

- L'HOSPITALISATION COMPLÈTE -

BIENVENUE



livret  
d'accueil

Belle  
Rive  
CLINIQUE

Clinique psychiatrique Belle Rive  
Centre de soins en hospitalisation libre

- VILLENEUVE-LEZ-AVIGNON -



# BIENVENUE

à la clinique Belle Rive

Vous venez d'être admis à la clinique Belle Rive et toute l'équipe vous remercie de la confiance que vous nous accordez.

Chaque jour, votre confort et votre bien-être sont nos priorités. L'expertise médicale, le soutien et le dévouement sont au coeur de nos préoccupations pour vous soulager.

Découvrez dans ce livret toutes les informations relatives au fonctionnement et aux activités de l'établissement. N'hésitez pas à solliciter nos équipes pour toute demande de renseignement, question ou hésitation.

Nous vous souhaitons un bon séjour  
et un prompt rétablissement.

**L'ÉQUIPE DE DIRECTION**



## 1 Présentation de la clinique

- 6 - Un environnement exceptionnel entre Provence et Languedoc
- 7 - Une clinique à taille humaine, tournée vers le soin aux patients
- 8 - Quelques dates et chiffres clés
- 10 - Plan de la clinique

## 2 Les formalités d'entrée et de sortie

- 12 - Votre admission
- 14 - Votre sortie

## 3 Votre séjour

- 16 - Votre séjour
- 18 - Qualité d'hébergement et de restauration
- 20 - Vos droits et obligations

## 4 Démarche qualité et sécurité

- 26 - Les instances en place

## 5 Votre prise en charge thérapeutique

- 31 - Prise en charge médicale
- 31 - Prise en charge médicamenteuse
- 32 - Prise en charge pluridisciplinaire



## Un environnement exceptionnel entre Provence et Languedoc

Autrefois reliée à Avignon par son célèbre pont, Villeneuve-lez-Avignon bénéficie d'une réelle douceur de vivre. Au pied de la tour Philippe le Bel, avec une jolie vue sur le Palais des Papes, la clinique se situe au coeur d'un patrimoine historique remarquable et s'ouvre sur magnifique parc boisé et fleuri de 2 hectares. Cet écrin de nature, propice aux soins, est un véritable havre de paix et de détente.



### DISCRÉTION ET CONFORT

Au coeur de cet environnement privilégié, les lieux de vie sont accueillants, les chambres sont adaptées aux besoins des patients et de nombreux ateliers thérapeutiques accompagnent la démarche de soin. A la clinique Belle Rive, vous pouvez compter sur une totale discrétion et une confidentialité absolue.

- Environnement privilégié
- Lieux de vie accueillants

### UNE CLINIQUE INDÉPENDANTE, NOVATRICE ET FAMILIALE

Créée en 1952 par le Docteur Pierre Masquin, la clinique Belle Rive est un établissement de psychiatrie générale indépendante qui propose une prise en charge globale de toutes les pathologies psychiatriques. Depuis 4 générations, la clinique allie des traitements médicamenteux et des techniques de soins diverses telles que psychothérapie, art thérapie, soins corporels, etc...

- Chambres adaptées à vos besoins
- Confidentialité absolue

## Une clinique à taille humaine tournée vers le soin aux patients

La clinique comprend une unité d'hospitalisation complète avec liberté totale de mouvement dans l'établissement ainsi qu'un centre de jour.

### EXCELLENCE DU SAVOIR-FAIRE ET INNOVATIONS THÉRAPEUTIQUES À VOTRE SERVICE

Nos équipes soignantes proposent des prises en charge et des techniques psycho-thérapeutiques éprouvées (Thérapie Cognitive et Comportementale) ainsi que des techniques novatrices (EMDR, Méditation de pleine conscience dans la prise en charge de l'anxiété et la prévention de la rechute dépressive, techniques d'exposition en réalité virtuelle, MusiCare, hypnose, balnéothérapie).

- Techniques éprouvées et novatrices

### NOS CONVICTIONS : VALEURS ET ANCRAGE TERRITORIAL

Forte de ses valeurs et de son ancrage territorial, la clinique Belle Rive place l'humain au coeur de ses actions. Elle intègre les enjeux du développement durable à ses activités.



### Certification

En Juin 2019, la Clinique Belle Rive a obtenu la note A (certification V2014) de la part de la Haute Autorité de santé (HAS) qui a évalué la qualité et la sécurité des soins dispensés et l'ensemble des prestations délivrées par la clinique.

Cette certification est une appréciation globale et indépendante favorisant l'amélioration continue des conditions de prise en charge des patients (aspects managériaux et opérationnels).

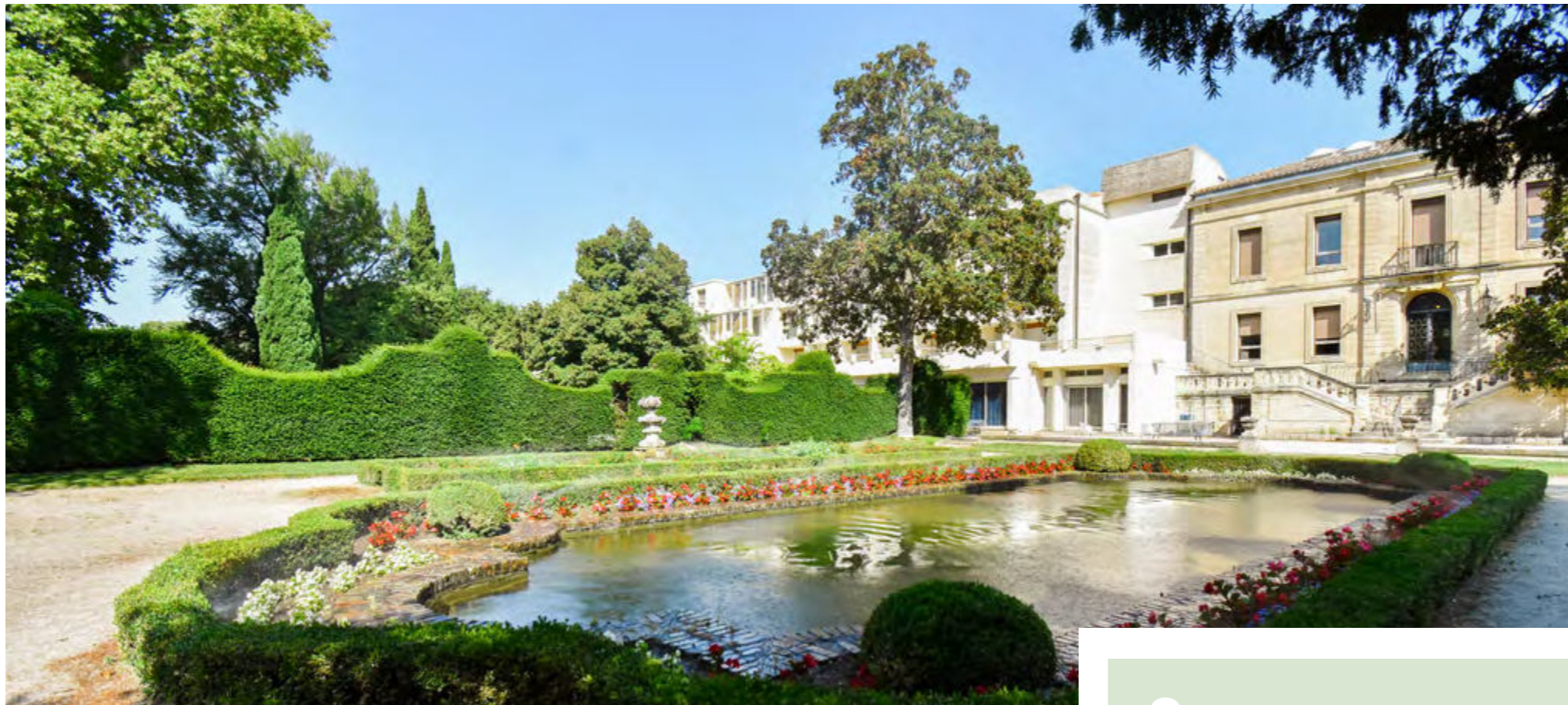
La certification a évalué les thématiques suivantes :

