 jours au plus tard à compter de la réception de la demande, voire deux mois pour les informations médicales datant de plus de 5ans.

• La CDU (Commission Des Usagers)

Loi du 4 mars 2002 modifiée par le décret de 2 mars 2005. Conformément au décret n° 2005-213 du 5 mars 2005, cette commission veille au respect des droits des usagers et contribue à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes hospitalisées, de leurs proches ainsi qu'à l'amélioration de la prise en charge.

Elle 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. L'utilisateur peut, s'il le souhaite, saisir l'un des deux médiateurs siégeant au sein de la Commission (un médiateur Médecin et un Médiateur non-Médecin). La composition de la CDU est affichée au tableau d'information à l'accueil principal.

Les missions de la CDU :

- ✓ La commission est chargée d'assister et d'orienter toute personne qui s'estime victime d'un préjudice du fait de l'activité de l'établissement et de l'informer sur les voies de conciliation et de recours.
- ✓ Si vous souhaitez formuler des réclamations, elles devront être présentées, de préférence par écrit, au directeur de l'Etablissement. Elles seront examinées par cette Commission chargée de vous assister et de vous orienter si vous estimez avoir été victime d'un préjudice du fait de l'activité de l'établissement
- ✓ Vous avez également la possibilité, si votre réclamation est susceptible de mettre en cause l'activité médicale, de rencontrer le Médecin médiateur.
- ✓ La commission occupe une place importante dans l'amélioration de la politique de qualité de l'accueil et de la prise en charge.

• Modalités de recours, de contestation, de réclamation

Le Code de Santé Publique précise que tout usager doit avoir la possibilité d'exprimer oralement ou par écrit ses griefs auprès des services de l'établissement. En cas de contestation, de réclamation, vous ou vos proches pouvez vous rapprocher tout d'abord : d'un Soignant, de l'Infirmière Surveillante ou Coordinatrice, du Directeur d'Etablissement, de la Commission Des Usagers (CDU) composée de Dr Genevray, Dr Vovc, Dr Placines, Mme Pucheu, Mme Jacomet et Mme Gautry. Dans tous les cas, nous vous accordons une écoute bienveillante et nous engageons à traiter vos contestations ou réclamations écrites, avec l'appui de la CDU et/ou du Médecin médiateur si nécessaire, dans un délai de 8 jours à 28 jours maximum suivant la nature de ces dernières et les éléments de réponse à recueillir.

• Les situations pouvant nécessiter une mise en œuvre du non-respect de certaines de vos libertés

Dans le cadre de votre prise en considération globale et avec votre consentement et/ou celui de vos proches, certaines situations identifiées pour lesquelles une réflexion bénéfique/risque aura été conduite avec vous, pourraient engendrer des restrictions temporaires de vos libertés dans le cadre de votre Projet Personnalisé de Soins. Vous les retrouverez dans le Règlement Intérieur.

• Le Règlement Intérieur

Le règlement intérieur définit les modalités de vie en commun au sein de l'établissement ainsi que les consignes à observer pour garantir l'amélioration de votre état de santé et votre sécurité. Vous vous engagez à respecter le règlement intérieur en le signant à votre arrivée. Il est affiché dans votre chambre.

Vos devoirs

Votre séjour à l'hôpital exige le **respect d'autrui** (votre entourage, les autres patients et le personnel de l'établissement) et de votre cadre de vie. L'établissement est un lieu de soins qui justifie **un respect des règles d'hygiène et des horaires** (visite, repas, tenue...). Afin de préserver le repos de tous, il convient d'user avec discrétion des appareils de radio, accordés après avis médical et de prendre vos appels téléphoniques avec discrétion.

Pour votre sécurité, il vous est **interdit de conduire votre véhicule** pendant la durée de votre hospitalisation, vous voudrez bien remettre vos clés à notre Hôtesse d'Accueil qui les déposera dans le coffre de l'établissement.

Pour des raisons de sécurité, le **branchement de tout matériel électrique est strictement interdit** (radio, cafetière, chauffe-eau, fer à repasser, etc.)

La **prise de photographies ou de vidéos** tant à l'intérieur des unités de soins que dans l'enceinte de l'établissement, est **interdite**. Le fait de prendre des photographies ou vidéos, notamment à l'insu d'une personne, et d'utiliser son image peut être constitutif d'un délit portant atteinte à la vie privée, susceptible d'engager votre responsabilité pénale.

En cas de dégradations, l'établissement est habilité à porter plainte auprès du Procureur de la République.

Tout acte de violence verbale physique ou sexuelle est susceptible de faire l'objet d'une réponse médicale, administrative et peut être passible de poursuites pénales.

