

## Règlement d'ordre intérieur du Centre Zéphyr

Vous vous êtes adressé(e) au Centre Zéphyr, nous vous remercions de votre confiance et nous tenons à vous informer de plusieurs éléments importants relatifs à votre prise en charge.

### Présentation du Centre zéphyr

Le Centre Zéphyr propose des consultations psychologiques et psychothérapeutiques ainsi qu'un suivi social.

Ces consultations sont **gratuites** et **sans limite dans le temps**. Elles durent en général une heure. Sauf exception, les consultations se tiennent dans les locaux du centre.

Le centre est ouvert du lundi au vendredi de 9h à 17h.

Vous pouvez nous contacter durant ces heures par téléphone (*nous n'entrons pas en contact avec nos patients par mail*). Toutefois, étant souvent en consultation, il est probable que nous ne puissions pas répondre directement à votre appel. Dans ce cas, laissez-nous un message vocal et nous vous recontacterons dès que possible.

Vous pouvez nous contacter au : [071/89.75.01](tel:071897501) ou au [0496/123.779](tel:0496123779)

Pour toute urgence, veuillez contacter le service des urgences du CHR Sambre et Meuse, site Sambre (anciennement CHR Val de Sambre) : [071/265.211](tel:071265211)

#### L'équipe du centre :

Florine **Custers** : Psychologue clinicienne

Emilie **Docquier** : Psychologue clinicienne et psychothérapeute

Diana **Fiand** : Infirmière en santé communautaire

Mercedes **Lasser** : Assistante sociale

Audrey **Silvestri** : Psychologue clinicienne et psychothérapeute

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi
09h00 à 12h00	E. Docquier D. Fiand A. Silvestri M. Lasser	F. Custers E. Docquier	F. Custers D. Fiand A. Silvestri	F. Custers E. Docquier D. Fiand	F. Custers E. Docquier D. Fiand A. Silvestri
12h00 à 17h00	E. Docquier D. Fiand A. Silvestri	F. Custers E. Docquier (15h) M. Lasser	F. Custers D. Fiand	F. Custers (15h) E. Docquier D. Fiand	F. Custers E. Docquier D. Fiand A. Silvestri

## Fonctionnement du Centre Zéphyr

L'équipe du Centre vous garantit la bienveillance, la neutralité et la confidentialité.

Dans un souci de complète transparence, nous tenons à rappeler que les psychologues sont soumis à l'Arrêté Royal du 2 AVRIL 2014 fixant les règles de déontologie du psychologue notamment en matière de secret professionnel.

Dans le cadre de la mission parentalité, le Centre Zéphyr propose des consultations à domicile aux parents de jeunes enfants ou lorsque l'observation des enfants à domicile se justifie.

Si le patient le souhaite, une attestation de présence aux consultations peut être rendue afin que le suivi psychologique soit reconnu dans les procédures judiciaires par exemple. Pour autant, les psychologues du Centre Zéphyr ne rédigent aucun rapport sur le contenu des consultations.

En cas **d'absence répétée**, l'équipe se réserve le droit de postposer le prochain rendez-vous dans un délai de **3 mois minimum**.

### La méthodologie :

#### Méthodologie :

- Les entretiens individuels : soutien psychologique ou consultations psychothérapeutiques
- Consultations en couple et/ou avec les familles
- Consultations entre parents consommateurs et leurs enfants
- Prise en compte du double diagnostic (assuétude – maladie mentale) via le Dr Lebrun.

#### Les outils utilisés principalement sont les suivants :

- Psychothérapie clinique
- Journal de bord, balance décisionnelle, analyse fonctionnelle
- Passation d'échelles d'évaluation, tests de personnalité
- Psycho-éducation

### La procédure d'admission :

Toute personne confrontée aux assuétudes peut prendre contact avec le Centre zéphyr par téléphone, en se présentant spontanément au Centre ou par l'intermédiaire d'un autre service.

La préadmission se déroule en deux phases :

Un premier entretien avec l'assistante sociale afin de prendre en considération les éléments psycho-sociaux, suivi d'un second entretien avec l'infirmière spécialisée en santé communautaire qui évaluera les éléments psycho-médicaux.

