

LIVRET D'ACCUEIL

CATTM Centre d'Accueil Thérapeutique à Temps Modulé

PROGRAMME RETABLISSEMENT PSYCHOSOCIAL RPS

Madame, Monsieur,

Vous souhaitez intégrer le Centre d'Accueil Thérapeutique à Temps Modulé (CATTM) au sein de la Clinique d'Aufréry.

Ce livret d'informations vous est destiné. Il vous permettra de préparer votre admission ainsi que votre séjour au sein de la structure de jour.

PRESENTATION

Le CATTM est une structure d'hospitalisation à temps partiel. Elle se situe comme une structure relais après une hospitalisation à temps plein, suite à une prise en charge dans une structure de réhabilitation sociale mais également comme un complément à un suivi psychothérapeutique.

Sa mission est l'accompagnement dans votre projet et votre retour à la vie sociale.

L'objectif est de fournir un lieu d'accueil et de soin pouvant permettre :

- D'acquérir une stabilisation de la maladie et un mieux-être ;
- De meilleures capacités d'autonomie en vue d'une insertion socioprofessionnelle.

Avec votre collaboration, l'équipe pluridisciplinaire met en place *un projet de soins individualisé d'une durée de six mois, renouvelables une fois.*

La prise en charge s'appuie sur des activités thérapeutiques de groupes et individuelles proposées par demi-journées et/ou journées. Les approches sont diverses et innovantes.

Pour bénéficier d'une prise en charge, quatre conditions sont nécessaires afin d'assurer la sécurité de vos soins :

- **Un suivi régulier par un médecin psychiatre en supplément du programme au CATTM ;**
- **Une stabilité de vos symptômes ;**
- **Une régularité dans vos venues aux ateliers thérapeutiques et les rendez-vous ;**
- **La fourniture de l'ensemble de vos ordonnances médicales tout le long de la prise en charge.**

LE FONCTIONNEMENT

Il existe plusieurs programmes de soins au CATTM

- Pour toutes demandes concernant **le programme d'éducation thérapeutique pour les personnes souffrant de trouble de l'humeur bipolaire**, il convient de consulter le site internet de la clinique ou de contacter directement la structure (contact au dos du livret).
- **Si vous souhaitez vous inscrire au programme RPS**, votre médecin psychiatre traitant doit adresser au CATTM un dossier médical de candidature. Après discussion en équipe et un entretien motivationnel nous vous proposerons un rendez-vous de pré admission.

L'ADMISSION

I. L'entrée administrative

Le jour du rendez-vous, en vous présentant à l'accueil nous procéderons à votre entrée administrative.

Nous vous demandons d'amener les documents listés sur votre convocation.

Le consentement des titulaires de l'autorité parentale est requis pour un patient mineur.

II. L'entretien de pré-admission

L'entretien s'effectue avec le médecin psychiatre référent du CATTM, l'assistante sociale et la cadre de santé de la structure pour une prise en connaissance sur le plan social et médical.

Si l'indication thérapeutique est validée, nous élaborerons un **projet de soin personnalisé à l'essai, comprenant :**

- **Un planning personnalisé d'ateliers en lien avec vos objectifs de soins**
- **Un soignant référent sur la structure.**

LES PROGRAMMES

III. Le programme RPS (Rétablissement Psychosocial)

- Il s'agit d'un programme de Prise en Charge de Réhabilitation Psychosociale d'une durée de 6 mois renouvelable une fois. Il est organisé en ateliers comme suit :

LUNDI				
Accueil dès 9h30				
Acceptation des Emotions 10h-12h atelier 5	Cuisine 10h-13h30 atelier 2	Expression Corporelle 10h30-12h atelier 3	Decouverte de la TCC 10h-12h atelier 6	jeux et réflexion 10h-12h médiathèque
repas 12h45-13h30				
Quotidien 14h-16h médiathèque	Cuisine 14h-16h30 atelier 2	Inter Action Sociales 14h-16h atelier 6	Relaxation 14h-15h 30 atelier 4	Bien -Etre 14h-16h atelier 5