La **détention d'armes blanches ou à feu, de substances illicites, d'alcools ou de matières dangereuses est interdite**. La police et les autorités judiciaires peuvent intervenir dans l'établissement.

En cas de troubles perturbant fortement le fonctionnement de l'unité de soins, votre sortie peut être prononcée.

— Votre séjour de A à Z

• **Appréciation**

Votre appréciation à tout moment et en fin de séjour nous est précieuse pour nous aider à toujours améliorer la qualité de la prise en charge. Nous vous invitons à nous en faire part au travers du questionnaire de sortie.

• **Bibliothèque**

Une bibliothèque est à votre disposition; vous renseigner auprès du personnel. Vous y trouverez les quotidiens à consulter sur place.

• **Cafétéria**

Des distributeurs de boissons, de friandises et un téléphone à carte sont à votre disposition au rez-de-chaussée de la clinique REPUBLIQUE.

• **Chambres**

Votre chambre et les locaux de la clinique font l'objet d'un entretien régulier. Des produits et des équipements spécifiques garantissent le niveau d'hygiène durant votre séjour. Une hygiène corporelle et une tenue vestimentaire correctes sont exigées dès lors que vous quittez votre chambre.

• **Coiffeur et pédicure**

Pour ces prestations, vous pouvez solliciter un intervenant extérieur auprès de notre Hôtesse d'Accueil. Cette prestation est à votre charge, vous voudrez bien la régler directement à l'intervenant.

• **Courrier**

Vous pouvez envoyer et recevoir du courrier qui est mis à votre disposition à l'Accueil chaque jour sauf le dimanche et jours fériés. Le courrier à envoyer doit être timbré et déposé auprès de notre Hôtesse d'Accueil avant 16h.

• **Culte**

Dans le respect de vos convictions religieuses, nous mettons à votre disposition une liste de représentants des différents cultes (voir page 21).

• **Hygiène & Sécurité**

Nous vous demandons ainsi qu'à vos visiteurs, de respecter les règles et recommandations d'hygiène et de sécurité en vigueur. Les visiteurs porteurs d'une quelconque infection transmissible sont invités à ne pas entrer au sein de l'établissement.

• **Douleur**

La possibilité d'exprimer votre douleur physique et psychique est une de vos libertés fondamentales. La prise en charge de toutes ces formes de douleurs est une de nos missions principales. Le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) participe à la définition et à la mise en œuvre de l'amélioration de la prise en compte de la douleur et la souffrance au sein de l'établissement.

• **Linge et effets personnels**

Pensez à vous munir du nécessaire de toilette et de vos effets personnels correspondant au contenant d'une valise. L'entretien du linge est à votre charge, il est interdit de le laver dans les chambres. Vous trouverez les coordonnées d'une laverie proche de l'établissement ainsi que d'une Lingère dans les contacts utiles.

• **Médicaments**

Vos traitements médicamenteux sont prescrits par votre Médecin psychiatre référent en tenant compte de vos allergies et risques connus. Il vous informe des bénéfices attendus et des effets secondaires possibles. L'administration des médicaments par les Soignants s'effectue à heures régulières, au cours des repas, et est accompagnée de conseils sur leur bon usage. Un atelier thérapeutique sur le médicament vous sensibilise à votre rôle actif dans l'amélioration de votre état de santé par le respect de ces conseils.

Votre séjour de A à Z

• Objets de valeur, argent

Il vous est conseillé de ne pas apporter, garder sur vous ou dans votre chambre, des objets de valeur ou des sommes d'argent trop importantes. Nous vous invitons à effectuer un dépôt, accompagné d'un inventaire, au coffre de l'établissement lors de votre admission. Les dépôts et les retraits s'effectuent du lundi au samedi de 11h à 11h30. L'établissement décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol d'objets non déposés au coffre.

• Parking

Un parking est mis à la disposition des visiteurs à l'extérieur de l'établissement. Nous vous remercions de respecter les emplacements réservés. L'établissement ne peut être tenu pour responsable des vols sur le parking, nous recommandons aux visiteurs accompagnants de bien vouloir s'assurer de la fermeture de leur véhicule et de n'y laisser aucun objet de valeur.

• Produits et objets illicites

Il est strictement interdit d'introduire et/ou de consommer de l'alcool, des stupéfiants, des médicaments autres que ceux prescrits par les Médecins, ainsi que des objets tranchants, armes à feu, bombes anti-agression. Un inventaire de vos effets personnels peut être réalisé à tout moment en votre présence à la demande de votre psychiatre référent.

