



CLINIQUE
PSYCHIATRIQUE



D'AMADE

LIVRET D'ACCUEIL

BIENVENUE À LA CLINIQUE D'AMADE

La Clinique d'Amade a ouvert ses portes en 1967, dans une ancienne maison de maître Bayonnaise. Elle a été entièrement rénovée, pour offrir des équipements modernes et de qualité dans un cadre confortable, calme et serein.

Située au cœur d'un parc arboré, offrant un horizon dégagé sur Bayonne et l'Adour, elle est réputée pour le traitement de tous types de troubles psychiques.

Les soins spécifiques des différents troubles sont pratiqués sous la direction de médecins psychiatres, avec le concours d'une équipe pluridisciplinaire complémentaire, composée de médecin généraliste, pharmacien, infirmiers et aides-soignants, kinésithérapeute, sophrologue, ergothérapeute, psychologue et professeur de sport.

Ce livret est conçu pour faire connaissance avec notre établissement et répondre au mieux à vos attentes.

VOUS Y TROUVEREZ LES RENSEIGNEMENTS CONCERNANT :

ADMISSION.....	2
SÉJOUR.....	3
Prise en charge thérapeutique : le Projet Personnalisé de Soins (PPS).....	3
Vie pratique.....	4
SORTIE.....	5
DROITS ET INFORMATIONS.....	6
DÉMARCHE QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS.....	7
COMMISSION DES USAGERS (CDU).....	8
VOS FRAIS D'HOSPITALISATION.....	9



ADMISSION

PRÉPAREZ VOTRE ADMISSION

Les admissions sont programmées et réalisées sur rendez-vous. Afin de faciliter la prise en charge administrative, préparez les documents suivants qui doivent être en cours de validité :

- carte d'identité ou passeport ou livret de famille,
- carte d'assuré social ou les trois derniers bulletins de paie,
- carte de mutuelle ou d'assurance ou attestation de prise en charge de l'aide médicale.

Pour votre séjour, préparez vos objets personnels : pyjama ou chemise de nuit, robe de chambre, chaussons, nécessaire de toilette, serviettes de toilette et tenue de sport ainsi qu'une valise pour environ 1 semaine de tenues.

Une liste des objets interdits et non recommandés vous a été communiquée par mail avant l'admission.

VOTRE ADMISSION ADMINISTRATIVE

Lisez attentivement la fiche d'entrée établie lors de votre accueil dans l'établissement, et faites-la compléter ou rectifier si besoin, avant de la signer.

NB : une photo sera prise à l'admission pour pouvoir vous identifier au cours de votre hospitalisation. Elle sera supprimée lors de votre départ de la clinique.

SÉJOUR

La Clinique d'Amade propose un accompagnement articulé autour d'un projet de soins personnalisé, coconstruit par l'équipe soignante et vous-même. Il est le fil conducteur de votre séjour.

PRISE EN CHARGE THÉRAPEUTIQUE : LE PROJET PERSONNALISÉ DE SOINS (PPS)

Élaboré en début de séjour, il permet d'identifier vos besoins et de déterminer vos objectifs de soins.

Il est mis en place avec votre participation et celle de l'équipe soignante. L'organisation d'entretiens réguliers avec les médecins psychiatres et les infirmiers permettent de suivre au mieux votre état de santé et de réévaluer ce projet si besoin.

Entretiens individuels

- **L'entretien d'entrée** : réalisé par le médecin psychiatre référent en présence d'un(e) infirmier(e), il permet de prendre connaissance de votre motif d'hospitalisation et de définir vos objectifs thérapeutiques. Le fonctionnement de la Clinique ainsi que les modalités de prise en charge (règlement intérieur, horaires, etc...) vous seront expliqués.
- **Les entretiens de suivi** : tous les jours avec votre psychiatre référent ; dans les premières 48h à 72h puis tous les 7 à 10 jours avec un(e) infirmier(e) : ils ont pour objectif d'évaluer votre état de santé et de mettre à jour votre projet de soins, en fonction de vos problématiques. Ils sont retranscrits dans votre dossier médical.
- **L'entretien de préparation à la sortie** : réalisé par un(e) infirmier(e), il permet de faire le bilan de votre séjour, mais aussi de faire le point sur le travail restant à poursuivre et l'organisation de votre suivi afin d'assurer la continuité de vos soins à l'extérieur.