MARDI				
Accueil dès 9h30				
Affirmation de Soi 10h-12h atelier 6	Ecriture 10h-12h atelier 5	Détente et Sommeil 10h-12h atelier 3	Impressions musicales 10h-12h atelier 1	Groupe des dépendances 10h-12h médiathèque
repas 12h45-13h30				
Gym 14h-15h atelier 4	Ecriture 14h-16h atelier 5	Quotidien 14h-16h médiathèque	Groupe de Parole 14h-15h30 atelier 6	Danse 14h-16h atelier 3

LEGENDE

Thérapie Comportementale et Cognitive	Détente et Apaisement
Autonomie	
Approche Corporelle	Psychoéducation
Expression et Créativité	
Projet	

LES PROGRAMMES

IV. Le programme RPS (Rétablissement Psychosocial)

- Il s'agit d'un programme de Prise en Charge de Réhabilitation Psychosociale d'une durée de 6 mois renouvelable une fois. Il est organisé en ateliers comme suit :

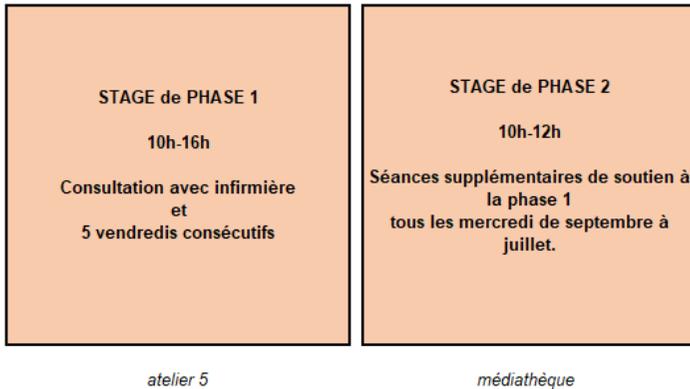
MERCREDI					
Accueil dès 9h30					
gestion de l'épuisement et du stress 10h-12h atelier 2	Modelage 10h-12h atelier 1	Acceptation des Emotions 10h-12h atelier 5	Réveil corporel 10h-12h atelier 3	Renforcement Personnel Positif 10h-12h atelier 6	Yoga 10h-12h atelier 4
repas 12h45-13h30					
Initiation à la sophrologie 14h-15h30 atelier 4	Gouter et Equilibre 14h-16h atelier 2	ARI: Accompagnement Relations interpersonnelles 14h-16h	Initiation Auto-Hypnose 14h-15h30 atelier 6		

JEUDI					
Accueil dès 9h30					
Acceptation de la maladie 10h-12h médiathèque	Arts graphiques 10h-12h atelier 1	Equisens 10h-12h30 poneyclub / atelier 4	Déco 10h-12h atelier 5	Marche Nordique 9h45-11h45 extérieur / atelier 4	Affirmation de Soi 10h-12h atelier 6
repas 12h45-13h30					
Photo 14h-16h médiathèque		Photo langage 14h-16h atelier 5		Impro 14h-16h atelier 4	

VENDREDI			
Accueil dès 9h30			
Récup' Jardin 10h-12h atelier 1 / jardin	Mémoire 10h-12h atelier 6	Accompagnement Aux Projets 10h-12h médiathèque	Mindfulness 10h-12h atelier 3
repas 12h45-13h30			
Jeux et Réflexion 14h-16h médiathèque		Initiation Sophrologie 14h-15h30 atelier 3	Mosaïque 14h-16h atelier 1

V. Le programme d'éducation thérapeutique

- Pour les patients souffrant d'un TROUBLE de L'HUMEUR BIPOLAIRE.



VI. Le programme d'intervention précoce

- Rétablissement Premier Episode Psychotique (REPEPS).
- Suivi psychiatre spécialisé et case manager, ateliers de réhabilitation psychosociale et d'éducation thérapeutique, rencontre famille, accompagnement extérieur.
- S'adresse à des patients entre 18 et 30 ans, vivant dans le secteur de Toulouse, ayant présenté un premier épisode psychotique de moins d'un an sans antécédent de suivi et de traitement médicamenteux autre.