- Management de la qualité et des risques
- Droits du patient
- Parcours patient
- Dossier patient
- Management de la prise en charge médicamenteuse

Découvrez le rapport de certification complet de la clinique Belle Rive. Il est public et disponible sur le site Internet de la Haute Autorité de santé (HAS). <https://www.has-sante.fr/>



# Quelques dates et chiffres clés



1952

Ouverture de la clinique par le Docteur Pierre Masquin

2008

Ouverture du centre de jour « Les ateliers de Belle Rive »

2012  
2017

Création de l'Unité de Soins pour les Professionnels de Santé (USPS) d'Occitanie. Première unité de soins en France destinée à la prise en charge de l'épuisement des professionnels de santé.

2023

Extention du centre de Jour avec la balnéothérapie « les Bains de Bellerive » offrant un plateau technisensoriel au service du soin.

3

Pôles indépendants, avec une offre de soins riche et diversifiée

45 370

Journées en hospitalisation complète par an

10

Lits spécialisés en unité Soins aux Soignants

14 842

Séances par an en centre de jour

## PATHOLOGIES PRISES EN CHARGE :

- Troubles de l'humeur (dépression, bipolarité...)
- Troubles anxieux : TAG (trouble anxieux généralisé), phobies simples, phobies sociales, attaques de panique, TOC (trouble obsessionnel compulsif)
- Troubles du comportement alimentaire (anorexie, boulimie, hyperphagie)
- Troubles de la personnalité
- Psychoses
- Troubles de l'adaptation

## PRISES EN CHARGE SPÉCIFIQUES :

- Soins aux soignants
- Epuisement professionnel
- Addictions : tabac, alcool, jeu...
- Education thérapeutique
- Douleur



50 ateliers  
chaque semaine :

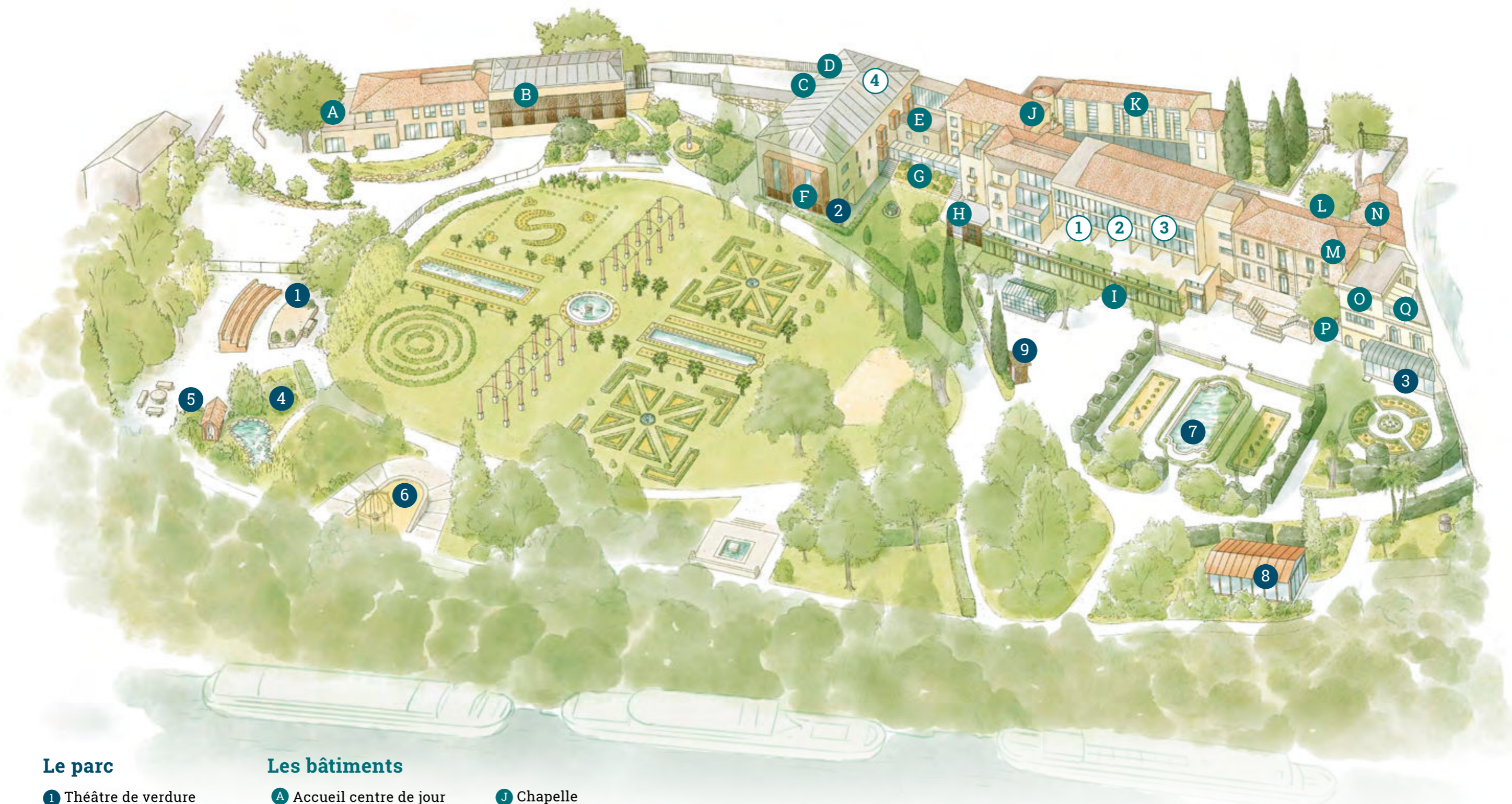
Sport, art-thérapie, massages, réflexologie plantaire, théâtre, ergothérapie, groupes de paroles, ateliers créatifs...