Le personnel soignant (infirmier(e)s et aide-soignant(e)s) est par ailleurs à votre écoute tout au long de la journée si vous en avez besoin.

- **Suivi des neuropsychologues** : ils sont spécialistes des liens entre le cerveau, les capacités cognitives et les comportements. Ils peuvent proposer des entretiens individuels sur indication médicale uniquement, afin de réaliser des bilans neurocognitifs ou de travailler sur une problématique individuelle ciblée.
- **Suivi somatique** : dans les 24h suivant votre admission, le médecin généraliste réalise un examen médical somatique. Si nécessaire, vous pourrez le consulter durant votre séjour en prenant rendez-vous auprès des infirmier(es).

Activités thérapeutiques

Ateliers

Des ateliers thérapeutiques variés sont proposés au sein de l'établissement :

- Ateliers d'expression : écriture, expression graphique, groupes de parole
- Ateliers de création : ergothérapie ou art-thérapie (peinture, sculpture, mosaïque...)
- Ateliers de conscience corporelle : sport adapté, sophrologie, relaxation
- Séances de sport : cardio-training, renforcement musculaire, badminton...
- Nutrition : l'équilibre alimentaire, le sucre...
- Groupes de psychoéducation : les émotions, l'affirmation de soi...

Les ateliers thérapeutiques sont des médiateurs qui vous permettent d'investir pleinement vos soins et d'évoluer dans votre projet personnalisé de soins.

Vous êtes invité à y participer selon vos besoins et selon les objectifs thérapeutiques définis dans votre projet de soins personnalisé.

Les objectifs de ces ateliers thérapeutiques sont variés :

- Permettre une mise à distance des émotions en les traduisant en mots ou en créations artistiques, favoriser la stimulation intellectuelle
- Induire une notion de travail collectif, de collaboration et d'entraide. Mettre en évidence les compétences et les ressources personnelles, renouer avec la notion de plaisir
- Rétablir l'équilibre entre le corps et l'esprit

Les ateliers thérapeutiques peuvent être réalisés de façon individuelle ou collective et sont adaptés à l'état de santé et au rythme de chacun. Ils sont animés par un ergothérapeute, des infirmiers, un sophrologue, et des moniteurs de sport. Le planning des ateliers proposés est affiché à l'entrée du self de la clinique chaque semaine.

Éducation Thérapeutique du Patient - ETP

L'éducation thérapeutique a pour objectif de mieux connaître sa pathologie afin d'améliorer son quotidien.

La Clinique propose le programme « Résilience : renouer avec le plaisir de vivre » et le programme « Educaddict : et si je faisais autrement avec mes addictions ».

Le médecin psychiatre peut vous orienter vers certaines séances animées par des soignants formés, après avoir réalisé un diagnostic éducatif permettant d'identifier vos besoins et de planifier votre programme personnalisé.

À la fin des séances d'éducation, vous réaliserez une synthèse des compétences acquises en entretien individuel. De nouvelles séances pourront vous être proposées si nécessaire.

Prise en charge médicamenteuse

La clinique possède un Comité du Médicament (COMEDIMS) présidé par la pharmacienne de l'établissement. Il participe à l'élaboration de la liste des médicaments et des dispositifs médicaux stériles dont l'utilisation est recommandée dans l'établissement. Il coordonne les pratiques en matière de bon usage du médicament.

Quelques recommandations :

Informez toujours et complètement le médecin qui vous prend en charge, à votre arrivée et au cours du séjour, de votre traitement habituel.

Ne prenez aucun médicament sans l'avertir. Dans l'établissement, compte tenu de la législation et de procédures d'achat, tous les médicaments de ville ne sont pas disponibles. Votre médecin vous prescrira le traitement adapté.

Prise en charge de la douleur

La douleur est une expérience sensorielle et émotionnelle, qui nécessite une prise en charge individuelle adaptée à la personne que vous êtes.

Dans cet établissement, nous nous engageons à prendre en charge votre douleur pour ne plus avoir mal, pour avoir moins mal.

Lors de votre admission, vous avez été informé de l'importance accordée à la prise en charge de la douleur par l'équipe soignante. Un Comité de Lutte contre la Douleur a été créé à cet effet pour définir une politique de soins cohérente en matière de prise en charge de la douleur. Il définit et assure la mise en œuvre des actions en la matière, et initie des actions de formation continue pour le personnel qui vous suit.