VII. Informations et consentements

Vous avez le droit d'être informé de façon la plus complète possible par les professionnels de santé qui vous suivent sur les différentes investigations, traitements ou actions de prévention proposées, sur leur utilité, leur urgence, leurs conséquences, leurs risques fréquents ou graves, les alternatives possibles et les conséquences possibles d'un refus. Nous avons également l'obligation de vous informer postérieurement.

L'information est donnée au cours d'un entretien individuel avec votre médecin et à chaque étape de votre prise en charge par les professionnels.

Vous pouvez choisir de ne pas être informé. Dans ce cas, vous voudrez bien le préciser aux médecins qui vous suivent afin que cette demande soit inscrite dans votre dossier médical. Vous avez le droit d'exprimer votre consentement tout au long du processus de soins et de le retirer à tout moment, après en avoir informé l'équipe médicale.

Une information individualisée est réalisée de façon régulière par du personnel compétent auprès de nos patients. Si vous avez des questions ou souhaitez un complément d'information, n'hésitez pas à les solliciter.

Également, dans le cadre de la politique de gestion des risques, du respect des droits, la clinique d'Aufréry s'inscrit dans une démarche qualité afin de répondre aux attentes « savoir », « comprendre », « être informé » des patients et de leur entourage touché par un dommage associé aux soins.

VIII. La personne de confiance

Pendant votre séjour, vous pouvez désigner par une personne de votre entourage pour vous accompagner tout au long des soins. Cette personne, désignée est votre « personne de confiance », elle sera consultée au cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Elle pourra, en outre, si vous le souhaitez, assister aux entretiens médicaux afin de vous aider aux prises de décision. Sachez que vous pouvez annuler votre désignation ou en modifier les termes à tout moment. Il vous appartient d'informer cette personne du rôle que vous souhaitez lui confier et de rechercher son accord écrit.

[cf article L.1111-6 du Code de la santé publique]

IX. La personne à prévenir

Pendant votre séjour, vous pouvez désigner une ou des personne(s) à prévenir.

La personne à prévenir peut-être contactée par l'équipe médicale et soignante en cas d'événement particulier d'ordre organisationnel ou administratif (transfert vers un autre établissement de santé, fin du séjour et sortie de l'établissement...). Elle n'a pas accès aux informations médicales vous concernant et ne participe pas aux décisions médicales.

Vous pouvez, tout au cours de votre hospitalisation demander à changer de personne à prévenir.

Le rôle de la « personne de confiance » n'est pas le même que celui de la « personne à prévenir ». Les informations qui peuvent être communiquées à la personne à prévenir sont limitées et ne peuvent pas concerner les informations couvertes par le secret médical et professionnel.

X. Les directives anticipées

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées afin de préciser ses souhaits quant à sa fin de vie, prévoyant ainsi l'hypothèse où elle ne serait pas, à ce moment-là, en capacité d'exprimer sa volonté.

[cf article L.1111-1 1 du Code de la santé publique]

Si vous souhaitez avoir des renseignements, vous pouvez demander à rencontrer une personne référente à la clinique.

XI. Remerciements et réclamations

Si vous souhaitez exprimer votre satisfaction ou insatisfaction de votre prise en charge, si vous avez été victime d'un événement indésirable lié à vos soins, nous vous invitons à vous adresser directement au médecin responsable de votre séjour. Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez demander à contacter la personne en charge des relations avec les usagers, pour recueillir votre plainte ou réclamation ou, si vous le préférez, vous pouvez lui écrire à l'adresse suivante : Clinique d'Aufréry, 1 Place du Maréchal Niel, 31130 Pin-Balma.

XII. Refus de soins et sortie contre avis médical

Vous avez droit au respect de votre liberté individuelle et pouvez refuser un traitement ou les soins proposés.

En cas de sortie contre avis médical, vous serez informé des risques encourus du fait de votre état de santé et des formalités administratives de sortie devront être effectuées.