Les équipes  
140 salariés

Une équipe soignante pluridisciplinaire :  
9 médecins psychiatres,  
2 médecins généralistes, 1 pharmacien,  
4 psychologues, 2 ergothérapeutes,  
2 addictologues, 2 psychomotriciens,  
1 diététicienne, 2 sophrologues,  
1 réflexologue, 3 art thérapeutes,  
40 infirmiers et aides soignants.





### Le parc

- ① Théâtre de verdure
- ② Mini-golf et cabanes de confidentialité
- ③ Jardin d'hiver
- ④ Jardin japonais
- ⑤ Oratoire
- ⑥ Kiosque
- ⑦ Bassin des carpes
- ⑧ Chalet des activités
- ⑨ Sport outdoor

### Les bâtiments

- |  |  |
|--|--|
| Ⓐ Accueil centre de jour                   | Ⓜ Ergothérapie                                 |
| Ⓑ Balnéothérapie                           | Ⓝ Administration                               |
| Ⓒ Accueil hospitalisation complète         | Ⓞ Pôle paramédical (psychologue, addictologue) |
| Ⓓ Salle de réunion 1                       | Ⓟ Réalité virtuelle                            |
| Ⓔ Salle de réunion 2                       | Ⓠ L'orangerie                                  |
| Ⓕ Cabanes de confidentialité               |  |
| Ⓖ Passerelle                               |  |
| Ⓗ Belvédère                                |  |
| Ⓘ Restaurant                               |  |
| Ⓜ Chapelle                                 |  |
| Ⓝ Espace logistique (réservé au personnel) |  |
| Ⓛ Accueil consultations                    |  |

- ① Unité 1 : étage 1, chambres 100 à 128
- ② Unité 2 : étage 2, chambres 200 à 226 et 04 à 19
- ③ Unité 3 : étage 3, chambres 300 à 321
- ④ Unité 4 : chambres 400 à 426



## Votre admission et votre prise en charge

Nos équipes sont à votre écoute pour vous accompagner dans vos démarches et répondre à vos questions. Nous vous encourageons à accomplir les formalités administratives en amont de votre séjour.

### SI VOUS ÊTES ASSURÉ SOCIAL

Notre établissement étant conventionné, la totalité des frais liés à l'hospitalisation est prise en charge par les organismes d'assurance maladie, à l'exception des prestations suivantes qui peuvent toutefois être couvertes totalement ou partiellement par votre mutuelle selon le choix de votre contrat en cours de validité. Sont concernés :

**Le forfait hospitalier** : ce forfait est acquitté par tout patient hospitalisé. Il est dû pour chaque journée d'hospitalisation y compris le jour de sortie. Ce forfait peut être couvert par votre mutuelle, à défaut il vous sera facturé et nous le reverseons à la sécurité sociale.

#### **Vous êtes exempté de forfait hospitalier :**

- Si vous bénéficiez de l'article 115 (anciens combattants)
- Si votre hospitalisation fait suite à un accident du travail
- Si vous êtes dans le sixième mois de votre grossesse
- Dans les trente jours qui suivent la naissance de votre nouveau-né
- Si vous dépendez du régime local Alsace Moselle

La fiche des tarifs applicables se trouve dans votre dossier d'admission

**Le ticket modérateur** : il correspond à la partie des frais non remboursés par la Sécurité Sociale.

**Les frais médicaux annexes** : tels que les examens de laboratoire ou de radiologie, les honoraires des médecins et/ou des auxiliaires médicaux libéraux appelés au chevet du patient, les transports (ambulance, VSL, taxi).



**Les frais de pharmacie hors forfait** : ces frais correspondent aux traitements qui vous seraient prescrits en dehors de votre traitement psychiatrique de même que :

- **Les médicaments et les produits de parapharmacie** non remboursés par la Sécurité Sociale.

**L'avance de la partie mutuelle** s'il y a lieu.

**Des dépassements d'honoraires** peuvent être demandés par certains médecins avec votre accord préalable.

**Les suppléments hôteliers pour convenance personnelle**. Choisissez votre mode d'hébergement : chambre individuelle (demande à formuler par un écrit signé lors de l'admission) ou à deux lits.

• **Le recours aux prestations payantes proposées par l'établissement** : pressing, télévision, téléphone mais aussi le matériel de certaines activités ergothérapeutiques, ou des prestations de bien-être.

**Si vous adhérez à une mutuelle complémentaire**, consultez-la avant votre hospitalisation afin de connaître l'étendue de vos droits. Nous pouvons vous accompagner dans le choix d'une couverture plus adaptée à votre situation.

### SI VOUS N'ÊTES PAS ASSURÉ SOCIAL

Vous devrez régler à l'avance l'intégralité du montant de votre hospitalisation.

- Vous n'êtes pas de nationalité française et vous êtes ressortissant de l'union européenne : merci de demander à votre caisse de nous envoyer le formulaire E111 avant votre admission.
- Vous n'êtes pas de nationalité française ni ressortissant de l'union européenne : merci de demander à votre caisse une attestation de prise en charge d'hospitalisation afin qu'elle nous parvienne avant votre admission.

#### **Dépôt de garantie le jour de votre entrée**

Il vous sera demandé, lors de votre admission, conformément à la loi du 19 janvier 1983. Il sert de garantie dans l'attente des décisions administratives de prise en charge par les organismes sollicités (Sécurité Sociale, mutuelle complémentaire ...) et en cas de dégradation de matériel ou de défaut de règlement divers.

À votre départ, votre situation administrative sera évaluée et un état des lieux de votre chambre sera effectué. Le dépôt de garantie vous sera restitué après régularisation complète de votre dossier.

#### **Pour constituer votre dossier administratif, merci de nous fournir :**

- Votre pièce d'identité (CNI, Passeport, Titre de séjour)
- Votre carte vitale
- Votre carte mutuelle (si vous en avez une). Assurez-vous avant votre entrée de la prise en charge par votre mutuelle des soins en psychiatrie.
- Votre ordonnance en cours
- Le nom d'une personne de confiance que vous désignerez selon votre choix.
- En cas de non désignation d'une personne de confiance, le nom, adresse et numéro de téléphone de la personne à prévenir si nécessaire en cas d'urgence.

#### **N'oubliez pas :**

- Votre linge et vos objets de toilette (y compris serviette, gant, tapis de bain ...)
- Vos vêtements de jour et de nuit
- Bonnet de bain et maillot
- Tenue de sport



### INVENTAIRE AUPRÈS DES SOIGNANTS

Les objets non compatibles avec une hospitalisation en psychiatrie (objets tranchants ou coupants, câbles de grande longueur, multiprises,...) feront l'objet d'une mise en sécurité par nos infirmiers lors de l'inventaire à l'admission.

Veillez donc éviter de les apporter avec vous au sein de l'établissement

## Heures d'ouverture pour les patients hospitalisés

Accueil :  
les horaires sont affichés dans les espaces d'accueil

Admissions :  
du lundi au vendredi,  
à partir de 13h30

Sorties :  
du lundi au vendredi, le matin

Visites :  
samedi de 13h30 à 16h30

Modalités adaptées en fonction du contexte sanitaire.





## Votre sortie

### SORTIE PROGRAMMÉE

Vous déterminez et planifiez avec votre médecin votre date de sortie et l'organisation de vos soins à l'issue du séjour.