L'accompagnement pourra se mettre en place après ces deux rendez-vous.

Nous évoquerons ces éléments en réunion d'équipe et la psychologue désignée prendra contact avec la personne pour entamer le suivi psychologique.

Sachez que nous mettons tout en œuvre pour vous proposer une prise en charge la plus rapide possible.

Secret professionnel partagé : Certaines informations couvertes par le secret professionnel peuvent être partagées dans le cadre d'un objectif de nature professionnelle.

Dans les cas où le partage du secret s'avère nécessaire, il ne peut se faire que dans le respect des conditions suivantes :

- obtenir l'accord de la personne concernée ;
- ne partager les informations qu'avec d'autres personnes tenues au secret professionnel ;
- ne partager les informations qu'avec d'autres professionnels poursuivant la même mission ;
- partager uniquement les informations strictement nécessaires ou utiles.

Ces conditions cumulatives ont pour objectif de ne pas dénaturer la raison d'être du secret professionnel mais d'en faire un outil propre à réaliser de manière efficace le travail d'une équipe.

**Modalité de recours :**

**Delcourt** Catherine est notre médiatrice hospitalière en cas de litige.

Vous pouvez la contacter par mail : [mediation.chrvs@chrsm.be](mailto:mediation.chrvs@chrsm.be) ou par téléphone **071/26.58.14**

Adresse : 75 Rue Chère Voie 5060 Sambreville

**La protection des données générales :**

Conformément à la nouvelle législation européenne RGPD (Règlement général sur la protection des données) entrée en vigueur le 25 mai 2018, nous mettons tout en œuvre pour protéger la confidentialité de vos données personnelles. Aucune information ne sera échangée, transférée ou cédée à des tiers.

## Règles d'or

En nos locaux, nous tentons de mettre en œuvre toutes les conditions de confort et d'hygiène pour la sécurité et la sérénité des patients.

Afin de participer à une atmosphère accueillante et agréable, nous vous demandons de respecter les règles de bonne conduite :

- Respecter le personnel
- Dans la mesure du possible, respecter les heures de rendez-vous et avertir en cas d'empêchement
- Vous présentez en état de suivre une consultation
- Respecter les locaux, les infrastructures et le matériel mis à votre disposition
- Ne rien jeter par terre, par la fenêtre ou dans les toilettes
- Ne pas détenir ou consommer de produits licites ou illicites dans les locaux du centre

### **Dans la salle d'attente...**

- Rester discret afin de respecter les consultations des autres patients
- Ne pas laisser les enfants sans surveillance y compris lors de vos consultations
- Ne pas emmener d'animaux
- Respecter l'intimité des personnes et rester discret quant aux raisons pour lesquelles vous vous adressez au Centre Zéphyr
- Nous demandons aux personnes accompagnantes d'attendre au rez-de-chaussée (des chaises sont prévues à cet effet)

Si ces conditions n'étaient pas respectées, nous pourrions vous inviter à quitter les locaux.

## Enregistrement au TDI

Le Treatment Demand Indicator (TDI) est l'un des cinq « indicateurs clés » de l'observatoire européen des drogues et des toxicomanies (OEDT) (European Monitoring Centre for Drugs and Drug Addiction EMCDDA) qui contribuent à une collecte d'informations effective, objective, fiable et comparable relative aux drogues et à la toxicomanie au niveau européen.

Le TDI-même comprend l'enregistrement des demandes de traitement relatives à un problème d'abus ou à un problème de dépendance lié aux drogues illicites ou à l'alcool. Par conséquent, ce TDI fournit des informations relatives au nombre de demandes de traitement, aux évolutions de consommation problématique de drogue, aux moyens minimaux nécessaires dans l'utilisation et d'infrastructures pour le traitement, à la planification et à l'évaluation des services pour les consommateurs de drogue et une estimation de la prévalence, si combiné à d'autres ensembles de données.

La Région Wallonne, organisme de subvention du Centre Zéphyr, demande aux psychologues du centre de participer à cette récolte de données. **Dans la mesure où cette démarche vous garantit l'anonymat, êtes-vous d'accord de participer à cette collecte d'information ?**

- **Oui**, je marque mon accord
- **Non**, je ne souhaite pas participer à cette collecte de données