

Clinique des 4 Cantons

Villeneuve d'Ascq



Livret d'Accueil

Clinique des 4 Cantons

Villeneuve d'Ascq

P. 01 L'établissement

- ▼ La Clinique des 4 Cantons
- ▼ La Fondation
- ▼ Le « Soins-études »

P. 11 Votre accueil

- ▼ L'accueil à votre arrivée.
- ▼ Les formalités à votre arrivée
- ▼ Que vous est-il demandé ?
- ▼ Les frais d'hospitalisation
- ▼ Les informations vous concernant

P. 16 Votre séjour

- ▼ Votre prise en charge
- ▼ Votre séjour thérapeutique
- ▼ Vie quotidienne : Les informations pratiques
- ▼ Association d'usagers
- ▼ Vie quotidienne : Les règles de vie en collectivité.

P. 27 Votre sortie

- ▼ Bien préparer la sortie définitive de l'établissement
Les formalités dans le service de soins
Les formalités pédagogiques.
- ▼ Et après ?
La conservation des dossiers médicaux
Le traitement automatisé des données.

P. 29 Vos droits

- ▼ Votre consentement
- ▼ La personne de confiance
- ▼ Votre dossier médical
- ▼ Les directives anticipées

P. 31 Nos engagements

- ▼ La démarche qualité et la sécurité des soins
- ▼ Le respect des règles d'hygiène et de sécurité
- ▼ Prévenir et soulager la douleur
- ▼ La prise en charge nutritionnelle
- ▼ Le Développement Durable

P. 36 Modalités d'expression

- ▼ Le registre d'expression
- ▼ Le questionnaire de satisfaction
- ▼ Les contestations et réclamations
- ▼ La commission des usagers

P. 37 Les Chartes

- ▼ Charte de la personne hospitalisée
- ▼ Charte européenne de l'enfant hospitalisé
- ▼ Charte Bientraitance



Bienvenue à la Clinique des 4 Cantons Villeneuve d'Ascq

Le mot d'accueil du directeur

Je vous souhaite la bienvenue en mon nom ainsi qu'en celui de tous les professionnels de l'établissement.



Ce livret a été préparé à votre intention, afin de vous présenter l'établissement, les possibilités de prise en charge, vos droits et obligations ainsi que tous les renseignements pratiques et utiles dans le cadre de votre séjour.

Les différents professionnels sont à votre écoute pour vous prodiguer le soin et l'accompagnement que nécessite votre état de santé.

L'amélioration continue de la qualité des soins est au cœur de nos préoccupations, dans la perspective de vous garantir une prise en charge personnalisée satisfaisant au mieux vos besoins et attentes.

Un questionnaire de satisfaction est à votre disposition à la fin du livret.

N'hésitez pas à nous transmettre vos avis et suggestions afin d'adapter toujours plus nos prestations.

Je vous souhaite un bon séjour parmi nous.

Le Directeur de la Clinique





LES ACTIVITES DE LA CLINIQUE



Etablissement sanitaire psychiatrique avec un statut ESPIC (Etablissement de Santé Privé à Intérêt Collectif), la Clinique des 4 Cantons a pour vocation d'accueillir des adolescents, entre 15 et 25 ans, en vue de proposer une prise en charge médicale associée à un maintien ou une reprise du cursus scolaire. La capacité actuelle de la Clinique est de 25 lits en Hospitalisation Temps Complet, de 25 places en Hospitalisation de Jour et d'un pôle de consultation. Un projet d'extension prévoit le doublement de la capacité d'accueil.

L'OFFRE DE SOINS

Pôle hospitalisation

Les pathologies psychiatriques traitées sont les psychoses, les troubles des conduites alimentaires, les troubles de l'humeur, les états dépressifs, les troubles de la personnalité, les états limites, les phobies scolaires et les troubles névrotiques invalidants.

Des soins post-aigus sont proposés en coordination avec d'autres établissements hospitaliers.

L'hospitalisation intègre une contractualisation avec le jeune au travers d'un :

- ▾ Projet médical et de soins.
- ▾ Projet scolaire.
- ▾ Projet socio-éducatif.

L'offre concerne toute la région au Nord de Paris et présente un caractère unique sur le territoire.

Pôle consultation

Cette activité a pour vocation l'évaluation et l'orientation des jeunes adultes et adolescents en souffrance psychique avec retentissement scolaire.

Le pôle de consultation intègre une 1ère consultation d'évaluation médicale et pédagogique suivie :

- ▾ De consultations classiques
- ▾ Ou d'un module de 6 semaines permettant un bilan et une orientation.

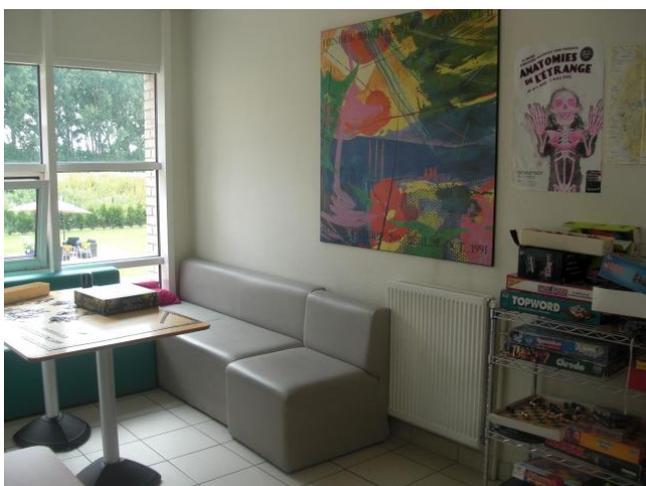
→ L'HÔPITAL DE JOUR



Cette unité de soins dispose de 25 places.

L'HDJ est ouvert de 8h30 à 17h15, du lundi au vendredi, hors jours fériés et ferme durant certaines périodes de vacances. Lors des fermetures, vous en serez informé le plus tôt possible, n'hésitez pas à vous renseigner auprès de l'équipe soignante.

→ L'HÔPITAL TEMPS COMPLET



Cette unité de soins dispose de 25 lits d'hospitalisation dont une chambre double.



LE PÔLE CONSULTATION

Une évaluation est faite par une équipe pluridisciplinaire sur le plan psychologique, pédagogique et socio-éducatif de la demande et des besoins du jeune adressé par des professionnels de santé. Nous nous inscrivons en partenaire de professionnels de santé mentale. Cette évaluation en lien avec notre expertise soins-études est alors proposée aux adresseurs pour orienter et accompagner la prise en charge du jeune lycéen ou étudiant.

Ainsi, le service propose

- ▶ Des consultations pour évaluer la pertinence des soins et préparer une hospitalisation prochaine.
- ▶ En fin de prise en charge, ce pôle permet par des consultations post hospitalisation, d'assurer les relais nécessaires et mettre fin à notre prise en charge dans les meilleures conditions.
- ▶ Un module ou des consultations se déroulant sur plusieurs semaines permettent de donner un avis spécialisé aux équipes qui accueillent des patients adolescents ou jeunes adultes mais qui ne donnent pas lieu à une hospitalisation dans l'institution.

Le pôle Consultation engage à la fois une équipe dédiée mais aussi l'ensemble de l'institution soins et études pour ses missions : D'évaluation et d'orientation.

Clinique des 4 Cantons

Villeneuve d'Ascq

PÔLE DE CONSULTATION SOINS - ÉTUDES 15-25 ANS

ACCUEIL UNIQUEMENT SUR RENDEZ-VOUS
☎ 03.20.43.88.16



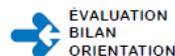
Évaluation et orientation des jeunes
en souffrance psychique
avec retentissement au niveau des études



Clinique des 4 Cantons
Avenue Paul Langevin - BP 10439 - 59664 Villeneuve-d'Ascq Cedex
clinique.4cantons@fsef.net
www.fsef.net/clinique-des-quatre-cantons



Missions



ÉVALUATION
BILAN
ORIENTATION

Le pôle de consultation intègre :

- ▶ Une 1^{re} consultation d'évaluation médicale et pédagogique suivie
 - de consultations classiques
 - ou d'un module de 8 semaines permettant un bilan et une orientation

LES CONSULTATIONS

Les consultations ont pour objectif l'évaluation du jeune dans la perspective notamment de son orientation. Elles n'ont pas vocation à devenir un suivi à long terme.

Elles sont assurées par un psychiatre, un infirmier et un pédagogue. La participation d'un psychologue et d'un éducateur spécialisé est également possible si la situation le nécessite.

ZOOM SUR LE MODULE

Ce module de 8 semaines permet de dresser un bilan médical et pédagogique et de proposer une orientation à la fin du cycle pour les lycéens.



- Il se compose en moyenne de 8 consultations durant lesquelles le jeune pourra rencontrer :
- ▶ Un psychiatre
 - ▶ Un psychologue
 - ▶ Un infirmier
 - ▶ Un pédagogue
 - ▶ Un médecin généraliste
 - ▶ Un éducateur spécialisé

Sur le plan pédagogique, les lycéens participent aux cours plusieurs demi-journées par semaine.

Durant cette période, les équipes médicales et pédagogiques évaluent la situation globale du jeune, ses points de forces, ses fragilités, ses attentes et aspirations. L'analyse conjointe des différents paramètres permet l'élaboration d'un projet personnalisé.

Pendant votre séjour, des équipes qualifiées mobilisent leurs compétences pour vous assurer une prise en charge de qualité. Ensemble, ils constituent une équipe pluridisciplinaire permettant une prise en charge globale adaptée et individualisée. Leurs interventions sont coordonnées afin de garantir la cohérence des prestations dispensées par l'établissement.

Par ailleurs, les personnels en formation participent également à votre prise en charge, en lien avec l'équipe et sous le contrôle et la responsabilité de professionnels confirmés.