#### Nous vous remettons :

- Une ordonnance de sortie lors de la visite médicale du matin
- Une lettre de liaison afin d'assurer la continuité des soins avec vos correspondants médicaux
- Un questionnaire de sortie, en vue de l'amélioration continue de la qualité et de la sécurité de nos soins.

Les documents concernant votre hospitalisation sont en parallèle envoyés et **consultables sur votre compte « Mon espace santé »**.

### LES ÉTAPES LORS DE VOTRE DÉPART

- 1 Etat des lieux de votre chambre effectué par le personnel
- 2 Remise des clés de votre chambre
- 3 Régularisation de votre dossier administratif (Le dépôt de garantie pourra être retenu dans l'attente de la régularisation de votre dossier.)
- 4 Solde de votre compte à acquitter :
  - montant des frais d'hospitalisation et des honoraires restant à votre charge
  - suppléments non couverts par la prise en charge
  - équipements manquants ou dégradés de la chambre
  - participations financières aux activités ou créations d'objets durant le séjour qui n'auraient pas été réglées directement aux référents de ces activités.
- 5 Restitution du dépôt de garantie à l'issue de la régularisation de votre dossier après déduction des sommes dues et remise d'une facture détaillée.

En cas de nécessité médicale, le transport vers votre domicile ou vers un autre établissement pourra être réalisé par ambulance ou VSL (prescription médicale nécessaire).

#### Si vous souhaitez déjeuner à la clinique le jour de votre sortie :

- Libérez votre chambre avant le déjeuner

### SORTIE DÉFINITIVE NON PROGRAMMÉE

La clinique respecte votre liberté individuelle. Vous pouvez interrompre votre hospitalisation à tout moment.

**Dans le cas d'une sortie contre avis médical**, si votre médecin estime que votre sortie est prématurée et présente un danger pour votre santé :

- Vous devrez signer, auprès du personnel soignant, une décharge de responsabilité, où vous déclarerez avoir eu connaissance des risques que cette sortie présente.
- En cas de refus de signature de décharge, un procès-verbal sera dressé et vous devrez vous acquitter des sommes dues.
- Nos services administratifs pourront procéder à la régularisation des formalités par courrier.

En application de l'article L324-1 du code de la Sécurité Sociale, la caisse peut suspendre, réduire ou supprimer vos prestations si vous refusez de vous soumettre aux traitements médicaux qui vous sont prescrits, particulièrement en cas d'affection de longue durée.

#### **Votre avis sur votre prise en charge Qualité des prestations et conditions de séjour, nous intéresse !**

N'oubliez pas de remplir le questionnaire de satisfaction et de le déposer à la secrétaire administrative lors des formalités de sortie, ou de nous le renvoyer.







## Votre séjour

### VOS PRINCIPAUX INTERLOCUTEURS

Chaque membre du personnel porte un badge indiquant son prénom et sa fonction ainsi qu'une tenue professionnelle dédiée (personnel soignant, administratif, hôtelier).

#### Le médecin psychiatre : assure votre suivi médical quotidiennement

Il vous accueille à votre arrivée à la clinique pour une consultation médicale et psychiatrique. Vous élaborez ensemble votre Projet personnalisé de soins. Il vous informe de votre état de santé, de son évolution, des traitements mis en œuvre et se met à la disposition de vos proches si vous le souhaitez.

Il peut également procéder à des orientations vers le centre de jour.

Les médecins psychiatres sont de garde pour vous assurer une permanence des soins, y compris la nuit et les jours fériés.

#### Le personnel soignant : assure une prise en charge de qualité nuit et jour

En liaison étroite avec votre médecin, il vous dispense les soins en lien avec votre projet médical. Nous accordons une attention particulière à la prise en charge de la douleur grâce à nos infirmiers spécifiquement formés. Le cadre supérieur de santé et son équipe veillent à la qualité, à la sécurité et au bon déroulement de votre prise en charge.

#### Le pharmacien et son équipe : garants de la qualité de votre prise en charge médicamenteuse

Ils vous informent et vous accompagnent dans la compréhension de votre traitement.



#### L'équipe administrative

Depuis votre accueil jusqu'à votre sortie, l'équipe est à votre écoute et veille à faciliter votre séjour.

#### Les équipes hôtelières

La responsable du pôle hôtellerie restauration et ses équipes, assurent la propreté et l'entretien des chambres et de l'établissement.

#### Les équipes techniques s'occupent de la maintenance des infrastructures de l'établissement

Si vous constatez des anomalies techniques dans votre chambre, merci de le signaler aux référents hôteliers ou au personnel soignant.

### Code couleur des tenues

**Infirmier(e) :** blanc

**Aide-soignant(e) :**  
blanc liseré bleu

**Service Administratif :**  
beige

**Service Hôtelier :** blanc et prune

**Cuisiniers :** noir liseré rouge

**Pharmacie :** blanc liseré vert

Le prénom et la fonction de chaque intervenant est indiqué sur sa tenue professionnelle ou son badge.

#### Direction de la clinique

**Direction Générale :**  
Florence Masquin, Arnaud Masquin, Luc Masquin

**CME Conférence Médicale d'Etablissement :**  
Luc Masquin, Président

La liste du personnel est disponible et mis à jour sur le site internet.



Retrouvez toutes les informations sur : [www.clinique-bellerive.fr](http://www.clinique-bellerive.fr)



## Qualité d'hébergement et de restauration

Par l'attention très particulière qu'elle accorde à la qualité de l'hébergement et de la restauration, la clinique Belle Rive met tous les moyens en oeuvre pour rendre votre séjour aussi agréable et confortable que possible.




### LA RESTAURATION


Chaque repas fait l'objet d'un soin particulier de la part de notre chef-cuisinier, de toute son équipe et de la diététicienne. La qualité est l'une de nos principales préoccupations.

Les repas sont élaborés sur place avec des produits majoritairement frais de proximité. Le circuit court est privilégié avec une réflexion autour de l'intégration croissante de produits certifiés biologiques.

- Repas élaborés sur place
- Produits frais de proximité
- Intégration de produits certifiés bio

### Infos Pratiques

 **Les horaires des repas et menus :** sont affichés à l'entrée de la salle à manger et sur des panneaux dynamiques à l'entrée des infirmeries.

 **Le restaurant :** tous les repas se prennent dans le restaurant de la clinique situé en rez de jardin du bâtiment central.



### LES CHAMBRES

L'établissement dispose de chambres individuelles et de chambres à deux lits.

Selon votre prise en charge mutuelle, et vos souhaits personnels, différentes chambres individuelles peuvent vous être proposées.

Si vous le souhaitez, lors de votre admission et sous réserve de disponibilité, vous pourrez bénéficier pour convenance personnelle d'une chambre individuelle nécessitant le règlement d'un supplément. En fonction de votre contrat de mutuelle, il peut être pris en charge par celle-ci, ou par vous-même.

Nous vous invitons à vous rapprocher de votre mutuelle pour connaître les modalités de votre contrat (supplément chambre individuelle en psychiatrie, montant/jour, nombre de jours/an).