Vous devrez dans ces deux cas signer un document constatant le refus de soins ou la sortie contre avis médical.

Une copie de ce document sera annexée à votre dossier médical.

XIII.L'accès au dossier médical ¹

Un dossier médical est constitué au sein de la clinique. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant.

Il est possible d'accéder à ces informations² en en faisant la demande écrite auprès de la direction par lettre recommandée. Les informations ainsi sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de 48 heures après la demande mais elles doivent être communiquées au plus tard dans les huit jours. Si toutefois les informations datent de plus de cinq ans, ce délai est porté à deux mois. Si vous souhaitez obtenir copie de tout ou partie des éléments du dossier ; les frais limités du coût de reproduction et d'envoi à domicile sont à votre charge.

Les modalités et les formulaires de demande sont téléchargeables sur <https://clinique-aufrery.com> Rubrique Espace Patient / Droits et devoirs.

XIV. Mon Espace Santé

Dans le cadre de votre prise en charge, la clinique d'Aufréry utilise *Mon Espace santé*, un service sécurisé proposé par l'Assurance Maladie.

Si votre Dossier Médical Partagé (DMP) est activé, **vos documents de sortie seront automatiquement déposés** dans *Mon Espace Santé*. Vous pourrez ainsi y accéder facilement et les partager avec les professionnels de santé de votre choix.

Afin d'assurer un suivi optimal de votre santé, **nos équipes peuvent être amenées à consulter votre DMP** ou votre Dossier Pharmaceutique. Ces consultations nécessitent votre consentement préalable. Vous pouvez à tout moment gérer les autorisations de visibilité depuis *Mon Espace Santé*.

Pour faciliter votre suivi médical, vous pouvez **communiquer avec les professionnels de notre établissement via la messagerie sécurisée de Mon Espace Santé**. Cet espace vous permet d'échanger en toute confidentialité avec nos équipes et de recevoir des informations importantes concernant votre prise en charge.

Pour plus d'information et gérer vos préférences : <https://www.monespacesante.fr>



¹ cf articles L.1111-7 et R.1111-2 à R.1111-9 du Code de la santé publique

² Conformément aux articles L 1111-7 et R 1111-2 à R 1111-9 du Code de la Santé publique.

XV. Protection des données personnelles ³ (RGPD)

Des informations nominatives, administratives et médicales vous concernant sont recueillies au cours de votre séjour à la clinique.

Ces informations sont réservées aux équipes de soins qui vous suivent, ainsi qu'aux services administratifs chargés de la gestion de votre dossier.

La clinique d'Aufréry s'engage à garantir la confidentialité et la sécurité de ces données, conformément à la réglementation applicable, lors de la collecte, l'utilisation, le transfert et le stockage des informations à sa disposition.

Vous pouvez accéder aux informations figurant dans votre dossier. Vous disposez, par ailleurs, sous certaines conditions, d'un droit de rectification, d'effacement de ces informations, ou du droit de vous opposer ou de limiter leur utilisation.

Votre dossier médical sera conservé pendant une durée de 20 ans à compter de la date de votre dernier séjour dans l'établissement ou de la dernière consultation⁴.

Par ailleurs, afin de permettre l'accès à votre chambre et la gestion des repas, l'accueil de la Clinique vous fournit un badge individualisé pour toute la durée de votre hospitalisation.

Une notice d'information sur l'utilisation de ce dispositif est à votre disposition à l'accueil.

Afin de vous informer au mieux, et vous permettre d'exercer vos droits, vous pouvez contacter notre délégué à la protection des données (DPO) :

Adresse mail : DPO@clinique-aufrery.com

Adresse postale : DPO – Clinique d'Aufréry,

1 Place du Maréchal Niel, 31130 Pin-Balma.

Si vous estimez que vos droits ne sont pas respectés, vous pouvez également exercer votre droit de réclamation auprès de la CNIL, via le site www.cnil.fr.