Une équipe à votre écoute

Une équipe pluridisciplinaire est disponible pour répondre à vos besoins et vous accompagner tout au long de votre séjour. Elle se compose de la façon suivante :

- ▶ Le **médecin-chef psychiatre** assure la coordination médicale de l'ensemble de la clinique.
- ▶ Les **médecins psychiatres** sont responsables de votre traitement et plus généralement de la mise en œuvre de votre projet de soins et en assurent son suivi. Ils sont à votre disposition et celle de votre entourage pour répondre à vos questions concernant l'évolution de votre hospitalisation.
- ▶ Le **médecin généraliste** est présent en hospitalisation à temps complet afin d'assurer votre suivi somatique.
- ▶ Les **psychologues** et neuropsychologue vous reçoivent sur rendez-vous et participent à votre suivi psychologique individuel.
- ▶ Les **responsables de service IDE** gèrent l'organisation paramédicale et éducative. Ils veillent au bon déroulement de votre hospitalisation et à l'organisation des soins. Ils sont le lien entre vous, les soignants et l'administration. Vous pouvez vous adresser à eux tout au long de votre séjour.
- ▶ Les **infirmiers** sont présents 24 heures/24 au sein de la clinique. Ils dispensent les soins et traitements prescrits par les médecins, sont disponibles pour des entretiens et animent des ateliers thérapeutiques. Ils vous accompagnent au quotidien tout au long de votre séjour. Un infirmier référent est alors nommé.
- ▶ La **diététicienne** intervient sur prescription médicale pour des suivis individuels ou en atelier en lien avec la prise en charge nutritionnelle.
- ▶ Les **aides-soignants** travaillent en collaboration avec les infirmiers. Ils sont présents pour vous aider et à votre écoute.
- ▶ Les **éducateurs spécialisés** participent au projet de soin autour de la vie quotidienne et de l'autonomie. Ils vous informent et facilitent toutes démarches administratives, familiales, éducatives et sociales (sécurité sociale, aides à la sortie, retour à domicile, au logement, à l'insertion sociale, etc.) et travaillent sur l'autonomisation.
- ▶ Les **agents de service logistique** assurent l'entretien régulier des chambres et des espaces communs. Les chambres doivent leur rester accessibles à tout moment de la journée.
- ▶ Le **secrétariat médical** vous oriente et organise vos rendez-vous avec les professionnels et répond à vos questions et besoins. Vous pouvez également y faire vos demandes de bons de transport, certificats, etc.
- ▶ Le **service technique** assure la maintenance et l'entretien des bâtiments. N'hésitez pas à vous rapprocher de l'équipe soignante pour toute demande d'intervention.
- ▶ L'**équipe de Direction et administrative** veille à votre accueil et au bon déroulement de votre séjour. Le Directeur de la clinique assure la gestion de l'établissement. Vous pouvez le contacter via le secrétariat de direction ou par courrier.

En permanence, un médecin est en situation d'astreinte. Le personnel infirmier peut faire appel à lui 24/24 heures. La direction ou son représentant d'astreinte est joignable à tout moment.

La Fondation a pour mission essentielle de permettre à des jeunes malades de bénéficier de soins médicaux tout en leur donnant la possibilité de poursuivre efficacement leurs études universitaires ou leur scolarité. Une annexe pédagogique rattachée à un lycée public est implantée dans chaque établissement. Les patients peuvent ainsi poursuivre leurs études avec des professeurs de l'Éducation nationale.

Aujourd'hui, la FSEF gère 25 établissements sanitaires et médicaux sociaux (1700 lits et places) répartis sur tout le territoire, accueillant chaque année près de 4500 patients âgés de 12 à 25 ans dans des services de psychiatrie (50 % de l'activité), de médecine physique et réadaptation et de soins de suite médicalisés.

Pour cela, la FSEF emploie près de 2500 salariés dont 160 médecins. En outre, dans le cadre d'un partenariat fort avec l'Éducation nationale, sont affectés près de 300 professeurs et personnels non enseignants.

FONDATION SANTÉ
DES ÉTUDIANTS
DE FRANCE 

UNE FONDATION RECONNUE
D'UTILITÉ PUBLIQUE
À BUT NON LUCRATIF

EN QUELQUES CHIFFRES



25

ÉTABLISSEMENTS
SANITAIRES ET
MÉDICO-SOCIAUX



2500
SALARIÉS

DONT

140
MEDECINS



1700

LITS ET PLACES
SECTEUR SANITAIRE
ET MÉDICO-SOCIAL



POUR LES JEUNES
12 à 25 ans



BUDGET
170M€



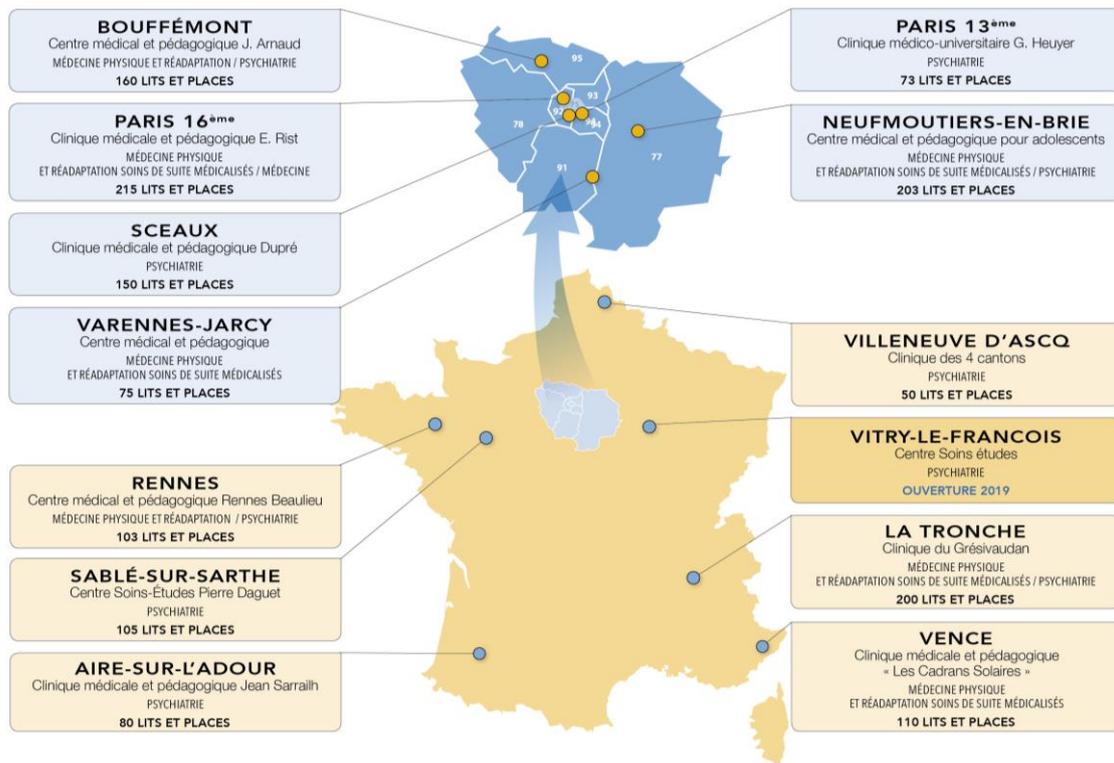
320
PERSONNELS
DE L'ÉDUCATION
NATIONALE



Direction générale

8 rue Emile Deutsch de la Meurthe
75014 Paris
T. 01 45 89 43 39
www.fsef.net





UN PEU D'HISTOIRE

La Fondation Sanatorium des Etudiants de France a été créée en 1923 sous l'impulsion de l'Union Nationale des Etudiants de France (UNEF) pour faire face au problème de la tuberculose. Cette affection exigeait un traitement de longue durée et rendait la poursuite des études difficile du fait de l'éviction scolaire imposée par sa contagiosité. Reconnue d'utilité publique en 1925, la FSEF a ouvert, en 1933, le premier sanatorium pour étudiants à Saint-Hilaire du Touvet (Isère), puis un réseau d'établissements associant soins et études. Après la seconde guerre mondiale, le problème de la santé mentale chez les étudiants est devenu un souci majeur des autorités universitaires. La FSEF a donc créé des établissements médico-psychologiques pouvant accueillir des étudiants présentant des troubles mentaux légers ne nuisant pas à la poursuite des études.

Les progrès accomplis durant les années 50 dans le dépistage et le traitement de la tuberculose ont conduit la FSEF, devenue Fondation Santé des Etudiants de France, à



engager sa conversion vers la prise en charge d'autres pathologies. Pour répondre à l'émergence de nouvelles demandes, se sont ainsi ajoutés à la psychiatrie des soins de suite et de réadaptation de pathologies somatiques durables. Deux autres facteurs ont marqué l'évolution récente de la Fondation : le rajeunissement des patients et l'accueil de jeunes malades rencontrant des difficultés psycho-sociales.

→ Le Concept

Les établissements de la Fondation ont une position très particulière dans le domaine de la santé car ils proposent une scolarisation pendant l'hospitalisation.

Un **projet thérapeutique** est élaboré pour vous et avec vous. Sa mise en œuvre est assurée par l'équipe pluridisciplinaire. Un point est régulièrement fait, avec vos parents si vous êtes mineur, sur l'avancée de ce projet qui peut être amené à évoluer. Il nécessite votre investissement dans le soin. A ce projet thérapeutique est associé un **projet scolaire** dans le cadre d'une prise en charge en soins-études.

Notre offre « soins-études » vise à construire avec chaque patient un projet global associant les soins à un projet éducatif et scolaire. Ce projet de santé personnalisé prend en compte, au-delà de la dimension physique et psychique de la pathologie, la prévention, l'éducation thérapeutique, les suites des maladies, l'apprentissage de l'autonomie, l'intégration familiale, l'insertion sociale et professionnelle.

Le projet d'études et le projet de soins sont mis en place conjointement à partir d'une analyse globale de la situation de chaque patient, collégien, lycéen ou étudiant. La prise en charge en soins-études démarre sur une scolarisation adaptée pour aller, ensuite, vers une scolarisation ordinaire.

→ L'organisation



À votre arrivée et tout au long de votre séjour, votre médecin référent prescrira aux différents professionnels les soins qui seront nécessaires à votre prise en charge.

Des emplois du temps scolaires individualisés sont élaborés avec les professionnels référents pour concilier les prises en charge soignantes et pédagogiques afin de répondre au mieux à votre projet. Ils sont organisés avec une grande souplesse en accord avec les impératifs des traitements médicaux et les

objectifs d'apprentissage.

Votre projet thérapeutique étant associé à un projet pédagogique, votre présence en cours est obligatoire au titre du protocole d'admission. Une dérogation peut être apportée à ce principe par une justification médicale ou un motif personnel dans les mêmes conditions que la scolarité dans un établissement d'enseignement public.

Si vous êtes mineur, le corps professoral transmettra toutes les informations relatives à votre scolarité aux titulaires de l'autorité parentale.

Le service des études est dirigé par un directeur des études et composé de personnels de l'Education nationale dont la mission sera de vous accompagner dans la mise en œuvre de votre projet pédagogique.

Le directeur des études et les professeurs sont à votre disposition et à celle de votre famille pour les questions concernant la scolarité. Par ailleurs, des réunions annuelles ont lieu entre parents, professeurs et médecins.