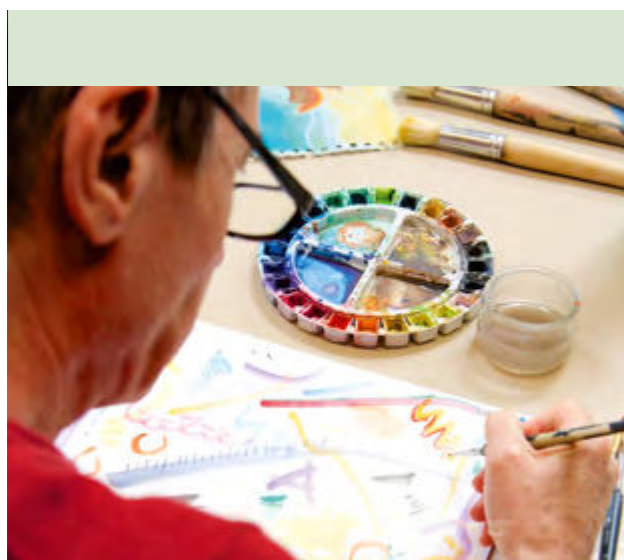




## Vos droits et obligations

### OBLIGATIONS DU PATIENT

Nous vous demandons de respecter le Règlement Intérieur Hospitalier (voir le livret «Règlement Intérieur»)



### LES DIFFÉRENTES CHARTES

#### Charte du patient hospitalisé

Vous trouverez cette charte incluse dans le présent livret sous forme de fiche détachée de votre dossier d'admission. Ainsi que diffusée sur les panneaux d'affichages dynamiques.

#### Charte Romain-Jacob

Cette Charte a pour but de fédérer l'ensemble des acteurs régionaux et nationaux autour de l'amélioration de l'accès aux soins et à la santé des personnes en situation de handicap. Elle est diffusée sur les panneaux d'affichages dynamiques.

#### Charte lieu de santé sans tabac

La stratégie « Etablissement de santé sans tabac » repose sur 10 normes pour une politique "Lieu de Santé Sans Tabac". Vous trouverez cette charte afficher à l'accueil ainsi que diffusée sur les panneaux d'affichages dynamiques.

### DROITS DU PATIENT

#### Votre état de santé

L'ensemble des informations concernant votre état de santé vous sera délivré au cours des entretiens individuels avec le psychiatre ou le spécialiste concerné. Vous prenez les décisions concernant votre santé avec les professionnels soignants suivant les informations qui vous ont été fournies. Votre consentement est fondamental, vous pouvez le retirer ou revenir sur une éventuelle décision de refus de soins à tout moment.

#### Informatique et libertés

La clinique Belle Rive dispose d'un réseau informatique destiné à gérer plus facilement le fichier de ses patients et à réaliser des statistiques et ceci dans le strict respect de la confidentialité du dossier médical.

Sauf opposition motivée de votre part, certains renseignements vous concernant feront l'objet d'un traitement informatique réservé exclusivement à la gestion de toutes les données administratives et médicales liées au patient durant toutes les étapes de son séjour, et à l'élaboration de statistiques en application de l'arrêté du 22 juillet 1996 relatif au recueil et au traitement des données d'activité médicales visées à l'article L710-6 du code de la santé publique.

Conformément à la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, vous pouvez exercer un droit d'accès et de rectification auprès du médecin responsable de l'information médicale, Monsieur le Docteur Arnaud MASQUIN, par l'intermédiaire de votre médecin traitant.

#### Modalités d'accès au dossier médical

L'article L 1111-7 du Code de la Santé Publique prévoit les modalités d'accès au dossier médical.

La demande doit être formulée par écrit au médecin responsable de la prise en charge, ou au médecin désigné à cet effet par la Conférence Médicale d'Etablissement. Pour faciliter cette demande, un formulaire avec les précisions légales d'accès aux informations de santé est à remplir au secrétariat médical.

La communication du dossier interviendra après l'observation d'un délai de réflexion de 48 heures minimum et de huit jours ou deux mois maximum selon l'ancienneté du dossier conformément à la réglementation en vigueur. La loi exige la vérification d'identité du demandeur, préalable à l'envoi du dossier, qui se fera avec les précautions requises pour la pleine confidentialité des documents.

Les frais d'envoi et de reproduction des pièces du dossier sont à la charge du demandeur et lui seront facturés.

#### Personne de confiance

En application de la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, lors de toute hospitalisation, l'établissement met le patient en mesure de désigner une personne de confiance. Cette personne sera consultée au cas où vous seriez hors d'état de manifester votre volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Cette désignation se fait par écrit en remplissant le document mis à votre disposition par l'établissement lors de votre admission. Cette désignation est révocable à tout moment. La



personne de confiance peut, si vous le souhaitez, vous accompagner dans vos démarches et assister aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions. Les dispositions relatives à la désignation de la personne de confiance ne s'appliquent pas lorsqu'une mesure de tutelle est ordonnée. Toutefois, dans cette hypothèse, le juge des tutelles peut, soit confirmer la mission de la personne de confiance antérieurement désignée, soit la révoquer. En cas de refus de désignation d'une personne de confiance, il vous sera alors demandé les coordonnées d'une personne à prévenir en cas d'urgence.

#### Protection juridique des majeurs protégés

Si vous n'êtes plus en mesure d'assurer la gestion de vos biens, il est nécessaire que vous soyez représenté(e) ou assisté(e) afin de sauvegarder vos intérêts conformément à la loi du 3 janvier 1968 sur la protection des incapables majeurs. Un juge des tutelles peut décider, à la demande du médecin ou de votre famille, une mesure de protection. Cette décision est prise par le juge après examen du patient par un médecin psychiatre expert.

Il existe diverses formes de protection juridique (sauvegarde de justice, curatelle, tutelle) qui permettent de répondre à chaque situation.

### Attention

#### Identitovigilance :

Il est essentiel, pour la qualité et la sécurité des soins, qu'un patient soit identifié de la même façon par tous les professionnels qui le prennent en charge et partagent les informations médicales qui le concernent.

Ainsi, nos équipes vous solliciterons afin de vérifier à chaque étape votre identité, dans le but de maîtriser au mieux les risques engendrés par la diversité de votre parcours de soin.





### Proche de la majorité

« La clinique est habilitée à recevoir des personnes proches de la majorité. Leur admission ne peut être faite sans l'autorisation des détenteurs de l'autorité parentale ou du tuteur. Le dossier d'admission d'un mineur doit comporter l'indication de la personne exerçant l'autorité parentale et le droit de garde ».

### La prise en charge de la douleur

Dans notre établissement, les équipes soignantes s'engagent à prendre en charge votre douleur et à vous donner toutes les informations utiles (voir fiche annexe «Prise en charge de la douleur»).

### Directives anticipées

Vous pouvez donner vos directives sur les décisions médicales à prendre pour le cas où vous seriez un jour dans l'incapacité de vous exprimer.

Vous pouvez en parler avec votre médecin ou l'équipe soignante afin qu'ils vous éclairent dans votre démarche.