Tout le monde ne réagit pas de la même manière face à la douleur; il est possible d'en mesurer l'intensité. Vous allez nous parler de votre douleur, ses causes, sa localisation, votre ressenti physique et psychique et dans une meilleure compréhension de votre problème nous nous emploierons à vous apporter les solutions et les méthodes adaptées à votre cas.

Prise en charge tabagique

Il est interdit de fumer dans l'établissement (décret n°2006-1386 du 15 novembre 2006). La pharmacienne de l'établissement et une infirmière, formées à cet effet, peuvent sur demande vous apporter une aide au sevrage tabagique.

VIE PRATIQUE

Hôtellerie & espaces de convivialité



L'établissement dispose de chambres particulières et de chambres à deux lits. Certaines chambres permettent l'accessibilité des personnes à mobilité réduite.

Les chambres sont toutes équipées de TV: l'accueil vous renseignera sur les conditions et tarifs.

Vous trouverez au rez-de-chaussée de l'établissement de nombreux espaces de convivialité, dotés de jeux, des livres, d'instruments de musique... Ainsi qu'un salon de télévision.



Restauration

Une salle de restauration vous accueille tous les jours pour le déjeuner, le goûter et le dîner. Vous trouverez les horaires d'ouverture devant l'entrée du restaurant. Des distributeurs de boissons et friandises sont également disponibles.

Prestations et services aux patients

De nombreux services sont proposés dans les conditions de tarifs et d'horaires que vous obtiendrez auprès des secrétaires de l'accueil: coiffeur, pédicure, ostéopathe... ainsi qu'aux familles (repas accompagnant si besoin)

Cadre de vie

Parc arboré

La Clinique dispose de vastes salons et d'un jardin privatif où vous trouverez des jeux extérieurs. Le parc, grand de 4 hectares, remarquablement arboré et entièrement clos, est agrémenté d'une promenade qui vous est également accessible.

Environnement

L'établissement sensibilise son personnel sur les questions environnementales; vous pouvez apporter votre contribution en respectant les espaces qui vous sont offerts, en effectuant le tri de vos déchets, et en étant attentifs au gaspillage des ressources.

Hygiène

La Clinique s'assure de la propreté et de l'entretien des locaux. L'équipe opérationnelle d'hygiène sensibilise régulièrement le personnel de l'établissement aux problèmes d'hygiène et assure le respect des recommandations en la matière.



Stationnement

Un parking non gardé situé à l'entrée de l'établissement est réservé aux accompagnants, visiteurs et personnel. La sécurité recommande de ne pas stationner en dehors de ce parking et de ne laisser aucun objet dans les véhicules. La Clinique décline toute responsabilité en cas de vol ou de dégradation.

Sécurité

Au plan de la sécurité, les dispositions réglementaires en vigueur sont respectées et contrôlées par la Commission de Sécurité de la ville de Bayonne qui a émis un avis favorable lors de sa dernière visite.

La Clinique est équipée d'une détection incendie, d'un désenfumage et de portes coupe-feu qui apparaissent sur les plans d'évacuation exposés à chaque niveau, et soumis à un contrat de maintenance.

Les patients et le personnel peuvent circuler librement dans l'enceinte de l'établissement, sécurisé par des équipements spécifiques.



Visites

Les visites ont lieu les après-midis de 14h à 18h. Elles peuvent se faire dans les salons ou bien dans les jardins. Il est interdit, sauf dérogation médicale, d'accompagner un patient en chambre.

SORTIE

PRÉPARATION À LA SORTIE ET LIEN SOCIAL

Pour garantir les meilleures conditions d'accompagnement lors de votre sortie, nous préparons celle-ci le plus tôt possible avec votre concours.

La clinique travaille en collaboration avec d'autres structures qui peuvent être utiles à votre prise en charge, pendant ou après votre hospitalisation.

Tout au long du séjour, l'infirmière du lien social peut vous accompagner dans la préparation de votre sortie. Elle intervient à la demande des psychiatres, de l'équipe soignante ou du patient lui-même.