Les soins



Votre admission s'accompagne de la mise en place d'un projet thérapeutique individualisé établi avec vous par vos référents (médecins, psychologues, infirmiers, éducateurs spécialisés, etc.)

La poursuite de l'hospitalisation implique le respect de ce projet qui sera réévalué régulièrement tout au long de votre prise en charge en fonction de votre état de santé et de vos objectifs.

Dans les deux services, l'hospitalisation se fait par :

- ▼ Un accompagnement psychologique et médical (par le biais d'entretiens, d'ateliers thérapeutiques, etc.),
- ▼ la vie institutionnelle (temps d'accueil, temps d'activités, etc.),
- ▼ la poursuite ou le renforcement du projet d'étude et d'insertion dans la vie sociale.

Des séances de remédiation cognitive ou de thérapie familiale pourront vous être proposées sur indication médicale.

Si vous êtes admis en HDJ, vous devez maintenir votre suivi médical psychiatrique sur l'extérieur. De même, votre suivi somatique se poursuit auprès de votre médecin traitant. Des contacts réguliers sont réalisés avec les professionnels de santé vous accompagnant afin d'assurer la continuité de vos soins.

Les études à la Clinique des 4 Cantons

L'Unité d'Enseignement - Annexe pédagogique, accueille les patients de la Clinique des 4 Cantons engagés dans un cursus scolaire de la seconde à la terminale dans les séries d'enseignement général.

Les élèves qui suivent les cours au sein de l'Unité d'Enseignement - Annexe pédagogique restent inscrits dans leur établissement scolaire de référence.

Lors de l'entrée à la Clinique des 4 Cantons, le service des études établit pour vous un « Projet Scolaire » en fonction de votre parcours scolaire antérieur, des objectifs définis en commun et de vos capacités. Le Projet Scolaire fait partie de votre Projet d'Accompagnement Personnalisé.

Le Projet Scolaire peut comporter des cours au sein de, l'Unité d'Enseignement - Annexe pédagogique, des cours au sein de l'établissement scolaire de référence, ou une scolarisation alternée entre les deux établissements. Le cas échéant un « PAI » (Projet d'Accueil Individualisé) ou un « PPS » (Projet Personnalisé de Scolarisation) peut être conclu entre votre famille, l'établissement scolaire et l'Unité d'Enseignement – Annexe pédagogique.

Les cours à l'Unité d'Enseignement – Annexe pédagogique sont dispensés par des professeurs de l'Education Nationale. L'équipe pédagogique assure le suivi des élèves et établit régulièrement des bilans scolaires qui sont communiqués aux élèves, aux familles et aux établissements scolaires d'inscriptions.

Des Assistants de Vie Scolaire assurent le suivi de la vie scolaire, l'animation de la médiathèque de l'établissement et des aides individuelles au travail scolaire.

→ Les étudiants

Les étudiants ont la possibilité de poursuivre leur cursus universitaire sur le campus universitaire lillois.

→ La médiathèque

Elle est située au rez-de-chaussée de l'établissement, animée par un assistant de vie scolaire. Vous pourrez y consulter ou y emprunter des livres, des journaux, des D.V.D. et des C.D. audio.



→ Les salles de classe

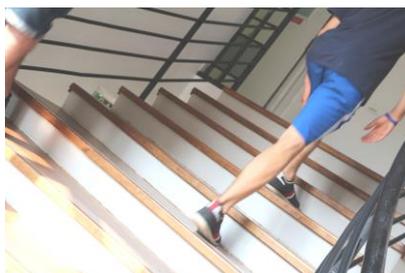


LES FORMALITES A VOTRE ARRIVEE

Lors de votre préadmission ou admission, il est indispensable d'accomplir un certain nombre de formalités administratives.

→ Où s'adresser ?

Au bureau des entrées du lundi au jeudi de 8h30 à 13h00 et de 14h00 à 17h00



Le jour de votre arrivée, selon votre état de santé, une présentation des services et de l'équipe où vous êtes admis sera effectuée par un membre du personnel soignant de l'établissement avec l'explication du mode de fonctionnement des services de soins, du service des études, du service socio-éducatif et de l'ensemble des activités dont vous pouvez bénéficier.

Si vous êtes mineur, lors de votre accueil, vous devez vous faire accompagner d'une personne majeure qui est en principe le titulaire de l'autorité parentale.

Si vous êtes majeur protégé, vous devez être accompagné de votre représentant légal. Cette protection juridique ne consiste pas en une déposition de vos droits mais en une assistance ou une représentation dans les actes importants de la vie civile.

Le service socio-éducatif en lien avec l'équipe soignante peut vous apporter des informations complémentaires à ce sujet.

Pour toute autre information complémentaire concernant vos modalités de prise en charge, l'équipe soignante se tient à votre disposition.



A savoir : Le règlement intérieur de l'établissement vous est opposable, nous vous invitons à en prendre connaissance.



➔ Que vous est-il demandé ?

- L'attestation d'une assurance en responsabilité civile et scolaire (en cours de validité et à actualiser le long du séjour).
- Une pièce d'identité.
- Votre carte vitale mise à jour et l'attestation en cours de validité de prise en charge par l'assurance maladie (en cas d'ALD, la mention doit être apparente sur l'attestation et la copie du protocole de soins doit être fournie).
- Votre carte d'adhésion à une mutuelle ou une assurance complémentaire en cours de validité et à actualiser tout au long de votre séjour.
- Les coordonnées de votre médecin traitant déclaré à la Sécurité sociale.
- Une autorisation de soins dans l'éventualité d'un transfert en urgence ou d'un besoin d'opérer sans qu'il soit possible de joindre les représentants légaux pour les mineurs ou majeurs incapables, signée par le représentant légal.
- Si vous êtes ressortissant de l'Union européenne, votre carte européenne d'assurance maladie (CEAM) ou le formulaire S2 (anciennement E112).
- Un chèque de dépôt de garantie de 100€ (*).
- 2 photos d'identité récentes.
- Votre carnet de santé – vaccinations.
- La dernière ordonnance de votre traitement en cours.
- Votre traitement pour les 2 premiers jours d'hospitalisation.
- Le formulaire de désignation de la personne de confiance si vous êtes majeur(e).
- Les différentes autorisations complétées et signées.



(*) Lors de votre entrée, il vous sera demandé de verser un dépôt de garantie d'un montant de 100 euros, en échange des matériels qui seront mis à votre disposition durant votre séjour à la Clinique (clé de chambre, livres, etc...). Ce montant sera encaissé et remboursé à votre sortie sous réserve du paiement de certains frais occasionnés lors de votre séjour, comme la non restitution de livres de bibliothèque, la perte de clé, ou le remboursement de dommages que vous auriez occasionnés.

➔ Les personnes à prévenir

Lors de l'admission, il vous sera demandé de désigner une ou des personnes à prévenir. Celle(s)-ci sera (seront) contactée(s) par l'équipe médicale et soignante en cas d'événements particuliers au cours de votre séjour d'ordre organisationnel ou administratif.

La personne à prévenir n'a pas accès aux informations médicales vous concernant et ne participe pas aux décisions médicales.

Frais d'hospitalisation

Le séjour dans l'établissement génère des frais dont tout ou partie peut rester à la charge du patient. L'assistante comptable se tient à votre disposition pour de plus amples renseignements.

En Hospitalisation à Temps Complet

- ▶ Le **forfait journalier hospitalier** recouvre les prestations hôtelières (frais d'hébergement et d'entretien). Ce montant est facturé pour tout séjour supérieur à 24 heures. Le forfait journalier peut éventuellement être pris en charge par une mutuelle ou assurance complémentaire. Il n'est pas pris en charge par la sécurité sociale.
- ▶ Le **ticket modérateur** correspond à la partie des dépenses de santé restant à la charge du patient après le remboursement de l'assurance maladie. Ce montant peut éventuellement être pris en charge par une mutuelle ou assurance complémentaire.

En Hospitalisation de jour

Si vous bénéficiez d'une prise en charge en hôpital de jour, la détermination de la facturation de votre séance se fait en fonction de plusieurs critères :

- ▶ Le temps de présence dans l'établissement (demi-journée ou journée complète).
- ▶ Les séances collectives ou individuelles.

En Pôle Consultation

La facturation de la séance est fixe quel que soit le temps de présence et des séances collectives ou individuelles.

Si le patient est assuré social :

- ▶ 80 % du prix de journée sont pris en charge par l'assurance maladie,
- ▶ 20 % du prix de journée ou « ticket modérateur » et le forfait journalier restent à sa charge, avec une prise en charge éventuelle, en tout ou partie, par une mutuelle ou assurance complémentaire ou à défaut par le patient.

En cas d'affection de longue durée (ALD) :

Si vous bénéficiez de l'exonération du ticket modérateur, dans le cadre de la reconnaissance d'une Affection Longue Durée (ALD), en lien avec le protocole de soin :

- ▶ 100 % des frais d'hospitalisation sont pris en charge par l'assurance maladie. Sauf le forfait journalier reste à votre charge, avec une prise en charge éventuelle, en tout ou partie, par une mutuelle ou assurance complémentaire.

Facturation des médicaments

Pour les patients hospitalisés en hôpital Temps complet, la Clinique prend en charge financièrement les médicaments ayant un rapport direct avec la pathologie psychiatrique. Ainsi, les médicaments à visée somatique seront pris en charge par votre caisse de sécurité sociale et mutuelle. Les médicaments somatiques non remboursés vous seront directement facturés par l'officine de ville conventionnée.

Les précautions à prendre en matière de prise en charge d'un éventuel séjour

Au niveau de l'Assurance Maladie

Si vous n'êtes pas ou plus assuré social :

Nous conseillons de prendre contact avant votre hospitalisation avec une assistante sociale de votre centre de sécurité sociale qui proposera une couverture sociale en fonction de votre situation (couverture maladie universelle (CMU), Assurance Volontaire, aide médicale de l'Etat...).

Au niveau de la Mutuelle ou assurance complémentaire santé

Les frais d'hospitalisation (ticket modérateur et forfait hospitalier) peuvent être remboursés en totalité ou en partie, par votre mutuelle ou une assurance complémentaire santé, cela dépend des garanties que vous avez souscrites.



A NOTER : Le fait de bénéficier d'une mutuelle ou d'une assurance complémentaire n'implique pas obligatoirement la prise en charge intégrale des frais d'hospitalisation. Il est donc recommandé de vérifier auprès de la mutuelle ou assurance souscrite les conditions de remboursement des frais d'hospitalisation (durée, taux de prise en charge, limite éventuelle...) engagés pour une hospitalisation en psychiatrie.