XVI. Règlement intérieur

Le règlement intérieur de la clinique vous est remis à votre entrée. Il vous sera demandé de le signer. Celui-ci vous est alors opposable.

³ Règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (RGPD) et la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi n°2018-493 du 20 juin 2018 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

⁴ Ces délais sont adaptés dans certains cas particuliers : suspendus par l'introduction de tout recours gracieux ou contentieux tendant à mettre en cause la responsabilité médicale de l'établissement de santé ou de professionnels de santé à raison de leurs interventions au sein de l'établissement ; en cas de décès moins de 10 ans après le dernier passage dans l'établissement, le dossier est conservé pendant une durée de 10 ans à compter de la date du décès.

VOTRE SEJOUR

I. Tarifs

Tarifs établis au 1er mars 2025

Tarif National de Prestation Journalière (TNJP) : 182.52 € + Honoraires médicaux sans dépassement.

Les modalités de prise en charge	
Patient assuré à	
100 % (ex : Affection de Longue Durée)	80 %
Prise en charge entièrement par AMO	20 % (ticket modérateur) restant pris en charge : <ul style="list-style-type: none">• soit par AMC *,• soit par vous directement Au-delà du 30 ^{ème} jour d'hospitalisation, la prise en charge passe automatiquement à 100 %

AMO : Assurance maladie obligatoire (sécurité sociale).

AMC : Assurance maladie complémentaire (mutuelle).

*Tiers payant : avance des frais par la mutuelle, sinon frais à se faire rembourser après l'hospitalisation.

Aucun autre frais que ceux correspondant à des prestations de soins rendues ne peut vous être facturé.

II. Le recueil de votre identité

L'identitovigilance a pour objectif l'identification fiable et unique du patient et la réalisation du bon soin au bon patient.

À votre entrée, vous êtes identifié par vos noms d'usage et de naissance, votre prénom, votre date et lieu de naissance et votre sexe. Ces renseignements doivent être pris sur votre pièce d'identité portant votre photographie (carte d'identité, passeport, titre de séjour...). Également, et avec votre accord une photo sera prise et versée au dossier patient, le jour de votre arrivée.

Pour garantir votre sécurité, vous serez amené à régulièrement décliner votre identité (nom, prénom, date de naissance) auprès de différents intervenants.

III. Demande d'anonymat - Identité protégée

Lors de votre entrée et/ou durant votre séjour, si vous souhaitez que votre présence se fasse en toute discrétion ou reste anonyme, vous pouvez le signaler au bureau des entrées.

IV. Personnes nécessitant une prise en charge particulière

Certains patients nécessitent une prise en charge adaptée en fonction de leurs besoins particuliers. Cela concerne :

- Les personnes atteintes d'un handicap⁵ ;
- Les personnes vulnérables-démunies ;
- Les personnes âgées ;
- Les majeurs protégés ;
- Les personnes porteuses de maladie chronique somatique,
- Les jeunes adultes 18-25 ans

L'organisation des soins proposée repose sur une adaptation des prises en charge afin de répondre aux spécificités de chaque patient favorisant ainsi une approche personnalisée et coordonnée.

V. Service Social

Un service social est présent pour vous accompagner dans différentes démarches et/ou faire le point sur votre situation.

L'assistante sociale assure un soutien global en facilitant l'accès aux droits, prestations, constitution de dossier, aide spécifique, dispositifs d'hébergement... en lien avec les familles et différents services internes/externes pour vous garantir une prise en charge adaptée à vos besoins.

La conseillère en économie sociale et familiale (CESF) intervient plus particulièrement sur les différentes modalités de prise en charge (sécurité sociale, mutuelle, complémentaires...).

Elles animent des ateliers collectifs ouverts et des entretiens individuels (sur prescription médicale).

Leur mission commune est de vous accompagner vers une meilleure autonomie et insertion sociale, en tenant compte des difficultés liées à la pathologie. A chaque étape de votre séjour : entrée, durant le séjour, préparation à la sortie jusqu'à la sortie d'hospitalisation, un parcours de soins et d'insertion adapté sera proposé à chaque situation.