Après un entretien permettant d'identifier vos besoins à la sortie et en lien avec le projet personnalisé de soins, l'infirmière vous accompagne dans les démarches et échanges nécessaires pour :

- L'accès et l'ouverture des droits
- La mise en place d'un suivi adapté à l'extérieur (psychiatres libéraux, CMP, suivi en addictologie).
- La mise en place d'un étayage au domicile (infirmière à domicile, aide à domicile, SAVS...)
- L'orientation vers d'autres structures (SSR, post-cure, EHPAD, centre social.) Dans ce but, l'infirmière établit les liens nécessaires avec les services sociaux et autres établissements de soins, collabore avec les partenaires et structures du territoire pouvant intervenir à l'intérieur ou à l'extérieur pendant ou après votre séjour.

Dans le cadre de cet accompagnement, l'infirmière peut aussi se mettre en lien et/ou recevoir la famille avec l'accord du patient.

Il est largement souhaitable que votre sortie soit envisagée d'un commun accord avec les médecins de l'établissement, et ses modalités fixées avec la cadre de santé. Votre médecin traitant et votre psychiatre recevront un compte rendu de votre séjour.

En cas de désaccord clairement exprimé, vous pouvez, après avoir été informé des risques possibles pour votre état de santé, signer une décharge et quitter l'établissement à tout moment.

La responsabilité des médecins sera alors dégagée au regard d'une sortie qu'ils jugent prématurée ou réalisée dans de mauvaises conditions.

FORMALITÉS

À la fin de votre séjour, le livret de sortie sera complété avec l'aide d'un soignant, afin de vous guider dans la poursuite de vos soins.

À l'accueil, une secrétaire organisera avec vous votre départ et vous remettra les documents qui pourront vous être utiles ultérieurement : bulletin d'hospitalisation, ordonnances, copie des résultats d'analyses et examens. Elle vous invitera aussi à solder vos factures.



AUTRES STRUCTURES DE SOINS: HÔPITAUX DE JOUR HEGALDIA BAYONNE ET SUD LANDES

L'admission en hôpital de jour se fait sur prescription médicale et validation du psychiatre de la structure. *Voir plaquette en annexe.*

DROITS ET INFORMATIONS

DROITS FONDAMENTAUX

La clinique d'Amade veille au respect des droits des patients et au maintien de la qualité du système de santé.

Dignité & non-discrimination

Elle s'engage à respecter votre dignité et ne fait aucune discrimination dans l'accès à la prévention ou aux soins.

Consentement, confidentialité & information médicale

Les professionnels de santé de la Clinique d'Amade vous informeront sur votre état de santé et sur l'évolution, le suivi et les modifications de votre prise en charge (Projet Personnalisé de Soins, traitement, actions de prévention, urgence ...).

Aucun acte médical, ni autre traitement ne peut être effectué sans rechercher votre consentement libre et éclairé, ou le recours à votre personne de confiance.

Toutes les informations et données vous concernant sont protégées par le secret médical et le principe de confidentialité.

L'ensemble des informations concernant votre santé est délivré au cours d'un entretien individuel avec le praticien, sauf en cas d'urgence ou d'impossibilité qui donnerait lieu à l'information des proches.

Votre consentement est fondamental. Vous prenez avec le praticien, et suivant les informations qui vous sont fournies, les décisions concernant votre santé.

DROITS ET INFORMATIONS À L'ADMISSION

Personne de confiance

Lors de votre admission, vous avez la possibilité de désigner une personne de confiance. Cette désignation doit être librement consentie et effectuée par écrit. Cette désignation peut être modifiée à n'importe quel moment de votre hospitalisation.

La personne de confiance vous accompagne dans votre démarche de soins et dans les décisions à prendre. Elle peut être consultée par l'équipe soignante dans le cas où vous seriez dans l'incapacité de formuler votre volonté.

La personne de confiance communique vos souhaits, mais en aucun cas elle ne peut prendre de décision pour vous. Elle peut être un proche (famille, ami, voisin...) ou votre médecin traitant.

Personne à prévenir

De la même façon que la personne de confiance, vous avez la possibilité de désigner une personne à prévenir. Elle peut-être la personne de confiance ou une personne distincte. Elle peut être contactée pour des questions pratiques mais en aucun cas pour verbaliser votre volonté.