LES INFORMATIONS VOUS CONCERNANT

Comme le rappelle l'article L.1110-4 de la loi du 4 mars 2002, "toute personne prise en charge par un professionnel, un établissement (...) a droit au respect de sa vie privée et du secret des informations la concernant". L'ensemble du personnel, y compris le personnel de l'Education nationale et les bénévoles, est soumis au devoir de discrétion et de réserve sur toutes les informations dont il a connaissance dans le cadre de son travail. Certains professionnels peuvent, dans une certaine mesure, être amenés à partager certaines informations confidentielles. En effet, les informations sont réputées être confiées à l'ensemble de l'équipe de soins, afin qu'un secret ne constitue pas un obstacle néfaste à la cohérence et à la coordination de la prise en charge.



Le carnet de santé

Le jour de l'entrée, il est nécessaire de vous munir de votre carnet de santé à jour de vos vaccinations, lors de votre séjour dans l'établissement.



L'identitovigilance

L'identitovigilance a pour but d'anticiper les erreurs et risques qui pourraient découler d'une mauvaise identification des patients.

Elle permet à l'ensemble des professionnels participant à votre prise en charge de s'assurer de votre identité dès votre arrivée dans l'établissement ainsi que tout au long de votre séjour.



Traitement informatique des données

En cours de séjour dans l'établissement, des informations administratives et médicales sont traitées informatiquement. Conformément à la loi, vous disposez d'un droit d'accès ou de rectification de ces informations.



La confidentialité

Une gestion rigoureuse des droits d'accès permet d'assurer que seuls les professionnels concernés par votre prise en charge peuvent accéder aux informations qui leur seront utiles. Cet accès permet un meilleur suivi et une meilleure collaboration entre les différents professionnels. L'ensemble du personnel est soumis au devoir de discrétion et de réserve sur toutes les informations dont il a connaissance dans le cadre de son travail.



La protection juridique des majeurs

Si vous n'êtes plus en mesure d'assurer la gestion de vos intérêts, plusieurs régimes de protection sauvegarde de justice, curatelle, tutelle peuvent être mis en place pour protéger vos intérêts. Le service socio-éducatif peut vous apporter des informations à ce sujet.

→ VOTRE SEJOUR

→ VOTRE PRISE EN CHARGE

Tout au long de votre séjour, vous serez tenu informé de votre prise en charge par l'équipe médicale, soignante, socio-éducative ou pédagogique concernant votre scolarité. Vous pourrez obtenir auprès des professionnels tous les renseignements complémentaires que vous souhaitez.

Un membre de votre famille ou une personne de confiance que vous aurez au préalable désignée par écrit **si vous êtes majeur**, peut être informé, sauf opposition de votre part. Cependant l'équipe soignante estime important le lien avec votre famille même si vous êtes/devenez majeur.

Si vous êtes mineur, en principe, les informations relatives à votre état de santé doivent être délivrées aux titulaires de l'autorité parentale, afin notamment de recueillir leur consentement.

Par ailleurs, vos proches peuvent rencontrer le ou les médecin(s) intervenant dans le cadre de votre prise en charge. A cet effet, les secrétaires médicales se tiennent à votre disposition.

→ VIE QUOTIDIENNE : LES INFOS PRATIQUES

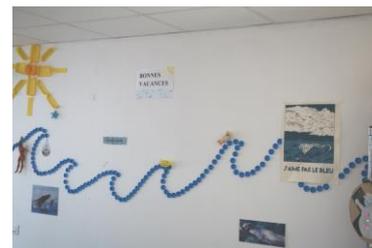
L'accueil

L'accueil est situé au rez-de-chaussée. L'hôtesse d'accueil et le bureau des entrées vous accueillent en journée.

L'accueil en HDJ

Chaque jour, dès votre arrivée, vous devez vous présenter au bureau des entrées pour votre inscription administrative et ensuite vous présenter à l'équipe soignante.

Vous devez impérativement signaler votre départ aux soignants puis au bureau des entrées si ce départ se fait avant l'heure de fermeture de l'HDJ.



Les accompagnants

Dans la logique des soins, la clinique n'accueille pas les accompagnants dans le cadre d'un hébergement ou pour la restauration.

La prise en charge en hôpital de jour n'inclut pas la présence de la famille ou des parents en dehors des rendez-vous programmés avec eux.

Les animaux et les plantes

Pour des raisons d'hygiène et de sécurité, vos animaux ainsi que ceux de vos accompagnateurs ne peuvent pénétrer dans l'enceinte de l'établissement.

Néanmoins, une dérogation est accordée par la direction, sur demande expresse de l'intéressé(e) ou de ses représentants légaux, pour les chiens d'accompagnement des personnes handicapées ou malvoyantes. En effet, une circulaire du 16 juillet 1984 autorise l'accès des chiens guides dans les halls d'accueil et salles d'attente des établissements de santé, seules les chambres et salles de soins restant interdites.

Les plantes ne sont pas autorisées dans les chambres.



Ateliers et activités thérapeutiques

Des ateliers et activités thérapeutiques sont organisés dans le cadre de votre prise en charge.

Ils font l'objet d'une prescription médicale et s'intègrent dans votre contrat de soins.

Ils nécessitent votre engagement et votre assiduité. Leur choix est travaillé avec vous lors de la réalisation de votre contrat de soins personnalisé et/ou vos rendez-vous médicaux et avec l'équipe soignante.

La chambre et le droit au respect de la vie privée



La chambre

Vous êtes logé(e) en majorité dans des chambres individuelles comprenant chacune une salle d'eau avec douche et WC.

La chambre est un espace personnel qui reste cependant un lieu de soins.

Tout au long de votre séjour, vous devez veiller à maintenir votre chambre propre et rangée.

Vous êtes responsable de la clé qui vous a été confiée et ne devez en aucun cas la prêter.

Seul le personnel infirmier possède une clé pour entrer dans votre chambre.

Des contraintes d'organisation de service peuvent conduire le personnel à disposer de votre chambre, lors de vacances ou le week-end par exemple, ou vous inviter à en changer

A votre arrivée, la clé de votre chambre et de votre armoire vous sont remises par l'équipe soignante, après le versement d'un dépôt de garantie. Pour assurer la sécurité de vos biens, la fermeture de votre chambre en votre absence est indispensable.



Le droit au respect de la vie privée

Votre chambre est un « espace d'intimité » auquel on n'accède (personnel soignant compris) qu'avec votre consentement. Toutefois, un aménagement de ce principe est à opérer lorsque l'intervention pour des nécessités de soins s'impose ou pour l'entretien, le ménage ou encore pour des raisons technique ou de sécurité. Dans ce cas, le personnel est autorisé à pénétrer dans la chambre du patient.

A l'égard de vos voisins éventuels, vous pouvez demander la confidentialité des soins et que l'on ferme votre porte.

Courrier

Le courrier qui vous est destiné vous sera remis par l'hôtesse d'accueil. Demandez à vos correspondants de bien préciser votre nom sur l'enveloppe.

L'adresse de la clinique est :

Clinique des 4 Cantons
Avenue Paul Langevin
BP 10439
59664 Villeneuve d'Ascq Cedex

Vous pouvez déposer votre courrier affranchi à l'accueil. La levée se fait du lundi au vendredi à 8h30. Votre courrier étant confidentiel, il ne peut pas être ouvert par une autre personne. Si toutefois vous aviez besoin d'aide pour le lire, un membre de l'équipe soignante se tient à votre disposition.

Dons

La Fondation santé des étudiants de France, reconnue d'utilité publique en 1925, est susceptible de recevoir des dons déductibles de vos impôts. Si vous souhaitez nous aider, vous pouvez verser vos dons auprès du service comptabilité de la clinique. Ces dons permettent à l'établissement d'améliorer les activités et l'accueil des patients.

Famille

Votre famille est associée à votre prise en charge, sauf situation exceptionnelle qui sera alors discutée avec votre médecin.

Des rencontres lui seront proposées par les professionnels de la clinique. Votre famille peut aussi demander à les rencontrer. La prise de rendez-vous se fait auprès du secrétariat médical.

Les familles sont invitées à participer à l'entretien d'admission qui permet de fixer les objectifs de l'hospitalisation. Elles doivent respecter les termes du projet thérapeutique vous concernant et contribuer à sa réalisation.

Des réunions avec les parents sont organisées plusieurs fois par an, en fonction des demandes et des nécessités.

Conformément à la loi, le patient majeur peut décider de ne plus associer sa famille. Cependant l'équipe soignante insiste sur l'importance de ce lien.

Linge

Vous avez la possibilité de laver et sécher votre linge personnel dans une buanderie. Des jetons sont disponibles gratuitement à l'accueil de la clinique.

Prévoyez des vêtements de ville, un pyjama, une tenue de sport, un vêtement chaud pour les promenades, un maillot de bain et un petit sac à dos pour les sorties.

Loisirs

Sauf prescription médicale contraire, vos activités de loisirs à l'extérieur pourront être maintenues.





Médicaments

En hospitalisation à temps complet, les traitements médicamenteux sont prescrits par les médecins et distribués par les infirmiers. Il faut, pour optimiser leur efficacité, respecter les horaires prescrits. Vous recevrez individuellement lors de chaque nouvelle prescription une information portant sur l'utilité de ce traitement, son urgence éventuelle, ses conséquences attendues, les risques fréquents ou graves normalement prévisibles qu'il comporte.

Il vous est demandé de ramener la dernière ordonnance de votre traitement en cours ainsi que vos médicaments pour les 2 premiers jours. Ils sont à remettre aux infirmiers le jour de votre admission. Vous ne pouvez pas garder de médicaments en chambre.

En hospitalisation de jour, le traitement est initialement prescrit par votre psychiatre extérieur. Si la posologie implique une prise de médicament durant votre présence en HDJ, vous devez fournir à votre médecin référent de la clinique votre ordonnance de manière à ce qu'elle soit intégrée à votre plan de soin et le traitement sera alors administré par les infirmiers du service. (Ceci ne concerne pas les ordonnances prescrites par les médecins en interne, quand il y a lieu). A ce titre nous vous demandons de venir avec vos médicaments en quantité suffisante (flacon non entamé) et de les remettre aux infirmiers qui les stockeront. Il vous est interdit de conserver sur vous tous types de médicaments.

Votre traitement vous sera restitué en fin de prescription ou fin de séjour ou à vos parents ou représentants légaux si vous êtes mineur.