• Repas

Vos repas sont servis à la salle à manger ou en chambre selon avis médical. Les menus sont conçus par une Diététicienne dans le respect de votre régime alimentaire. Les repas sont servis :

Petit-Déjeuner : 8h15 à 8h45

Déjeuner : 11h30 à 12h

Goûter : 16h à 16h30

Dîner 18h30 à 19h

Une tisane peut être proposée à 21h45.

Des repas accompagnants sont proposés à votre famille ou visiteurs. De façon à nous permettre de les accueillir dans les meilleures conditions, nous vous demandons de les commander 48h à l'avance auprès de notre Hôtesse d'Accueil qui vous vendra les tickets du lundi au samedi entre 11h et 11h30 (tarifs en annexe).

• Sorties thérapeutiques

Vos sorties peuvent être accordées quotidiennement, par votre psychiatre, dans le respect de votre programme de soins. Les horaires habituels sont de 14h à 17h45, des horaires aménagés peuvent être accordés par votre psychiatre en accord avec la direction de l'établissement.

Avant chaque sortie accordée, une « autorisation administrative de sortie » vous sera remise par votre psychiatre, que vous remettrez à la signature des Soignants puis, à notre Hôtesse d'accueil qui vous donnera un « bon de sortie ».

A votre retour, vous restituerez le « bon de sortie » à notre Hôtesse d'accueil durant ses horaires de présence ou aux Soignants.

• Sécurité

Votre chambre est accessible grâce à une carte magnétique individuelle, sécurisée. Toutes les dispositions réglementaires en vigueur dans l'établissement en matière de sécurité incendie, notamment les consignes d'évacuation des locaux sont affichées dans les couloirs et les communs. En toute circonstance, restez calme et suivez les indications de nos personnels.

• Tabac

L'établissement est un lieu public. Il est interdit de fumer dans les locaux (loi du 10.07.91. Le décret n° 2006 – 1386 30 du 15 novembre 2006 fixe les conditions d'application de l'interdiction de fumer dans les lieux affectés à un usage collectif. Un coin fumeur est aménagé à l'extérieur, nous vous remercions de déposer cendres et mégots dans les cendriers prévus à cet effet.

• Téléphone

Vous disposez d'un téléphone en chambre sur lequel vous pouvez recevoir des appels. Vous pourrez utiliser votre téléphone portable au sein de l'établissement toujours, dans le respect du bien-être et du calme dus aux autres patients. Il devra être éteint durant les repas et les soins.

Une cabine téléphonique est installée près de la salle de télévision, pour des appels extérieurs, des cartes téléphoniques sont en vente auprès de notre Hôtesse d'Accueil.

• Télévision

La télévision autre que celle fournie par l'établissement, lecteur DVD et ordinateur ne sont pas autorisés dans les chambres. Des télévisions sont à votre disposition dans les salles aménagées qui ferment à 23h00. Les conditions tarifaires de location de télévision sont en annexe.

• Visites

Les visites, sont autorisées de 12h30 à 20h hors horaires des repas.

Vos visiteurs sont invités à se présenter à l'accueil pour être dirigés.

Les enfants sont admis dans l'enceinte de l'établissement après accord médical.

Aumônerie Catholique
51, rue de Taynes – TARBES
Tel : 05.62.44.28.28
Ou Presbytère – SEMEAC
Tel : 05.62.36.26.35 (messe quotidienne à 18h et 18h30 l'été, dimanche 10h30 11h30)
Labé Pierre THADÉE : 06.35.12.69.43

Eglise Orthodoxe
Juridiction Patriarcat de Serbe
Paroisse St Aventin
112, avenue Aristide Briand
65000 – TARBES
Tel : 05 62 34 62 95

Eglise Protestante Evangélique
47, avenue des Castors
65800 – AUREILHAN
Tel : 05.62.93.79.94

Eglise Protestante Unie de France en Hautes-Pyrénées
30 Ter, avenue du Régiment de Bigorre
65000 – TARBES
Tel : 05.62.35.45.70
Office tous les dimanches à 10h30 sauf exception

Mosquée Culturelle
2, avenue A. de St Exupéry
65000 – TARBES
Tel : 05.62.37.54.64

Mosquée Omar Ibn Al Khattab
1, place Germain Claverie
65000 - TARBES

Synagogue Culturelle
8, rue des 3 frères Bernadac
64000 – PAU
TEL : 05.59.62.37.85