VI. Charte Romain Jacob

La clinique d'Aufréry est signataire de la charte nationale Romain Jacob visant à améliorer la santé et la prise en charge des personnes en situation de handicap.

Cela passe notamment par une écoute des besoins pour adapter les parcours de soins et le mode de prise en charge. N'hésitez pas à signaler un besoin d'aide spécifique avant votre admission afin de vous accueillir dans les meilleures conditions.

⁵ Conformément à la loi n° 2005-102 du 11 février 2005

VII. Lieux de sante sans tabac



La clinique s'est engagée dans une démarche d'amélioration de la qualité de vie des patients. Des professionnels accompagnent les patients souhaitant réduire ou arrêter le tabac

VIII. Informations Médicaments

N'oubliez pas que vous êtes acteur de vos soins...

Je me connais et je connais mon traitement ! Nous vous invitons à communiquer toutes vos ordonnances et tout le long de la prise en charge quelques soient le médecin prescripteur. Si vous avez des questions sur votre traitement, l'équipe soignante et le psychiatre sont à votre entière disposition pour y répondre !

Dans le cadre de votre projet personnalisé de soins pourront vous être proposés des ateliers d'éducation et d'information sur la prise des traitements médicamenteux, une mise en place d'infirmier à domicile ou d'aide par tiers...

L'ensemble des suivis proposés au CATTM ne se substituent pas à vos suivis existants avec votre psychiatre, spécialiste et généraliste traitant qui effectuent vos ordonnances.

Dans le cadre exceptionnel où nous serions amenés à vous donner un traitement, nous vous précisons que la pharmacie de la Clinique pourra être amenée à délivrer un médicament équivalent à votre traitement habituel.

Les médicaments non agréés aux collectivités ne pourront pas vous être délivrés à la Clinique.

Merci de ne pas emmener au CATTM des médicaments dont l'horaire de la prise ne correspond pas à vos horaires de venues au CATTM.

IX. A votre disposition

ACCUEIL CONSULTATION : du lundi au vendredi pour prendre un RDV

Horaires : 9h30 à 12h30 – 14h à 18h30

Tél : 05 61 24 97 95

TRANSPORT URBAINS : Une ligne de bus, la 103, assure la liaison entre l'arrêt « Aufréry » et le métro Gramont. Les horaires sont disponibles à l'accueil.

X. Personnes ne maîtrisant pas la langue française

L'établissement est à votre disposition dans le cas où vous ne maîtrisez pas bien la langue française pour mieux vous informer et favoriser votre compréhension. Pour cela des traducteurs ont été identifiés au sein de la clinique.

I. Qualité et satisfaction

Dans notre démarche d'amélioration de la qualité des prises en charge, votre avis est indispensable. Pour ce faire, plusieurs dispositifs sont à votre disposition :

A votre entrée, vous sera remis, en même temps que le livret d'accueil, un questionnaire de satisfaction à nous retourner. Il s'agit d'un **questionnaire interne** qui nous permet, au cours de votre séjour ou dès votre sortie, d'avoir un retour sur la qualité de votre prise en charge, vos suggestions et retour d'expérience.

Par ailleurs, dans le cadre de notre démarche d'amélioration continue et afin de tenir compte de votre point de vue et de votre perception des soins, nous serons susceptibles de vous solliciter pour que vous puissiez nous faire part de votre **expérience** au cours de votre séjour.

II. La prévention du risque infectieux - Le CLIN (Comité de lutte contre les Infections Nosocomiales)



Une infection Associée aux soins est une infection contractée en cours d'hospitalisation. Un dépistage de BMR (Bactérie Multi Résistante) peut être effectué en début d'hospitalisation.

A la Clinique d'Aufréry, le CLIAS, composé d'une équipe pluridisciplinaire (médecins, pharmacien, infirmiers, équipe opérationnelle d'hygiène)

travaille avec tous les services pour mettre en œuvre son programme.