Objets de valeur et argent

La direction de l'établissement vous invite à être vigilant quant à la protection de vos biens au cours de votre séjour.

Notamment le matériel informatique et/ou électronique (téléphone portable, ordinateur, tablette...) vous appartenant doit être mis en sécurité quand vous quittez votre chambre.

Vous disposez pour cela d'une clé permettant de fermer la porte de votre chambre et d'un placard fermant à clé pour ranger ce matériel en évitant ainsi de le laisser en évidence.

Dépôt d'argent et de valeurs

Tout autre bien et valeur (espèces, carnet de chèque, bijoux...) peuvent être déposés dans le coffre de l'établissement et un récépissé vous sera alors délivré.

Si vous préférez conserver ces valeurs près de vous, sachez que l'établissement ne pourra être tenu pour responsable en cas de perte ou de vol.

En application des dispositions relatives à la responsabilité des établissements à l'égard des biens des personnes accueillies, nous vous remettons, ou à votre représentant légal si vous êtes mineur, un imprimé attestant avoir pris connaissance des préconisations ci-dessus sur lequel vous devez certifier avoir reçu l'information. Cette déclaration sera conservée par l'établissement.

Les permissions de sorties



Les permissions de sorties impliquent qu'elles soient compatibles avec votre état de santé. Elles sont prononcées par le directeur de l'établissement sur avis favorable du médecin. Un planning prévisionnel des permissions avec nuitées vous est remis lors de votre admission.

Si vous êtes mineur, elles doivent, en outre, être autorisées par les titulaires de l'autorité parentale.

Un document d'autorisation de sortie, visite est remis dans le dossier d'admission et signé par les représentants légaux du patient mineur. Toutefois selon votre état de santé ou la nature de la demande de permission, l'équipe soignante peut juger nécessaire d'en informer vos parents ou représentants légaux afin d'obtenir leur consentement.

Attention : la sortie contre avis médical ne doit pas être assimilée à une permission de sortie.

Toutefois, conformément au respect de vos libertés individuelles, vous pouvez sortir de l'établissement bien que votre médecin s'y oppose, après qu'il vous ait informé des dangers relatifs à votre sortie incompatible avec votre état de santé. Vous devez alors signer une attestation établissant que vous avez eu connaissance des dangers que cette sortie représente pour vous.

Si vous êtes mineur, en cas de sortie incompatible avec votre état de santé mais autorisée par les titulaires de l'autorité parentale, se référer aux dispositions relatives à la sortie définitive (« *Votre sortie* »).

Par ailleurs, une sortie non autorisée, par le directeur et/ou sans l'autorisation des titulaires de l'autorité parentale ou à l'insu des soignants, est qualifiée de fugue entraînant une déclaration auprès des services de police.

Projet thérapeutique

Un projet thérapeutique est élaboré pour vous et avec vous. Sa mise en œuvre est assurée par l'équipe pluridisciplinaire. Le point est régulièrement fait, éventuellement avec vos parents, sur l'avancée de ce projet qui peut être amené à évoluer. Il nécessite votre investissement dans le soin.

L'assiduité aux soins et aux cours

Votre projet thérapeutique étant associé à un projet pédagogique, votre présence est obligatoire tant dans les activités de soins que dans les activités scolaires au titre du protocole d'admission.



Les repas

Les menus sont élaborés par la diététicienne et le cuisinier de l'établissement, en lien avec le **Comité de Liaison en Alimentation et Nutrition (CLAN)**. Les repas servis sont adaptés aux différents régimes et respectent les besoins nutritionnels de chacun. Dans le cadre de votre prise en charge diététique, il vous sera demandé de faire part de vos préférences et allergies alimentaires. Les menus sont affichés pour la semaine. Vous pouvez demander, en fonction de votre situation personnelle à bénéficier de menus appropriés. La cuisine doit être prévenue au moins 24 heures à l'avance.

Pour des raisons d'organisation notamment, l'établissement ne sera pas nécessairement en mesure d'accéder à toutes les demandes.

Pour des raisons d'ordre sanitaire, d'hygiène et de vie collective, vous vous engagez à ne pas introduire de nourriture, boissons ou vaisselle personnelle dans la salle à manger. Nous vous rappelons que l'alcool est strictement interdit.

Il est également interdit de stocker de la nourriture dans les chambres, conformément aux dispositions du règlement intérieur en vigueur.



Horaires des repas

Vous prendrez vos repas en salle à manger en respectant les horaires d'ouverture. Les horaires des repas sont précisés dans le règlement intérieur et affichés au self.



Le service social

Cette fonction est assurée par l'équipe socio-éducative intégrée à l'équipe de soins. Dans le cadre de votre projet individuel, elle vous conseillera, vous aidera à réaliser des démarches administratives, sociales, familiales et éducatives. Elle vous aidera dans l'organisation de votre retour à domicile et vous informera des dispositifs d'accueil des personnes les plus démunies.



Le téléphone

Les chambres ne sont pas équipées de téléphone. Vous pouvez être contacté(e) par vos proches par le numéro du standard : 03 20 43 88 10.

L'utilisation du téléphone portable est autorisée dans le respect du règlement intérieur et affichés au Self.

Utilisation du téléphone portable

Une restriction existe :

- ▼ Dans les lieux de vie collective, dans un souci de qualité et de respect du temps de vie partagé.
- ▼ Dans le cadre des études.
- ▼ Dans les espaces de vie privée, à certaines heures, afin de veiller au repos nécessaire des voisins de chambre ou autres patients.

A défaut de respecter de ces consignes, il vous sera alors demandé de le laisser à votre domicile ou de le confier au personnel soignant.



La télévision et l'informatique

En hospitalisation à temps complet, une salle équipée d'un téléviseur et une salle équipée d'ordinateurs avec accès internet sont à votre disposition. Toutefois, les impératifs de la vie en collectivité ainsi que les nécessités de votre prise en charge limitent la libre utilisation de la télévision. Il convient à cet effet de respecter notamment le repos de vos voisins.

En hospitalisation de jour, un téléviseur et des ordinateurs avec accès internet sont à votre disposition et à l'appréciation de l'équipe soignante.



Le temps d'accueil

En hospitalisation de jour, des temps d'accueil patients et soignants sont organisés. Ces moments favorisent les échanges avec les soignants et entre les patients.

Les transports sanitaires

En hôpital de jour, si votre état de santé l'exige, le transport peut être effectué en ambulance ou taxi conventionné, sur prescription médicale. Le choix du transporteur est laissé à votre discrétion. En fonction de votre planning de présence vous ou votre famille êtes tenus de gérer avec la compagnie de taxi vos transports (fréquence, horaires). L'équipe de soin n'est pas destinée à cette gestion, toutefois si vous rencontrez des difficultés, vous devez l'en tenir informée.

A votre arrivée dans l'établissement, si vous le souhaitez, vous pouvez faire connaître *au bureau des admissions* le nom de l'entreprise de transport sanitaire ou de taxi qui vous prendra en charge à votre sortie définitive.

Dans le cadre des permissions de sorties, le transport est à organiser avec votre entourage.

Cependant, si votre état de santé le nécessite, le médecin vous prescrira le mode de transport le plus adapté à votre état (ambulance, véhicule de transport sanitaire léger, taxi, véhicule particulier). La prescription du transport est nécessaire à son remboursement.

Les visites de vos proches



En hospitalisation de jour, il n'y a pas de visite autorisée.

En hospitalisation à temps complet, vous pouvez recevoir vos parents ou vos amis (sauf indications médicales contraires) tous les jours en respectant les horaires spécifiques prévus à cet effet. Dans le respect de la tranquillité et du repos des autres patients, les

visiteurs doivent veiller à adopter un comportement compatible avec les règles de vie en collectivité et le bon fonctionnement de l'établissement. En cas de non-respect, l'expulsion pourra être prononcée par le directeur conformément aux dispositions en vigueur. Votre présence au sein de l'établissement, ainsi que l'ensemble des informations vous concernant, sont couverts par le secret médical dans la limite des exceptions prévues par la loi. De la même manière, vous devez être conscient que vous ne pouvez, pas plus que ceux qui vous rendent visite, révéler la présence d'autres patients ou divulguer des informations les concernant.

Si vous êtes mineur, vos parents, en qualité de titulaires de l'autorité parentale, peuvent s'opposer à certaines visites.

Les horaires des visites sont affichés à l'accueil et les modalités de visite sont précisées dans le règlement intérieur.

i Les lieux d'activité et d'animation

La salle polyvalente équipée de 5 ordinateurs à disposition des patients

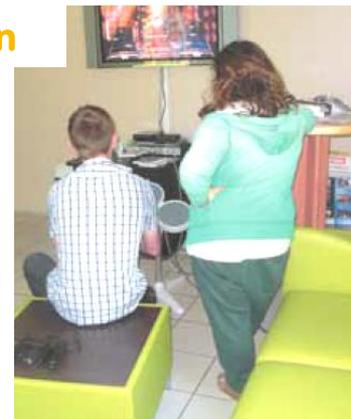
Le jardin



Le patio



Le salon télévision



L'atelier cuisine



ASSOCIATION DES USAGERS

L'Unafam

L'Unafam, l'Union nationale des familles et amis de personnes malades et handicapées psychiques regroupe 15000 familles en France, dont un ou plusieurs proches sont en situation de "handicap psychique", c'est-à-dire souffrent de psychoses schizophréniques ou maniaco-dépressives pour l'essentiel. Depuis 1963, par ses sections présentes dans 96 départements, l'Unafam aide familles et personnes handicapées, par l'entraide, par la formation à mieux faire face au handicap psychique, par la défense des droits et des intérêts des familles et des personnes handicapées. Dans le département du Nord et dans le Pas-de-Calais, elle est représentée par les délégations Unafam-Nord et Unafam-Pas-de-Calais.



Par son expérience (tous les bénévoles sont concernés par le handicap) et son réseau, l'Unafam-Nord apporte son aide aux familles :

Par l'accueil, l'écoute, le soutien et l'accompagnement des familles :

- permanences quotidiennes dans leurs bureaux de Marquette-lez-Lille de 14h30 à 17h, sauf week-ends, ou sur rendez-vous (4 rue de Quesnoy, tél. 03 20 56 70 70) ;
- aussi à Cambrai, Douai, Dunkerque, Maubeuge et Valenciennes.

Par la formation à mieux faire face au handicap psychique : trois groupes de paroles existent à Marquette-lez-Lille, animés par une psychothérapeute, ainsi qu'un à Douai. Des réunions mensuelles d'information et de débats sont organisées à Mons-en-Barœul.