Directives anticipées

En tant que personne majeure, vous avez la possibilité de rédiger des directives anticipées que vous pouvez nous confier et que nous conserverons en toute confidentialité dans votre dossier médical. Cette démarche est volontaire. Vous pouvez également les conserver ou les confier à toute personne de votre choix. Dans ce cas, il est souhaitable que vous communiquiez au médecin qui vous prend en charge les coordonnées de la personne qui détient vos directives afin qu'il les mentionne dans votre dossier.

Il s'agit d'une déclaration écrite pour préciser vos souhaits concernant la fin de vie en cas de maladie grave ou d'accident. Ce document aide les médecins, le moment venu, à prendre leurs décisions sur les soins à donner si la personne ne peut plus exprimer sa volonté. Leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical, y compris sur celui de votre personne de confiance.

Toutefois, les directives anticipées n'ont pas de valeur contraignante pour le médecin. Celui-ci reste libre d'apprécier les conditions dans lesquelles il convient d'appliquer les orientations que vous aurez exprimées, compte tenu de la situation concrète et de l'éventuelle évolution des connaissances médicales.

Vous devez les écrire vous-même. Elles doivent être datées et signées et vous devez préciser vos noms, prénoms, date et lieu de naissance. Notre équipe peut vous accompagner.

Si vous ne pouvez pas écrire et signer vous-même vos directives, vous pouvez faire appel à deux témoins - dont votre personne de confiance, si vous en avez désigné une - qui attesteront que le document exprime bien votre volonté libre et éclairée. Ces témoins doivent indiquer leur nom et qualité et leur attestation est jointe aux directives. Elles sont valables 3 ans.

Les directives sont révocables à tout moment: vous pouvez donc modifier, quand vous le souhaitez, totalement ou partiellement le contenu de vos directives; vous pouvez également les annuler.

ETHIQUE ET BIENTRAITANCE

L'établissement accorde une place très importante à la bientraitance dans la prise en charge de ses patients. Chaque professionnel est engagé, formé et convaincu par ce principe.

La bientraitance fait partie de notre réflexion éthique dans le soin. À ce titre, nos professionnels de santé participent à des groupes de travail sur des questionnements éthiques.

Un Comité d'éthique a été mis en place au sein de l'établissement. Toute personne qui souhaite saisir le Comité est priée de transmettre sa demande au Président du Comité d'Éthique via la Direction de l'établissement, en précisant sur l'enveloppe « Comité d'éthique - Confidentiel »

Nous sommes attentifs au respect de tous, et nous appelons l'ensemble des usagers (patients, visiteurs, personnel) à la plus grande bienveillance les uns envers les autres. Le règlement intérieur du patient rappelle les sanctions encourues en cas de non-respect de ce cadre.

INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Présentation

Dans le strict respect du secret médical, la Clinique gère un fichier informatisé des données médicales et administratives des patients qu'elle prend en charge.

Sauf opposition de votre part, certains renseignements vous concernant, administratifs ou médicaux, recueillis au cours de votre hospitalisation, pourront faire l'objet d'un enregistrement informatique réservé à l'usage exclusif de votre médecin.

Conformément aux dispositions de la Loi Informatique et Libertés, vous pouvez exercer vos droits d'accès et de rectification des informations nominatives que nous avons recueillies informatiquement, auprès du médecin généraliste, responsable de l'information médicale.

RGPD

Le règlement général sur la protection des données (RGPD) n° 2016-679 applicable dans l'ensemble des États membres depuis le 25 mai 2018, renforce les droits des personnes physiques sur leurs données personnelles grâce à un régime harmonisé des principes de protection au sein de l'Union européenne.

Ces nouvelles règles exigent l'inclusion d'obligations supplémentaires liées au traitement des données à caractère personnel par un processeur de données pour le compte d'un responsable du traitement des données.

Nous nous engageons à protéger vos données personnelles et nous conformer au RGPD.

Vous pouvez contacter le responsable de la protection des données de la Clinique d'Amade par courrier électronique à l'adresse suivante: rgpd@clinique-damade.fr

ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL

Vous devez présenter au médecin qui vous reçoit tous les documents susceptibles de l'aider dans votre suivi médical: ordonnances, radiographies, analyses biologiques. Conformément à la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, la Clinique d'Amade s'engage à vous faciliter l'accès à l'ensemble des informations concernant votre santé. Votre dossier médical vous est accessible en en formulant la demande par écrit auprès de la direction de l'établissement. Vous pouvez demander l'intégralité du dossier ou simplement une partie (compte rendu d'hospitalisation, prescriptions...).