Les contacts utiles

• Vos numéros en cas d'urgence

- ✓ Police : 17
- ✓ Pompiers : 18
- ✓ Samu : 15
- ✓ Service des urgences psychiatriques de l'hôpital de TARBES : 05 62 51 51 51
- ✓ Urgences psychiatriques : 05 62 54 50 36
- ✓ Service des urgences de l'hôpital psychiatrique de LANNEMEZAN : Standard : 05 62 99 55 55
- ✓ Urgences psychiatriques : 05 62 99 54 20

• Vos démarches

Mairie de SEMEAC :
1, place Aristide Briand – 65600 SEMEAC

Tel : 05.62.38.91.00

La Poste :
9, avenue François Mitterrand SEMEAC
65600 SEMEAC
Tel : 05.62.37.41.11

• Vos déplacements

Gare SNCF :
25, avenue Maréchal Joffre – 65000 TARBES
Tel : 36.35

Bus Alezan :
Kiosque Place Verdun
65000 TARBES
Tel : 05.62.93.13.93 ou 05.67.45.27.35

Taxis de SEMEAC : 06 09 72 10 21

• Vos loisirs

Office du tourisme :
3, cours Gambetta – 65000 TARBES
Tel : 05.62.51.30.31

Bibliothèque Centre Albert Camus :
51, rue de la République
65600 SEMEAC

• Vos services

Bureau de presse :
Rue de la République – 65600 SEMEAC
SEMEAC

Intermarché :
80, avenue François Mitterant – 65600
Tel : 05.62.36.00.60

Lingère :
Madame CRAPEAU
Tel : 06.65.11.90.77

Lavomatique le plus proche :
29, avenue des Sports – 65600 SEMEAC



Votre questionnaire de sortie

• Votre appréciation

Nous sommes attentifs à améliorer nos prestations et pour cela nous avons besoin de vos remarques et/ou suggestions.

• Votre admission :

- Des Urgences
- Consultation directe d'un de nos psychiatres
- Adressé par votre Médecin
- Transfert d'un autre établissement

• Votre date de sortie : ____ / ____ / ____

					NC
	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait	Non concerné
Votre accueil					
L'attente					
La signalétique, l'orientation					
L'accessibilité					
Votre prise en charge					
Votre prise en charge médicale					
Votre prise en charge administrative					
Votre relation avec le personnel administratif					
Votre prise en soin par le personnel soignant					
Votre relation avec le personnel soignant de jour					
Votre relation avec le personnel soignant de nuit					
Votre relation avec le personnel restauration					
Votre relation avec le personnel hôtellerie					
Votre information					
L'accès à votre dossier médical					
Le respect du secret professionnel					
L'information sur vos droits					
L'information sur le règlement intérieur					
La prise en charge de votre douleur					
Votre information sur la prise en charge de la douleur					
L'évaluation de votre douleur					
La prise en charge de votre douleur					
Votre accompagnement spécifique					
Diététicienne					
Assistante Sociale					

Vos suggestions

.....

.....

Votre questionnaire de sortie

					NC
	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait	Non concerné
Vos activités thérapeutiques					
Psychologue					
Entretiens Infirmiers					
Psychomotricienne					
Ateliers Aides-Soignantes					
Ateliers Aides-Médico-Psychologiques					
Balnéothérapie					
Lux thérapie					
Aromathérapie					
Le déroulement de votre séjour					
L'hygiène et la propreté des locaux					
L'accessibilité des locaux					
La sécurité des biens et des personnes					
Le Respect de votre dignité de votre intimité					
La discrimination					
La bienveillance					
La relation avec les autres patients					
La qualité de la restauration					
La qualité du linge					
La qualité des prestations hôtelières					
L'organisation, le fonctionnement de la clinique					
Votre sortie de l'établissement					
La préparation à votre sortie de la de la clinique					
Votre orientation à la sortie					
Votre moyen de transport					
La satisfaction de votre entourage					

Vos suggestions

.....

.....

Facultatif

Nom : _____ Prénom : _____ Age : _____



Clinique REPUBLICQUE & Clinique CAUSSADE

55 rue de la République

65600 Séméac

Tel. : 08 26 02 59 36 – Fax : 05 62 36 41 75

Mail : accueil@cliniquelampre.fr

Par la route :

De Bordeaux – D935 ; d'Auch – N21

De Toulouse ou Bayonne – A64 sortie Tarbes Est

Par autobus :

Gare SNCF => Place de Verdun : N° 2 ou 5

Place de Verdun =>Mairie de Séméac N° 7 et 8

Par le train (gare de Tarbes) :

Ligne Paris-Tarbes – de Paris Austerlitz

De paris Montparnasse TGV ligne Toulouse-Hendaye

Par avion :

Aéroport de Tarbes-Lourdes (environ 8 kms)