Par la défense des conditions de vie des familles et des personnes handicapées :

- par l'organisation d'un accompagnement social et de résidences de vie adaptés,
- par l'action de ses représentants dans les diverses institutions de santé mentale : dans les quatre EPSM de la région, et dans le conseil de surveillance de certains hôpitaux généraux avec une section de psychiatrie, à la Maison départementale des personnes handicapées, dans diverses commissions locales en lien avec le conseil général (CDHP), ou avec l'Agence régionale de santé (Conférence régionale de la santé et de l'autonomie (CRSA), conférences de territoires).

L'Unafam agit encore au niveau national :

- par son action au niveau des Ministères (c'est l'artisan principal de la reconnaissance du handicap psychique dans la législation, loi du 11 février 2005) ;
- par le soutien au développement de la recherche sur ces maladies aujourd'hui encore non guérissables (partenariat avec l'Inserm et la Mission recherche du ministère de la Santé) et la Fédération régionale de recherche en santé mentale.

Unafam – Nord

4 rue de Quesnoy – BP 70110 - 59520 Marquette-lez-Lille

Tél. : 03 20 56 70 70 – Fax : 03 20 04 04 05 – 59@unafam.org

www.unafam.org

L'association Guy Renard

Association

Guy Renard

Droits et santé des étudiants
malades et handicapés



Reconnue d'utilité publique, l'association Guy Renard œuvre depuis maintenant soixante-dix ans dans la défense des droits des jeunes malades et handicapés. Elle répond chaque jour aux besoins des étudiants et jeunes travailleurs malades ou confrontés aux suites de la maladie.

L'Association s'adresse aux jeunes malades ou handicapés et aux étudiants. Guy Renard regroupe les anciens malades des établissements de la Fondation santé des étudiants de France. Les adhérents viennent de toutes les régions de France et même de l'étranger.

Guy Renard informe, accompagne et défend les jeunes malades, les handicapés et les étudiants en Droit de la santé, en Sécurité sociale et Droit social. L'Association intervient à travers des permanences, la représentation des usagers dans les établissements hospitaliers et travaille en collaboration avec la clinique Georges Heuyer dans le cadre d'un appartement-relais accueillant des jeunes handicapés.

Un dépliant d'information est à votre disposition au secrétariat médical.

Association Guy Renard

Tél. 01 45 42 41 23

www.guy-renard.org



Votre séjour

LES REGLES DE VIE EN COLLECTIVITE



Les règles qui s'imposent à vous

Un exemplaire du règlement intérieur de la clinique vous est remis avec ce livret d'accueil. Vous devez en prendre connaissance.

Les dispositions du règlement intérieur de l'établissement qui vous accueille constituent des droits ainsi que des devoirs qui s'imposent à vous.

Le respect des règles anti-tabac et substances illicites

Conformément aux dispositions de la loi Evin pour la lutte contre le tabagisme, ainsi qu'aux textes ultérieurs, il est formellement interdit de fumer dans l'établissement et en particulier dans les chambres. Fumer dans les chambres, outre le risque réel, entraîne un déclenchement du système de sécurité incendie, ce qui représente un coût qui peut vous être facturé, et un risque significatif en matière de gestion des risques. Cette interdiction vaut également pour l'usage de la cigarette électronique.

Tout trafic et utilisation de substances illicites est également formellement interdit.

Nous vous rappelons à ce titre le caractère pénalement répréhensible de la consommation de substances illicites au sein de l'établissement.

La transgression de cet interdit peut conduire à l'interruption du traitement à la Clinique, voire à un signalement à l'autorité administrative ou judiciaire.

Il est également interdit de faire un usage toxique des médicaments.

Néanmoins, si vous rencontrez des problèmes de consommation de ce type ou d'alcoolisation, vos médecins et équipes soignantes sont prêts à en discuter avec vous et peuvent vous orienter vers un service d'addictologie.



Le respect des règles de sécurité

Vous devez respecter les règles de sécurité, et vous abstenir de détériorer l'ensemble des dispositifs de sécurité.

Dégradations et responsabilité

Votre responsabilité civile et financière peut être recherchée pour toutes dégradations de votre fait. Dans ce cas, la facturation des dégradations constatées et/ou une retenue sur le dépôt de garantie vous sera demandée.



Le respect de l'intimité des autres patients

Vous devez respecter l'intimité de vos voisins.

Le respect d'autrui et les règles de courtoisie

La vie en collectivité implique de connaître et de respecter les droits et les devoirs de chacun.

Nous vous rappelons que le personnel soignant est à votre disposition mais vous ne pouvez toutefois exiger qu'il soit à votre service exclusif.

Par ailleurs, une tenue vestimentaire et un comportement corrects sont demandés en toutes circonstances de même qu'une attitude courtoise envers le personnel et les autres patients.



Le respect des préconisations médicales

Dans le cas où votre médecin vous signale une contre-indication entre la prise de vos médicaments et vos activités, vous devez, pour votre sécurité, respecter l'interdiction qui vous est faite, notamment en cas d'état de santé incompatible avec la conduite d'un véhicule.

→ VOTRE SORTIE

La date de sortie est fixée par le médecin qui vous a suivi(e) dans l'établissement au décours d'une synthèse clinique.

→ BIEN PREPARER LA SORTIE DEFINITIVE DE L'ETABLISSEMENT



La sortie définitive peut intervenir dans plusieurs situations :

- ▶ Quand le projet thérapeutique a atteint son terme, la sortie est organisée de façon convenue entre le médecin, vous et vos parents si vous êtes mineur(e).
- ▶ Quand les indications de prise en charge ne correspondent plus aux indications Soins-Etudes de la clinique.
- ▶ Lors d'un transfert dans un autre établissement de soins en cas d'aggravation de votre état de santé.
- ▶ En cas de non-respect de votre projet de soins (refus de traitement, fugue, etc.).
- ▶ En cas de transgression grave des règles imposées par le règlement intérieur de l'établissement ainsi que tout acte susceptible de constituer une infraction pénale pouvant conduire à une sortie pour motif disciplinaire.

Si vous êtes mineur(e), vos représentants légaux sont avertis de votre sortie et doivent déterminer les conditions dans lesquelles vous pouvez quitter l'établissement en précisant, le cas échéant, la personne à laquelle vous devez être confié(e).

Toute sortie sans autorisation des représentants légaux est une « sortie à l'insu du service », considérée comme une fugue. Nous vous rappelons que la procédure prévue à cet effet permettant d'alerter les services de police peut être mise en œuvre après avoir évalué la nature du danger.

La sortie anticipée

Vous pouvez quitter l'établissement à tout moment. Si le médecin estime cette sortie prématurée, vous devez alors remplir une attestation établissant votre connaissance sur les dangers que cette sortie représente pour votre santé. Si vous refusez de signer cette attestation, un procès-verbal de refus est alors dressé avant votre sortie de l'établissement. Si vous êtes mineur, vos parents sont informés des risques de cette sortie prématurée et doivent signer cette attestation.

Dans tous les cas, votre médecin s'assurera, dans la mesure du possible, de l'organisation de la continuité des soins après votre sortie.

Les formalités dans le service de soins

Lors de votre sortie, vous veillerez à :

- ▶ Réaliser l'état des lieux de sortie de votre chambre avec un soignant.
- ▶ Rendre votre clé de chambre et d'armoire.
- ▶ Remettre vos emprunts à la médiathèque.
- ▶ Récupérer votre carnet de santé.

Les documents nécessaires à votre suivi vous seront remis lors de votre départ, tels que l'ordonnance, la lettre de liaison, etc...

Les formalités administratives

- ▶ Avant votre sortie, vous devez régulariser votre dossier, régler les frais restant éventuellement à votre charge.
- ▶ Vous devez récupérer le dépôt d'argent ou d'objet de valeur que vous aurez consigné, le cas échéant, au sein de l'établissement.
- ▶ Un bulletin de situation vous sera délivré au bureau des admissions.
- ▶ Le dépôt de garantie vous sera restitué dans les deux mois suivant votre sortie.
- ▶ Nous vous remercions de répondre également au questionnaire de satisfaction qui vous sera remis et nous aide à nous améliorer.

Les formalités pédagogiques

Préalablement à votre sortie, le Directeur des études accompagne votre orientation scolaire.

ET APRES ?

La conservation des dossiers médicaux

Les dossiers médicaux sont conservés et archivés au sein de l'établissement selon une durée variable conformément aux dispositions légales en vigueur : pendant 20 ans à compter du dernier passage dans l'établissement pour une personne majeure ou jusqu'au 28^{ème} anniversaire du patient mineur.

Le traitement automatisé des données

Des données vous concernant font l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978 « *Informatique et libertés* ».

En effet, les données de tout patient pris en charge au sein d'un établissement de la Fondation Santé des Etudiants de France font l'objet d'un enregistrement informatique : il s'agit, d'une part, des données administratives pour la gestion et la facturation des prestations, et d'autre part, des données médicales permettant le suivi dans les meilleures conditions de la prise en charge du diagnostic et thérapeutique. Ces données sont à l'usage exclusif de l'établissement recevant le patient. Elles sont soumises aux règles de confidentialité et protégées par le secret médical incombant à tous les professionnels de l'établissement.

Par ailleurs, comme tous les établissements de santé, l'ensemble de l'activité comportant des données administratives et médicales des patients est adressé après anonymisation à l'Agence Technique de l'Information sur l'Hospitalisation.

Le droit d'accès et de rectification aux données enregistrées se fait sur simple demande écrite au directeur de l'établissement. Vous avez le droit de vous opposer, pour des motifs légitimes et si la loi vous le permet, au recueil et au traitement de données à caractère personnel vous concernant. Le cas échéant, vous en faites alors la demande par écrit au directeur de l'établissement.

VOTRE CONSENTEMENT

Vous serez consulté sur toute prise de décision concernant votre santé. Vous devez donner votre consentement, compte tenu des informations que vous avez reçues et des conseils fournis par votre médecin. Le médecin doit respecter votre décision après vous avoir informé des conséquences relatives à votre choix. **Aucun acte médical ne peut être pratiqué sans votre consentement que vous pouvez retirer à tout moment.**

Si vous êtes mineur, le consentement du ou de vos représentants légaux concernant les actes médicaux lourds (une opération chirurgicale, une anesthésie ou un acte invasif) doit être obtenu par écrit.

Toutefois, votre consentement doit toujours être recherché si vous êtes apte à participer à la prise de décision, en sus du consentement du ou des titulaires de l'autorité parentale.