Conformément à la loi, si les informations que vous demandez ont été constituées depuis moins de cinq ans, nous vous les communiquerons dans les huit jours suivant votre demande. Si les informations que vous demandez ont été constituées depuis plus de cinq ans, nous vous les communiquerons dans les deux mois suivant votre demande.

Vous pouvez demander à consulter le dossier médical sur place. Dans ce cas, l'établissement met à votre disposition un médecin qui peut vous accompagner dans la lecture du dossier. La consultation sur place du dossier et l'accompagnement du médecin sont gratuits.

Si vous demandez que le dossier vous soit adressé par voie postale, dans la mesure où nous sommes obligés par la loi de conserver les éléments originaux du dossier médical, nous vous communiquerons des copies. Le coût de la reproduction et de l'envoi (à l'exclusion des charges de personnels) vous sont facturables.

Le dossier peut vous être communiqué directement, mais vous pouvez également préférer qu'il soit communiqué à un médecin de votre choix. Vous devez nous indiquer alors ses coordonnées. Votre dossier est conservé pendant un délai de 20 ans. Ce délai court à partir de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation externe.

Vous pouvez vous rapprocher de l'accueil pour avoir toutes les précisions qui vous seraient nécessaires.



DÉMARCHE QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

PRÉSENTATION

La qualité et la sécurité des soins sont deux axes fondamentaux qui régissent toute prise en charge dans notre établissement. Certifié "Qualité des soins confirmée" par la Haute Autorité de Santé (janvier 2023), nous attachons une importance capitale à la démarche d'amélioration continue de la Clinique.

Nos objectifs sont de favoriser les bonnes pratiques et de réduire les risques pour les patients et les professionnels qui nous font confiance. Cette démarche d'amélioration continue s'appuie également sur l'évaluation de la satisfaction des patients et de leurs familles, ainsi que les réponses apportées à leurs attentes. Pour ce faire, un questionnaire de satisfaction est à votre disposition, n'hésitez pas à le demander et à le compléter.

L'établissement répond aux exigences en termes de lutte contre les infections liées aux soins grâce à un programme annuel et des mesures régies par la Commission de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN).

Les indicateurs nationaux de qualité et de sécurité des soins sont affichés dans l'établissement et disponibles sur le site Qualiscope. Le rapport de certification est consultable sur le site www.has-sante.fr.

EVÈNEMENTS INDÉSIRABLES

L'établissement met tout en œuvre pour identifier les situations à risque et les analyser dans l'objectif d'améliorer la sécurité des patients. Tout au long de votre prise en charge, vous pouvez alerter les professionnels de santé si vous détectez une situation qui semble mettre en jeu votre sécurité (événements indésirables).

Les déclarations d'événements indésirables sont transmises pour analyse et remédiation au Comité de Retour d'Expérience et à la Commission des Usagers.

EXPRESSION DU PATIENT : SATISFACTION ET EXPÉRIENCE

L'expression est un droit du patient. Un questionnaire est disponible pour que vous nous fassiez part de votre satisfaction, de vos remarques et suggestions pour que nous améliorions ainsi la qualité des soins et des services. Ponctuellement, vous pouvez être amenés à remplir un questionnaire ciblé sur une thématique (restauration, vos droits etc.) et à participer à des réunions avec les soignants où vous pourrez vous exprimer sur votre expérience et votre satisfaction.

PLAINTES ET RÉCLAMATIONS

Tout au long de votre prise en charge, vous avez la possibilité d'exprimer vos demandes, suggestions ou griefs auprès du personnel ou du responsable de service de l'établissement, par oral ou par écrit via un formulaire que vous trouverez en annexe de ce livret.

Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez transmettre un écrit ou demander à rencontrer le psychiatre coordinateur, le cadre de santé ou le directeur de l'établissement.

Toute réclamation sera prise en compte dans les meilleurs délais et une réponse vous sera apportée par le directeur ou une personne déléguée par la direction. Votre interlocuteur fera le lien avec les représentants des usagers.