(voir fiche annexe «Directives anticipées»).

### Informations du patient

Pour parfaire et actualiser votre information, un tableau d'affichage est à votre disposition à l'accueil. Il présente notamment : les indicateurs de la qualité des soins, les résultats des différentes procédures d'évaluation, les coordonnées de la CDU, la satisfaction des usagers, etc... Vous pouvez aussi retrouver ces informations sur nos panneaux d'affichage dynamiques.

### Droit à la dignité

Le corps médical et paramédical ainsi que l'ensemble du personnel de santé sont sensibilisés et formés au droit à la dignité et à la bienveillance. Si vous rencontrez des situations qui relèveraient de ce thème, n'hésitez pas à en faire part au cadre supérieur de santé.

### Confidentialité

Vous pouvez demander au service des admissions que votre présence dans l'établissement ne soit pas divulguée. Votre anonymat sera préservé.

Notre activité est couverte par le secret médical. Ainsi nous vous garantissons le secret des informations qui vous concernent. Il est rappelé qu'aucune information relative à la santé des patients ne peut être communiquée téléphoniquement par le personnel administratif ou soignant. Les familles doivent s'adresser au médecin responsable. Par ailleurs nous vous demandons de ne pas photographier des personnes hospitalisées afin de respecter la confidentialité.

### Recueil du consentement

Suivant les informations qui lui sont fournies, le patient prend, avec le professionnel de santé, les décisions concernant sa santé. Son consentement est fondamental (article L.1111-4 alinéa 3 du Code de la santé Publique). Il peut à tout moment le retirer ou revenir sur une décision de refus de soins.

Cas particulier des majeurs sous tutelle : le consentement du majeur sous tutelle doit être systématiquement recherché s'il est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision.

### Conservation des informations

La durée de conservation des dossiers administratifs et médicaux est de 20 ans, à compter de la date du dernier séjour de son titulaire dans l'établissement ou de la dernière consultation externe en son sein. Lorsque la durée de conservation d'un dossier s'achève avant le 28<sup>ème</sup> anniversaire de son titulaire, la conservation du dossier est prorogée jusqu'à cette date (Art R1112-7CSP).

### Mon espace Santé

Cet espace numérique permet aux différents professionnels de santé (médecins, chirurgiens, biologistes...) qui vous soignent, de partager des informations précieuses pour assurer votre suivi médical de manière optimale. Ils auront ainsi une connaissance rapide et documentée de votre histoire et de votre état de santé. Plus besoin de transporter des pochettes lourdes, remplies de papiers, ordonnances, radios... Plus besoin non plus de vous souvenir de tous les examens prescrits, des noms des médicaments...

« Mon espace Santé » vous permet de garder sereinement vos données de santé les plus importantes à « portée de main » sur internet et de les mettre à disposition de vos médecins.


Cet espace est aussi votre « mémoire santé », pratique et gratuit. Il permet d'éviter les examens ou prescriptions inutiles ou les interactions entre médicaments. Une messagerie sécurisée est également incluse dans ce service, permettant une communication simple et plus sûre avec vos professionnels de santé.

Conformément à la législation, vous avez le contrôle des personnes autorisées à consulter votre espace Santé.

## Vos remerciements et réclamations

Vous pouvez vous adresser : directement au responsable concerné ou au cadre de santé

Adressez votre réclamation au directeur de la clinique qui veillera à ce qu'elle soit instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique. Il fera le lien avec la Commission Des Usagers : C.D.U. où siègent des représentants des usagers (liste affichée sur les panneaux d'affichage dynamiques ou au format papier sur demande).

 : [usagers@clinique-bellerive.fr](mailto:usagers@clinique-bellerive.fr)





**Les objectifs de la C.D.U. :**

- Veiller au respect des droits des usagers et faciliter leur démarche.
- Contribuer à l'amélioration de la politique d'accueil, de la qualité et sécurité de la prise en charge, d'information et liée aux droits des patients.

La CDU est informée de l'ensemble des réclamations déposées par les patients ainsi que des suites qui leur sont données. Sa composition est arrêtée par le Directeur de la clinique et est affichée dans les salles d'attente.

Vous pouvez exprimer vos remarques oralement au cadre supérieur de santé ou adresser votre réclamation par écrit à la direction de l'établissement. Ces éléments seront systématiquement transmis aux membres de la CDU (Commission Des Usagers) qui rédigeront une réponse dans les meilleurs délais.

La CDU a pour mission de veiller au respect de vos droits et vous aider dans vos démarches. Elle contribue également à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des patients.

En application du décret n°2005-213 du 2 mars 2005 (Journal Officiel de la République du 4 mars 2005), il est instauré au sein de la clinique Belle Rive une Commission des Usagers (CDU). Les représentants des usagers dont des bénévoles membres d'une association de santé agréée (UNAFAM) et désignés par l'Agence Ré-

gionale de Santé. Ils font part de vos besoins et exercent un droit de regard au sein de l'établissement.

En cas de litige, de conflit avec l'établissement ou un membre de la communauté médicale, vous avez le droit de saisir un médiateur médical ou non médical, ou les deux simultanément (selon la nature de votre plainte). Vous serez mis en rapport avec le médiateur dans les 8 jours suivant la saisine ou, dans la mesure du possible, avant le terme de votre hospitalisation si votre plainte ou réclamation est formulée alors que vous êtes encore hospitalisé. A leur demande ou si le médiateur l'estime utile, vos proches pourront rencontrer le médiateur.

Le Président de la CDU vous transmettra sans délai le compte-rendu rédigé par le médiateur dans les 8 jours suivant votre rencontre. Au vu de ce compte rendu et après vous avoir rencontré si elle le juge utile, la CDU formulera selon le cas :

- Des recommandations en vue d'apporter une solution à votre litige
- Des recommandations tendant à ce que vous soyez informé des voies de conciliation ou de recours dont vous disposez
- Un avis motivé en faveur du classement de votre dossier

(Extraits du code de la Santé Publique articles : R1112-91 ; R1112-92 ; R1112-93 ; R1112-94)





## Les instances en place

À la Clinique Belle Rive, plusieurs instances, certaines réglementaires, d'autres spécifiques à l'établissement, se réunissent périodiquement afin de mettre en place, dans un secteur d'activité particulier, des actions d'amélioration.

### COMMISSION DE MANAGEMENT ET DE COORDINATION DES SOINS

Elle a lieu une fois par semaine réunissant la Direction, médecins psychiatres, pharmacien et cadre supérieur de santé. Elle permet une réactivité, une réflexion pluridisciplinaire et une adaptation rapide de l'organisation des soins.

### LA CONFÉRENCE MÉDICALE D'ÉTABLISSEMENT (CME)

Elle se compose de l'ensemble des praticiens exerçant dans la clinique. La CME, mensuelle dans l'institution, détient un rôle important dans la politique d'amélioration continue de la qualité. Elle détermine notamment les objectifs du projet médical de l'établissement et, est consultée pour avis sur l'ensemble des thèmes abordés par le projet d'établissement.