Pour les actes usuels (poursuite d'un traitement, vaccinations obligatoires), le consentement des représentants légaux n'est pas requis, ce consentement étant, dans ces cas précis, considéré comme tacite.

Si votre santé impose un acte médical nécessaire à la sauvegarde de celle-ci et que vous souhaitez garder le secret sur votre état de santé, le médecin intervenant dans votre prise en charge peut, après s'être efforcé dans un premier temps d'obtenir votre consentement à la consultation du ou des titulaires de l'autorité parentale, mettre en œuvre le traitement ou l'intervention. Dans ce cas, vous devez vous faire accompagner d'une personne majeure de votre choix.

La personne de confiance

Lors de toute hospitalisation, il sera proposé à toute **personne majeure**, à l'exception de celle sous tutelle, de désigner une personne de confiance. En application de la législation en vigueur, cette personne sera consultée au cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Si vous le souhaitez, la personne de confiance peut vous accompagner lors de vos démarches et assister aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions. Elle peut être un parent, un proche ou le médecin traitant. La désignation de la personne de confiance se fait par écrit en remplissant la fiche mise à votre disposition par l'établissement. Cette désignation est valable pour la durée de l'hospitalisation. Elle est révocable à tout moment et n'est pas obligatoire.

Votre dossier médical

A l'exception des informations concernant des tiers ou mentionnant qu'elles ont été recueillies par des tiers n'intervenant pas dans la prise en charge thérapeutique, vous avez accès directement aux informations figurant dans votre dossier médical et formalisées ou ayant fait l'objet d'échanges écrits entre professionnels de santé. Ce sont notamment les résultats d'examen, les comptes rendus de consultation, d'intervention, d'exploration ou d'hospitalisation, les protocoles et prescriptions thérapeutiques mis en œuvre, les feuilles de surveillance, les correspondances entre professionnels de santé.

Le médecin peut recommander, sans l'imposer, la présence d'un accompagnant lors de l'accès au dossier médical (médecin traitant, parent ou proche).

Votre médecin traitant sera informé de votre hospitalisation ; il recevra un compte-rendu détaillé. Il pourra aussi accéder à votre dossier médical si vous l'autorisez nommément par écrit.

La communication du dossier médical a lieu au plus tard dans les 8 jours suivant votre demande et au plus tôt après qu'un délai de réflexion de 48 heures aura été observé. Ce délai est porté à 2 mois lorsque les informations médicales datent de plus de 5 ans.

La consultation sur place du dossier est gratuite. Si vous souhaitez en obtenir une copie, les frais (6€ pour les copies) seront à votre charge, outre les frais d'envoi le cas échéant.

Si vous êtes mineur, vous avez, ainsi que vos représentants légaux, un accès direct à votre dossier médical. Vous pouvez demander que cet accès ait lieu par l'intermédiaire d'un médecin. Vous pouvez également refuser l'accès de vos représentants légaux à votre dossier médical (cf. pour plus de détails « *Votre consentement* »). Dans ce cas, vous serez la seule personne à bénéficier d'un droit d'accès à ces informations.

Pour toute demande d'accès à votre dossier médical, veuillez adresser une demande écrite au Directeur de la Clinique, en y joignant une copie de votre pièce d'identité.

Les directives anticipées

La législation en vigueur permet à toute **personne majeure** de rédiger des directives anticipées dans le cas où vous seriez un jour hors d'état d'exprimer votre volonté. Par cet écrit, vous faites connaître vos désirs quant aux questions relatives à la fin de vie, en particulier sur la question de l'arrêt ou de la limitation des traitements. Ces directives sont écrites, datées, signées et authentifiées par le nom, le prénom, la date et le lieu de naissance de la personne auteur de cet écrit. Elles sont sans limitation de durées, révisables et révocables à tout moment et par tout moyen.

→ NOS ENGAGEMENTS



LA DEMARCHE QUALITE ET LA SECURITE DES SOINS

Assurer la qualité et la sécurité des soins est une exigence au quotidien. L'objectif d'offrir une prise en charge de qualité aux patients est au cœur de la démarche menée de manière constante par l'ensemble des professionnels. Afin d'atteindre cet objectif et dans la perspective d'une amélioration continue de la qualité, l'établissement est évalué régulièrement à travers notamment la procédure de certification, procédure obligatoire menée par la Haute Autorité de Santé (HAS).

La Clinique des 4 Cantons a été certifiée « B » par la Haute Autorité de Santé en 2016. Les résultats sont affichés dans le hall d'accueil et communiqué avec ce livret d'accueil. Le rapport complet de certification de la Clinique des 4 Cantons est disponible sur le site internet de la Haute Autorité de Santé (HAS), www.has-sante.fr.

→ LE RESPECT DES REGLES D'HYGIENE ET DE SECURITE

Dans le souci de prévention des infections dans l'établissement et par respect pour les personnels et autres patients, vous participerez à la lutte contre la transmission des infections en vous lavant régulièrement les mains et en veillant à avoir une hygiène corporelle quotidienne.

Le personnel soignant est à votre disposition pour vous informer des mesures de précaution définies et suivies dans l'établissement et vous aider à les appliquer.

i Définition de l'infection associée aux soins

Une infection est dite associée aux soins si elle survient au cours ou au décours d'une prise en charge d'un patient et si elle n'était ni présente, ni en incubation au début de la prise en charge. Elle comprend l'infection nosocomiale, au sens de contractée dans un établissement de santé et couvre également les soins délivrés en dehors des établissements de santé.

Les infections associées aux soins concernent les patients, malades ou non, mais également les professionnels de santé et les visiteurs.



La prévention du risque infectieux

Les infections nosocomiales sont dues à des bactéries provenant de notre corps ou de l'environnement, véhiculées par les mains, les soins ou l'environnement. Une infection est dite nosocomiale si elle est absente lors de l'admission du patient dans l'établissement et se développe 48 heures au moins après l'admission.

S'il n'est pas toujours possible d'éviter l'infection, nous pouvons cependant en limiter les risques en respectant certaines règles d'hygiène.

La Clinique des 4 Cantons est engagée dans un **programme annuel de lutte contre les infections nosocomiales** et participe à ce titre à des actions de prévention, de surveillance, de formation, d'information et d'évaluation définies par la **Commission de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN)**, en lien avec l'Equipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH) pour leur mise en œuvre.

Conformément à la réglementation, l'établissement remplit chaque année le bilan standardisé des activités de lutte contre les IAS. Ce bilan standardisé sert à l'élaboration du tableau de bord des IAS, composé de cinq indicateurs (notre établissement est concerné par trois seulement). Ceux-ci sont rendus publics et mis à la disposition des usagers. Les résultats sont connus en fin d'année pour l'année précédente.

En pratique, afin de mener au mieux cette lutte, vous êtes invité à :

- ▼ Signaler dès l'admission toute pathologie infectieuse dont vous seriez éventuellement porteur(se) ou tout antécédent de cette nature.
- ▼ Respecter strictement les consignes données verbalement, affichées ou présentes dans ce livret, notamment en matière d'hygiène corporelle et/ou des mains, hygiène et stockage de denrées dans les chambres, tri et élimination des déchets, etc.
- ▼ Signaler sans tarder aux équipes soignantes tout signe pouvant évoquer une pathologie virale, microbienne ou parasitaire (fièvre, toux, diarrhée, éruption cutanée, etc.).

➔ PREVENIR ET SOULAGER LA DOULEUR

Le Code de la Santé Publique dispose que toute personne a le droit de recevoir des traitements et des soins visant à soulager sa souffrance. Celle-ci doit être, en toutes circonstances, prévenue, prise en compte, évaluée et traitée.



L'ensemble du personnel s'engage à prévenir, traiter ou soulager la douleur, notamment dans le cadre du **Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD)**. Le traitement de celle-ci dépend aussi de vous. La réaction à la douleur n'est pas la même pour tout le monde. N'hésitez pas alors à en parler aux médecins ou au personnel soignant, afin d'anticiper la douleur prévisible ou de mesurer son intensité et de la soulager le mieux possible. Tous sont sensibilisés et ont à leur disposition des protocoles de traitement efficaces.

🤝 Le contrat d'engagement de Lutte Contre la Douleur

Art. L1110-5 du code de la santé publique : « ... toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traité ... ».

Repérer, caractériser et soulager la douleur, qu'elle soit physique, psychique ou sociale, constituent des objectifs majeur de la prise en charge à la Clinique des 4 Cantons.

Le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) est une instance spécifique, transversale et multidisciplinaire.

Il se donne comme objectif de créer une culture de prévention, d'évaluation systématique et de prise en charge des phénomènes douloureux.

Un « livret douleur », qui vous sera remis et expliqué lors de l'admission, détaille les possibilités de prise en charge médicamenteuse ou non de la douleur.

Toutes les douleurs sont évaluées selon des échelles validées par le CLUD, consignées dans le dossier et prise en charge de manière adéquate.

Des protocoles évalués et adaptés régulièrement permettent de faire face aux situations où vous exprimez une douleur. Une réserve médicamenteuse spécifique, des équipes soignantes sensibilisées et une astreinte médicale 24 heures / 24 permettent la prise en charge à tout moment.

Afin de parvenir au mieux à ces buts, des formations des équipes soignantes et sensibilisations des patients sont régulièrement organisées.

Enfin, il faut noter que le CLUD est en lien étroit avec les autres instances de la clinique et avec des structures équivalentes d'autres établissements afin d'exercer au mieux ses missions.

Vous êtes invité(e), dans le même temps, à informer les équipes de vos antécédents susceptibles de générer des phénomènes douloureux (migraine, colite, séquelles de traumatisme ...) ainsi que des modalités de traitement déjà instaurées.

→ LA PRISE EN CHARGE NUTRITIONNELLE

Le Comité de Liaison Alimentation-Nutrition (CLAN)

Le Comité de Liaison Alimentation-Nutrition est mis en place dans l'établissement pour permettre d'optimiser la prise en charge nutritionnelle du patient en intégrant l'alimentation à vos soins. Une commission de restauration, à laquelle des patients participent, a été mise en place au sein de l'établissement afin de vous permettre de faire part de vos remarques et suggestions en termes d'alimentation et de nutrition au sein de la Clinique.

Qu'est-ce qu'une alimentation équilibrée ?