Vous pourrez, le cas échéant, être mis en relation avec un médiateur, médecin ou non, membre de la CDU. Le (ou les) médiateur(s) pourra vous recevoir, vous et éventuellement votre famille, pour examiner les difficultés que vous rencontrez, chercher à comprendre la situation, en discuter avec vous et trouver une solution.

Un relevé de plaintes, régulièrement examiné par la Commission des Usagers est disponible dans les services de l'administration.

La direction de la Clinique veillera à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique (art R 1112-91 à 94).

COMMISSION DES USAGERS (CDU)

Cette commission composée des représentants des usagers a pour missions de :

- Veiller au respect des droits des usagers et faciliter leurs démarches
- Mettre en place les moyens nécessaires à l'expression des griefs des usagers (gestion des plaintes et réclamations)
- Veiller à ce que toute personne soit informée sur les voies de recours et de conciliation dont elle dispose
- Participer à l'amélioration de la qualité de la prise en charge des patients en émettant des recommandations sur la base notamment des plaintes et réclamations, des questionnaires de satisfaction, des événements indésirables et des évaluations de la qualité qui lui sont régulièrement présentées.

Vous pouvez solliciter vos représentants aux coordonnées suivantes :
Adresse électronique des représentants des usagers : r-u@cliniquedamade.fr

Contacts des associations membres

UNAFAM (*Union Nationale de Familles et Amis de Personnes Malades et/ou handicapées psychiques*)

UNAFAM 64 UNAFAM 40
64@unafam.org 40@unafam.org

CDAFAL (*Conseil National des Associations Familiales Laïques*)
CDAFAL 64
06 52 45 67 88

VOS FRAIS D'HOSPITALISATION

FRAIS DE SÉJOUR

- Si vous êtes assuré social : soit les frais de séjour sont pris en charge à 80% : le ticket modérateur de 20% est à votre charge ou à celle de votre mutuelle pendant les 30 premiers jours d'hospitalisation, soit les frais de séjour sont pris à 100%, c'est le cas si vous relevez d'une situation d'exonération du ticket modérateur (à partir du 31^{ème} jour d'hospitalisation, longue maladie...),
- Si vous n'êtes pas assuré social vous êtes redevable de la totalité des frais.

FORFAIT JOURNALIER

Conformément aux dispositions réglementaires en vigueur, vous êtes redevable du forfait journalier. En sont exonérés : les malades dont l'hospitalisation est imputable à un accident du travail, à une maladie du travail, à une maladie professionnelle, les bénéficiaires de l'assurance Maternité, les bénéficiaires de l'article 115 du code des pensions militaires d'invalidité et des victimes de guerre.

Certaines mutuelles prennent également en charge le forfait journalier.

AUTRES FRAIS

Les frais de transport sont pris en charge sur justification médicale et sous certaines conditions.

Les suppléments d'honoraires éventuels, que certains praticiens qui assurent vos soins, sont amenés à pratiquer.

PRESTATIONS SPÉCIFIQUES

En particulier la chambre individuelle pour laquelle il faut faire une demande expresse si votre mutuelle ne couvre pas cette prestation.

Les ressortissants étrangers non assurés sociaux doivent présenter le formulaire adapté à leur situation.

En dehors de votre département, l'organisme de Sécurité Sociale peut mettre à votre charge la différence avec le tarif de l'établissement le plus proche de votre domicile, même si vous êtes à 100%.

Les montants de ces frais sont affichés à l'accueil, et peuvent vous être détaillés par le secrétariat.



La Direction et l'ensemble du personnel de la Clinique d'Amade mettent à votre disposition leurs compétences et toute leur attention pour que votre séjour soit utile d'abord, le plus agréable ensuite.

La Clinique d'Amade est située dans Bayonne, sur la rive droite de l'Adour.

Elle se situe à proximité :

- De la gare SNCF de Bayonne
- De la RN 10
- De l'arrêt de bus Amade (ligne Chronoplus n°4)

L'aéroport de Biarritz est à une dizaine de minutes en taxi.



CLINIQUE PSYCHIATRIQUE D'AMADE

14 chemin d'Amade • 64100 BAYONNE

www.cliniquedamade.fr

accueil@cliniquedamade.fr

Tél. : 05 59 55 09 96 • Fax : 05 59 50 61 73