### LA CELLULE DE LA QUALITÉ ET DE LA GESTION DES RISQUES (CQGDR)

La Direction se réunit quatre fois par an avec l'ensemble des responsables de service pour suivre la mise en œuvre effective des actions d'amélioration continue de la qualité et de la gestion des risques.

### LE COMITÉ DE LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES (CLIN)

L'établissement met en œuvre une politique de maîtrise du risque infectieux pour les patients et les professionnels, par l'intermédiaire du CLIN, composé de médecins, du pharmacien, du cadre



supérieur de santé, d'une infirmière hygiéniste, d'une infirmière, d'une aide soignante, d'un agent de service hospitalier et d'un représentant de la direction.

Ce comité travaille dans un esprit d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins. Il est chargé de prévenir, surveiller et limiter les infections nosocomiales, en élaborant chaque année un programme d'actions et de formations auprès du personnel médical et paramédical, ainsi que des informations concernant les mesures de prévention à l'intention de tous.

Les résultats de ce programme sont évalués annuellement.

Vous pouvez contacter l'infirmière hygiéniste pour toute question relevant de ces situations.

**Rappelons que la meilleure arme contre les infections associées aux soins est en premier lieu un geste d'hygiène élémentaire : le lavage des mains.**

### RÉUNION BIENVENUE

Cette réunion s'intègre dans le parcours d'entrée du patient. C'est un lieu d'information et de réponses aux questions concernant l'organisation de l'établissement.

### RÉUNION MON PPS

Le deuxième volet de la réunion bienvenue vous permet de participer activement à la co-construction de votre futur projet personnalisé de soin (PPS).



### LA COMMISSION DU MÉDICAMENT ET DES DISPOSITIFS MÉDICAUX STÉRILES (COMEDIMS)

La commission participe à la définition de la politique du médicament et des Dispositifs Médico-Stériles (DMS) à l'intérieur de l'établissement. Composée d'un pharmacien gérant, de l'ensemble des praticiens exerçant à la clinique et du cadre supérieur de santé, elle se réunit au moins deux fois par an. Elle est intégrée à la CME.

### LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

Cette commission a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil, des personnes malades et de leurs proches, ainsi que de la prise en charge.

Elle facilite les démarches de ces personnes et veille à ce qu'elles puissent, le cas échéant, exprimer leurs griefs auprès des responsables de l'établissement, entendre les explications de ceux-ci et être informées des suites de leur demande. Vous pouvez également adresser un courrier au Président de la CDU qui le transmettra à l'instance.

La liste des membres est disponible via les écrans dynamiques, devant chaque infirmerie et à l'accueil.

### LE COMITÉ DE LUTTE CONTRE LA DOULEUR (CLUD)

Nous nous engageons à prendre en charge votre douleur. Ce comité définit une politique cohérente en matière de prise en charge de la douleur et veille à la promotion et la mise en œuvre des actions dans ce domaine. Il travaille en collaboration avec la COMEDIMS et la CME.

### LE COMITÉ DE LIAISON EN ALIMENTATION ET NUTRITION (CLAN)

Le CLAN participe, par ses avis ou propositions, à l'amélioration de la prise en charge nutritionnelle des malades ainsi qu'à la qualité de l'ensemble de la prestation alimentation-nutrition. Elle est composée de la Direction, d'un médecin, d'un pharmacien, d'une diététicienne, d'un cadre supérieur de santé, du chef cuisinier, d'une ASH et du responsable qualité et gestion des risques. Cette instance se réunit deux fois par an. La commission des menus, mensuelle, fait partie intégrante du CLAN.

### LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS

L'établissement associe des représentants des usagers à ses actions d'amélioration et d'évaluation des services rendus aux patients. Ces représentants participent aux réunions périodiques du CLIN, du CLAN et CDU ainsi qu'aux procédures de certification.

Ces représentants font partie d'associations reconnues par nos tutelles.



## SYNTHÈSE

Ces réunions hebdomadaires contribuent au suivi de votre prise en charge avec l'ensemble des équipes médicales et paramédicales.

## CELLULE D'IDENTITO VIGILANCE

La continuité des soins exige de pouvoir identifier avec fiabilité un patient, dans tous les systèmes d'informations de la clinique. La réduction des erreurs et risques liés à l'identification est un enjeu majeur pour la prise en charge : qualité et continuité des soins, partage et échange des informations entre professionnels de santé. Ainsi cette instance est composée du DIM, TIM, Cadres supérieurs de santé, assistant RH, référent gestion des risques, responsable accueil et référent qualité. Elle a lieu tous les trimestres.

## DPO : CET ÉTABLISSEMENT DISPOSE D'UN SYSTÈME INFORMATIQUE DESTINÉ À GÉRER LE FICHER DE SES PATIENTS

Conformément à la loi informatique et libertés modifiées, vous disposez de droits d'accès, de rectification, d'effacement, de portabilité, de limitation, d'opposition, de retrait de votre consentement à tout moment et du droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle.

### Vous pouvez exercer

#### ces droits par :

- Voie postale à l'adresse :  
Clinique Belle Rive - DPO  
55 avenue Gabriel Péri - BP 41  
30404 Villeneuve-lès-Avignon Cedex
- Courrier électronique à l'adresse :  
qualite@belle-rive.fr

Un justificatif d'identité pourra vous être demandé. Nous conservons vos données pendant la durée de prescription légale.



## INS (IDENTIFIANT NATIONAL DE SANTÉ)

### C'EST QUOI ?

L'INS est l'identifiant national de santé pour référencer les données de santé.

- **Un identifiant nation de santé (INS) :**  
NIR ou NIA (NIR : numéro d'inscription au répertoire national des personnes physiques / NIA : numéro d'identifiant en attente)
- +
- **Les traits d'identité de l'état civil :**  
Nom de naissance, prénom(s), date de naissance, sexe, lieu de naissance.

A partir du 1<sup>er</sup> janvier 2021, obligation d'utiliser l'identifiant national de santé (INS) (Décret n°2019-1036 du 8 octobre 2019).

### POUR QUI ?

Toute personne née sur le sol français et/ou bénéficiaire de l'assurance maladie dispose d'un INS. Cet identifiant est unique et propre à chaque usager.

### POURQUOI ?

- Sécuriser le référencement des données de santé
- Favoriser l'échange et le partage
- Améliorer la qualité et la sécurité de la prise en charge

### QUI PEUT UTILISER L'INS ?

L'utilisation de l'INS est restreinte à un cercle de confiance de professionnels de la santé et du médico-social impliqués dans la prise en charge du patient.







## Une prise en charge médicale

### Les soins s'articulent entre :

- Le médecin adresseur
- L'équipe médicale de la clinique (médecins psychiatres référents, pharmacien gérant, médecin généraliste, astreinte médicale organisée avec des médecins salariés)
- Les médecins libéraux ou hospitaliers extérieurs à l'établissement lors des consultations externes

Les modalités thérapeutiques sont définies avec vous lors de la consultation d'entrée puis évoluent au cours du séjour.

Une consultation avec un médecin généraliste est organisée dans les jours qui suivent votre admission. Le but est de faire le point avec d'éventuels traitements prescrits dans le cadre de la prise en charge d'une pathologie associée (hypertension, diabète, pathologie cardiaque ou pulmonaire...).