Ses missions consistent à :

- Organiser des actions de prévention et de lutte contre les infections associées aux soins et notamment les infections nosocomiales et assurer la surveillance,
- Participer à la formation des personnels dans le domaine de l'hygiène hospitalière,
- Participer à l'information des usagers dans le domaine de l'hygiène.

Pour atteindre les objectifs prioritaires de l'établissement la réduction des infections associées aux soins et l'amélioration de la santé et de la sécurité des patients et du personnel.

Des indicateurs nationaux situent la Clinique au regard des exigences des tutelles, les résultats sont disponibles dans le présent livret⁶ d'accueil ainsi que sur le site :

<http://www.scopesante.fr>

⁶ Cf. Information Usagers- Professionnels – Résultats de l'établissement

III. La prise en charge de la douleur - Le CLUD (Comité de lutte contre la douleur)

La prise en charge de la douleur fait partie des priorités de notre établissement. L'ensemble de l'équipe soignante s'engage à prévenir, traiter ou soulager votre douleur et à tout mettre en œuvre pour que les soins et traitements soient réalisés dans le plus grand confort physique et psychologique. Un Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) a été mis en place. Composé de professionnels médicaux et paramédicaux, il a pour mission de définir la stratégie en matière de lutte contre la douleur, de bâtir des protocoles de soins et de coordonner les actions d'évaluation de la douleur. Dans ce cadre nous vous invitons à prendre connaissance de la fiche « Prise en charge de la douleur ».

IV. La prise en charge nutritionnelle - Le CLAN (Comité de Liaison en Alimentation et Nutrition)

Il participe, par ses avis et propositions, à l'amélioration de la prise en charge nutritionnelle des patients en faisant de la nutrition un véritable soin.

V. Conciliation - Relation avec les usagers - C.D.U. : Commission des Usagers.

La Commission Des Usagers (CDU) est chargée de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches. Elle facilite les démarches de ces personnes et veille à ce qu'elles puissent, exprimer leurs griefs auprès des responsables de service ou de l'établissement, entendre les explications de ceux-ci et être informées des suites de leurs demandes.

Pour établir ces recommandations, la CDU s'appuie, en particulier sur vos griefs, plaintes, réclamations, remerciements, remarques ou propositions. C'est pourquoi, il est important, que vous soyez satisfait ou non, de nous en faire part⁷. Vous pouvez pour ce faire vous adresser en première intention directement au médecin responsable de votre séjour et, si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, contacter la personne en charge des relations avec les usagers, pour recueillir votre plainte ou réclamation à l'adresse suivante : Clinique d'Aufréry, 1 Place du Maréchal Niel, 31130 Pin-Balma.

Votre demande sera instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique et fera le lien avec la Commission Des Usagers (CDU).

La CDU pourra vous mettre en relation avec un médiateur médecin ou non médecin, membre de la CDU. Le (ou les) médiateur(s) vous recevront, vous et éventuellement votre entourage, pour examiner les difficultés que vous rencontrez. Un représentant des usagers,

⁷ Cf. Qualité et satisfaction

membre de la commission des usagers, peut vous accompagner dans votre réclamation et, si vous le souhaitez, pendant votre rencontre avec le médiateur.

La CDU est composée comme suit :

- Président : Mme Pauline DURAND, Personne en Charge des Relations avec les Usagers ;
- Vice-Président et Médiateur Médical : Dr FREXINOS Michel, Médecin Directeur,
- Médiateur non Médical : Mme PERISSE, Directrice des Affaires Médicales et Paramédicales.
- Les représentants des associations d'usagers ci-dessous désignés.

Enfin, la Commission Régionales de Conciliation et d'Indemnisation (CRCI Midi-Pyrénées) peut être saisie par toute personne (son représentant légal, ou ses ayants droits en cas de décès) s'estimant victime d'un dommage imputable à une activité de prévention, de diagnostic ou de soins, intervenu après le 5/9/2001 et dont le taux d'incapacité permanente partielle est supérieur ou égal à 25%⁸.