- ▶ **Manger 3 fois par jour** (quelquefois 4 pour certaines personnes ou situation)
- ▶ **Prendre un bon départ au petit déjeuner**, n'oublions pas que le jeûne alimentaire et hydrique a été de 8 à 10 h pendant la nuit
Un petit déjeuner équilibré est composé d'une boisson, d'un produit laitier, d'un produit céréalier, un peu de matière grasse et d'un fruit (si absence de jus de fruit).
- ▶ **Le déjeuner et le dîner sont deux moments importants de la journée** (énergie à retrouver régulièrement)

Un repas équilibré idéal est constitué d'une part de protéine animale (poisson, œuf, viande, etc.), des féculents et/ou du pain, des légumes crus et cuits, de la matière grasse d'ajout de préférence végétale, un produit laitier et un fruit.

Les portions d'aliments doivent être adaptées à ses besoins (liées à l'âge, à l'activité physique, éviter de manger sans faim, etc.). La seule boisson indispensable de la journée est l'eau.

Joindre le plaisir, le partage à une alimentation équilibrée contribuent au bien être de chaque individu.

La Commission restauration

La Commission de Restauration est une instance qui a pour rôle de veiller à ce que la prestation restauration réponde aux besoins et attentes des Patients. Elle participe à l'élaboration des menus et est un lieu d'expression auquel participe une représentation des patients de chaque service.



Une nutrition satisfaisante est un facteur de protection de la santé.

→ LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Le développement Durable, qu'est-ce que c'est ?

En 1987, la commission des Nations Unies sur l'environnement et le développement définit le principe de Développement Durable : « Réponses aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures à répondre aux leurs. ». Le Développement Durable comporte 3 dimensions : environnementale, économique et sociale/sociétale.



Quels enjeux pour le Développement Durable ?

- ▶ La démarche d'amélioration continue de la qualité dans une perspective de durabilité,
- ▶ La gestion des risques avec les risques environnementaux, sociaux et économiques,
- ▶ Un système de soins respectueux de l'Homme et de son environnement.

Le Développement Durable à la Clinique des 4 Cantons ?

L'inscription dans une démarche de Développement Durable nous invite à raisonner sur les valeurs, missions, activités de la Clinique des 4 Cantons et ses notions de responsabilité sociale et environnementale. La réalisation d'un diagnostic nous a permis de définir des objectifs précis sur les critères « Développement Durable ». La Clinique des 4 Cantons a mis en place une Commission Développement Durable. Elle est un lieu d'expression auquel participe une représentation des patients.

... Et à mon échelle ?

Chacun peut agir pour le Développement Durable par des actions simples de la vie quotidienne :

- ▶ Pensez à trier vos déchets en utilisant les poubelles et collecteurs mis à votre disposition.
- ▶ N'oubliez pas d'éteindre la lumière, vos écrans d'ordinateur et évitez de laisser vos appareils en veille.
- ▶ Pensez à fermer correctement les robinets et à informer le soignant en cas de fuite de robinet, de chasse d'eau, de radiateur.
- ▶ Préférez les transports en commun ou le covoiturage.
- ▶ Evitez d'imprimer vos documents lorsque ce n'est pas nécessaire et pensez à réutiliser les impressions inutiles pour vos brouillons.
- ▶ Maintenez une chaleur constante des radiateurs pour économiser l'énergie.
- ▶ Informez les soignants de toute idée ou suggestion écoresponsable.

Le développement durable ne peut s'entendre qu'avec la participation de tous.

→ MODALITES D'EXPRESSION



→ LE REGISTRE D'EXPRESSION

Afin d'améliorer la qualité de nos prestations, un registre d'expression est à votre disposition et à celle de votre famille, à l'accueil, pour vous permettre de nous faire part de vos remarques, de vos questions ou suggestions éventuelles, de façon anonyme si vous le souhaitez.

→ LE QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

Plusieurs fois par an, des enquêtes de satisfaction sont réalisées dans le but d'améliorer votre prise en charge. Il s'agit pour vous d'un véritable moyen d'expression qui nous aide à progresser. Vous pouvez nous retourner ces questionnaires de manière anonyme par le biais de la boîte aux lettres situées à l'accueil. Nous vous remercions de prendre un peu de temps pour y répondre.

→ LES CONTESTATIONS ET RECLAMATIONS

En cas de contestations, vous pouvez exprimer oralement vos demandes auprès d'un responsable de service ou au médecin, au Directeur de la Clinique ou aux Représentants des Usagers (Voir « La Commission des Usagers) qui vous apportera les précisions nécessaires et vous indiquera, le cas échéant, la marche à suivre.

Les réclamations écrites peuvent être adressées au médecin ou au directeur. Une réponse vous sera apportée et le directeur pourra saisir un médiateur si besoin.

Coordonnées : Madame le Directeur

Clinique des 4 Cantons - Avenue Paul Langevin - BP 10439 - 59664 Villeneuve d'Ascq Cedex.

Le registre et réclamations est à votre disposition auprès de l'Assistante de Direction.

→ LA COMMISSION DES USAGERS

Une **commission des usagers (CDU)** est instituée dans l'établissement. Celle-ci a pour mission de veiller au respect des droits des patients et de faciliter leurs démarches. A cet effet, après avoir exprimé oralement vos demandes auprès d'un responsable de service, vous pouvez adresser une plainte ou réclamation au directeur de l'établissement qui vous répondra ou saisira un médiateur. En dernier ressort, la commission sera saisie et formulera des recommandations en vue d'apporter une solution au litige.

Les coordonnées des membres de la commission figurent dans la fiche d'information spécifique remise avec le livret d'accueil et sont affichés à l'accueil.

La charte de la personne hospitalisée

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

Principes généraux

1. Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est accessible à tous, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.
2. Les établissements de santé garantissent la qualité de l'accueil, des traitements et des soins. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.
3. L'information donnée au patient doit être accessible et loyale. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.
4. Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec le consentement libre et éclairé du patient. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.
5. Un consentement spécifique est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.
6. Une personne à qui il est proposé de participer à une recherche biomédicale est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. Son accord est donné par écrit. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.
7. La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, quitter à tout moment l'établissement après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.
8. La personne hospitalisée est traitée avec égards. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.
9. Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que la confidentialité des informations personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.
10. La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'un accès direct aux informations de santé la concernant. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.
11. La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du droit d'être entendue par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

Le document intégral (en plusieurs langues et en braille) de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet : www.sante.gouv.fr.

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

La charte européenne de l'enfant hospitalisé

« Le droit aux meilleurs soins possibles est un droit fondamental, particulièrement pour les enfants. » (UNESCO)

Charte rédigée à Leiden (Pays-Bas) en 1988 lors de la première conférence européenne des associations « Enfants à l'Hôpital »

1. L'admission à l'hôpital d'un enfant ne doit être réalisée que si les soins nécessités par sa maladie ne peuvent être prodigués à la maison, en consultation externe ou en hôpital de jour.
2. Un enfant hospitalisé a le droit d'avoir ses parents ou leur substitut auprès de lui, jour et nuit, quel que soit son âge ou son état.
3. On encouragera les parents à rester auprès de leur enfant et on leur offrira pour cela toutes les facilités matérielles, sans que cela n'entraîne un supplément financier ou une perte de salaire. On informera les parents sur les règles de vie et les modes de faire propres au service afin qu'ils participent activement aux soins de leur enfant.
4. Les enfants et leurs parents ont le droit de recevoir une information sur la maladie et les soins, adaptée à leur âge et leur compréhension, afin de participer aux décisions les concernant.
5. On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable. On essaiera de réduire au maximum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.
6. Les enfants ne doivent pas être admis dans des services adultes. Ils doivent être réunis par groupes d'âge pour bénéficier de jeux, loisirs, activités éducatives adaptés à leur âge, en toute sécurité. Leurs visiteurs doivent être acceptés sans limite d'âge.
7. L'hôpital doit fournir aux enfants un environnement correspondant à leurs besoins physiques, affectifs et éducatifs, tant sur le plan de l'équipement que du personnel et de la sécurité.
8. L'équipe soignante doit être formée à répondre aux besoins psychologiques et émotionnels des enfants et de leur famille.
9. L'équipe soignante doit être organisée de façon à assurer une continuité dans les soins donnés à chaque enfant.
10. L'intimité de chaque enfant doit être respectée. Il doit être traité avec tact et compréhension en toute circonstance.

Charte de Bientraitance

1. **Adopter** en toute circonstance une attitude professionnelle d'écoute et de discernement à chaque étape du parcours du patient.
2. **Donner** au patient et à ses proches une information accessible, individuelle et loyale.
3. **Garantir** au patient d'être coauteur de son projet en prenant en compte sa liberté de choix et de décision dans les limites du règlement intérieur.
4. **Mettre** tout en œuvre pour respecter l'intégrité physique et psychique, la dignité et l'intimité du patient.
5. **Respecter** la confidentialité des informations relatives au patient.
6. **Prendre en charge** la douleur aigüe et/ou chronique physique et/ou morale.
7. **Rechercher** constamment l'amélioration des prestations d'accueil, d'hôtellerie, d'hygiène et de transport.
8. **Garantir** une prise en charge médicale et soignante conforme aux bonnes pratiques et recommandations.
9. **Evaluer** et prendre en compte la satisfaction des usagers et de leur entourage dans la dynamique continue des services proposés.
10. **Garantir** le maintien des compétences professionnelles au travers des formations, analyse des pratiques, etc.

Cette charte de bientraitance est le fruit d'une réflexion menée en équipe pluridisciplinaire dans le cadre du groupe de travail Droits des patients.

Mme C. BRIDOUX
Directeur et Président de la
CRUQPC
C. B

Docteur A. FOSSAERT
Président de la CME
A. F

Mme S. MAILLARD
Cadre de Santé
S. M

Mme S. PICARD
Coordonnateur des
psychologues
S. P

PEC L 003 rev 2



MOYENS D'ACCES

Comment y accéder ?



EN MÉTRO

Station 4 Cantons Stade Pierre Mauroy – Métro Ligne 1



EN BUS

Arrêt de bus urbains et périurbains



EN VOITURE

En venant de Lille, Paris ou Valenciennes, prendre direction de Gand, sortie Cité Scientifique
En venant de Gand, prendre direction Paris, sortie Cité Scientifique

Clinique des 4 Cantons

Avenue Paul Langevin BP 10439

59664 Villeneuve d'Ascq Cedex

T. 03 20 43 88 16

F. 03 20 43 88 17

www.fsef.net/clinique-des-quatre-cantons



Clinique des 4 Cantons

SOINS - ÉTUDES - RÉADAPTATION
POUR ADOLESCENTS ET JEUNES ADULTES

Avenue Paul Langevin - BP 10439

Cité scientifique - USTL

59664 Villeneuve-d'Ascq Cedex

Tél. 03 20 43 88 10

clinique.4cantons@fsef.net

www.fset.net