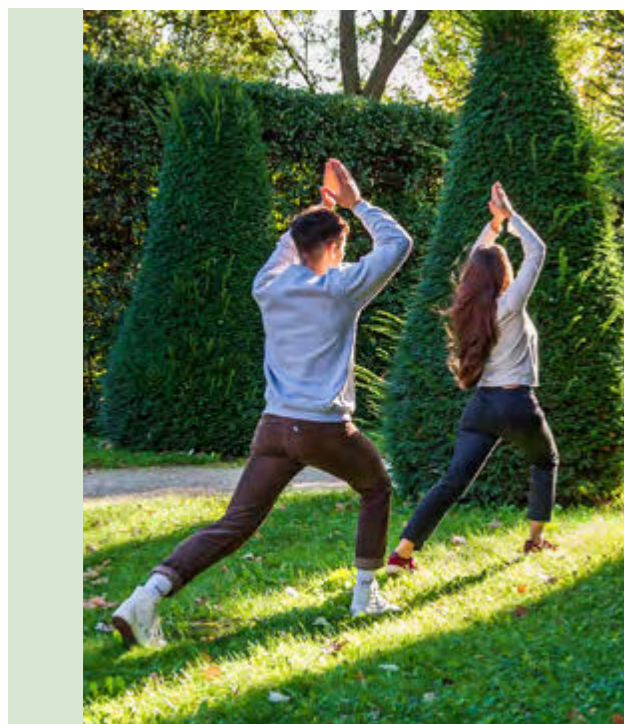
Lors de votre séjour, si une nouvelle pathologie apparaissait, vous seriez à nouveau orienté(e) vers ce praticien qui jugera de l'instauration d'un traitement, de l'indication d'examen complémentaires (radiographie, échographie, scanner, IRM...) ou vous adressera vers un médecin spécialiste pour avis et conduite à tenir.

## Une prise en charge médicamenteuse

La dispensation journalière individuelle nominative (DJIN) des médicaments passe aujourd'hui par l'automatisation et le contrôle des doses produites, ainsi que la traçabilité des molécules délivrées. Qualité et sécurité sont nos priorités.



## Une prise en charge pluridisciplinaire



### L'ACCOMPAGNEMENT PSYCHOLOGIQUE

- 4 psychologues vous écoutent et vous accompagnent
- En accord avec votre médecin psychiatre référent

#### Ils sont formés à différentes thérapies :

- Thérapie analytique
- Thérapie cognitive et comportementale
- Thérapie des schémas
- Techniques de coaching...

### LE « JOURNAL DE BORD », VOTRE GUIDE PERSONNEL :

Il s'agit d'un journal thérapeutique contenant des escales, afin de vous accompagner au fil des jours, vous informer sur votre prise en charge, ainsi que de vous donner des clés pour compléter votre projet thérapeutique.

### LA BALNÉOTHÉRAPIE, UNE NOUVELLE APPROCHE PSYCHOCORPORELLE

« Les Bains de Bellerive » déploie différentes formes de thérapies qui utilisent les propriétés et les bienfaits de l'eau en vue du traitement ou de l'accompagnement thérapeutique de diverses affections psychiatriques.



### LES INFIRMIERS SONT FORMÉS AUX TECHNIQUES

- D'entretien
- D'animation de groupe
- De prise en charge corporelle (massages, réflexologie, yoga, accompagnement sportifs, balnéothérapie, disciplines diverses)

Et réalisent l'accompagnement dans les techniques d'exposition dans le cadre d'un programme de thérapie cognitive et comportementale.

#### Ils vous aident à :

- Identifier et prioriser les problématiques que vous rencontrez
- Vous accompagner tout au long de votre prise en charge

### L'ASSISTANTE SOCIALE

- Vous informe
- Vous oriente
- Vous soutient dans les démarches administratives et sociales

### ACTIONS DE PRÉVENTION ET D'INFORMATION

Réunions d'information et de prévention régulières concernant le don d'organe, le SIDA, l'hépatite C, l'hygiène bucco-dentaire, le lavage des mains, le tabac, la nutrition, le dépistage du diabète...

**Nous proposons une grande diversité d'outils thérapeutiques** afin que vous soyez au cœur de votre prise en charge et acteur de votre traitement.

### ERGOTHÉRAPIE, SOCIOTHÉRAPIE

Deux ergothérapeutes à temps plein ainsi qu'un personnel paramédical spécialisé (art-thérapeutes, infirmiers et aides-soignants) sont à votre disposition dans divers lieux d'expression et de création pour vous aider dans une démarche active et personnelle. Vous établirez un programme de soins individualisé avec votre médecin et le personnel soignant.



### DIVERS ATELIERS PSYCHOTHÉRAPEUTIQUES ET PSYCHOSENSORIELS PEUVENT VOUS ÊTRE PRESCRITS OU INDICQUÉS

- Soins à médiation corporelle (gym douce, parcours santé, sophrologie, méditation, esthétique, réflexologie plantaire, danse, éveil aquatique,...)
- Soins à médiation créative (ateliers créatifs, modelage, atelier d'écriture, théâtre, modelage, percussion, écoute musicale...)
- Groupes de parole : alcoolologie, tabacologie, dépression, problématiques masculines ou féminines, estime de soi, affirmation de soi, gestion des émotions, atelier mémoire...)
- Soins à visée de réhabilitation psychosociale (sortie accompagnée, ergothérapie, cuisine thérapeutique...)

### VOTRE PARTICIPATION ACTIVE FAVORISE

- La communication
- La gestion émotionnelle
- La restauration d'un équilibre personnel et familial
- La réinsertion sociale et professionnelle

Certaines activités sont prescrites par votre médecin. D'autres sont ouvertes à tous ou soumises à inscription auprès du personnel soignant.





### DES SOINS INDIVIDUELS PEUVENT ÉGALEMENT VOUS ÊTRE PROPOSÉS

- Ecoute musicale ciblée (MusiCare)
- Massages
- Réflexologie palmaire et plantaire
- Initiation à la méditation de pleine conscience
- Séance d'exposition à la réalité virtuelle (prise en charge psychologique associée)

### LES ACTIVITÉS SOCIOTHÉRAPIQUES

- Les sorties organisées pour les patients : immersion dans le monde extérieur afin de faciliter la réinsertion sociale.
- Les activités ponctuelles institutionnelles ou organisées par l'AREPP ; Fête de la Musique ; Fête de Noël ; Journées à thèmes ; Festival de théâtre ; Loto.

## Engagement qualité !

Une copie du courrier de fin d'hospitalisation sera adressé à votre médecin traitant et/ou à votre médecin adresseur (sauf refus de votre part)

Le courrier de fin d'hospitalisation pourra être inséré dans votre espace personnel dédié, dans votre compte « Mon espace Santé ».

Prise en charge psychiatrique, psychologique

Accueil et soins en centre de jour.  
« Les Ateliers de Belle Rive »  
pour consolider vos soins

Appels téléphoniques à distance sur indication médicale



R