Formulaire à retirer auprès de :

CRCI Midi Pyrénées, 50 rue Nicot Bordeaux, Toulouse, 05 57 59 28 50, Fax 05 57 59 28 51

VI. Les Associations d'usagers

Les représentants des associations d'usagers de santé agréées ont pour mission de faire part de vos besoins, défendent et veillent au respect de vos droits au sein de l'établissement. Leurs associations sont également susceptibles d'accompagner le retour à domicile.

Vous pouvez les contacter aux coordonnées ci-après ou en demandant à l'Accueil de la Clinique.



UNION NATIONALE DE FAMILLES ET AMIS DE PERSONNES MALADES ET/OU HANDICAPÉES PSYCHIQUES

Union Nationale De Familles Et Amis De Personnes Malades et/ou Handicapées Psychiques (UNAFAM) : Mme Florence NOIRET (Représentante des usagers) :
5 Rue Michel Ange, 31200 Toulouse - <https://www.unafam.org/31@unafam.org>
05 61 48 11 56

⁸ cf articles L.1112-3 et R.111279 à 1112-97 du Code de la santé publique



Union Départementale des Associations Familiales (UDAF) : Mme PARISOT (Représentante des usagers). 57 Rue de Bayard, 31000 Toulouse -05 61 13 13 82 - <http://www.udaf31.fr>



- Fédération Des Associations Familiales Catholiques (AFC) : Madame CHOTARD (Représentante des usagers Suppléante) <https://www.afc-france.org/contact/> / afc.hers@gmail.com



- Fédération française Sesame Autisme : M. REYSEQUIER (Représentant des usagers Suppléant) - 07 87 07 40 16 reyssequiersesameautisme31@gmail.com

D'autres associations sont également susceptibles d'accompagner le retour à domicile. C'est le cas notamment de Bipole31. Votre psychiatre référent peut pour conseiller.



GEM (Groupe d'Entraide Mutuelle)
pour les personnes en
souffrance psychique (troubles
liés à la maladie, dépression...)
et pour leur entourage.

AUTRES INFORMATIONS

I. Identifier les différents professionnels

Tenue blanche : Infirmiers, Aide soignants

Tenue bleue et blanche : Agents de service hospitalier (ASH)

Tenue Blanche et marron : Personnels de cuisine

Tenue Grise : Personnel de la maintenance

Tenue civile et blouse blanche : Médecins, Cadres de santé

Tenue civile : Personnels administratifs

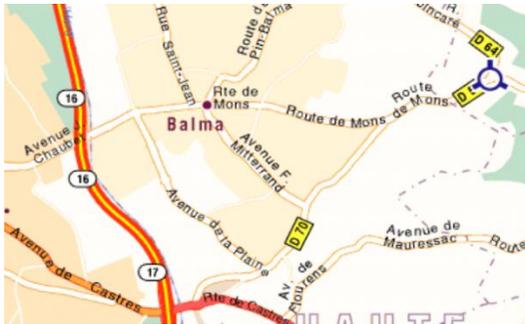


II. Service religieux

Le respect de la liberté de conscience des personnes hospitalisées constitue une règle fondamentale. Au sein de la Clinique, les représentants des cultes sont à votre écoute en proposant les contacts ci-dessous :

- Bouddhiste : M. BAUDEY 06-75-32-43-70
- Catholiques
Presbytère de la Paroisse de Balma 05.61.24.01.56
Archevêché 05.61.14.82.70
- Orthodoxes Toulouse 05.61.31.92.25
- Église Protestante Évangélique internationale 05.61.85.04.67 - 06 23 37 58 89
- Israélite A.C.I.T. Palaprat 05.61.62.90.41
- Musulman : Grande mosquée de Toulouse 06.76.84.99.89

III. Plan



Sortie 16, traverser Balma.

La clinique se situe à 1 km après Balma sur la route de Mons.

Depuis la station de métro Gramont (ligne A), prendre le bus Tisséo ligne 103.

CATM d'Aufréry

Place du Maréchal Niel

31130 Pin-Balma

Téléphone DIRECT : 05 61 24 97 90

Email : cattm@clinique-aufrery.com

www.clinique-aufrery.com