



# CH Jean-Pierre Falret

## Centre Hospitalier

Etablissement sanitaire assurant la mission de service public en psychiatrie



# Livret d'accueil

## icm

### Institut Camille Miret

Association à but non lucratif  
santé mentale, handicap, inclusion

📍 375 Route de Lacapelle-Marival • 46120 LEYME

☎ 05 65 10 20 30

🌐 [www.institut-camille-miret.fr](http://www.institut-camille-miret.fr)

# Le mot

# du Directeur

## Bienvenue au Centre Hospitalier Jean-Pierre Falret

Intégré à l'Institut Camille Miret (une association d'intérêt général à but non lucratif), notre établissement vous reçoit sur ses différents sites d'hospitalisation et de consultation pour accompagner votre parcours de soins.

Ce livret d'accueil a pour vocation de vous présenter le fonctionnement du centre hospitalier et de vous fournir des informations pratiques pour faciliter votre séjour.

Nos professionnels de santé sont à votre disposition et s'engagent à vous prodiguer des soins et un accompagnement adapté à votre état de santé.

Dans une démarche d'amélioration continue de votre prise en charge, le centre hospitalier participe activement à la construction d'un projet territorial de santé mentale.

Soucieux de répondre aux besoins et aux attentes des habitants du département du Lot, nous nous attachons à perfectionner en permanence la qualité des soins que nous dispensons. Pour nous aider dans cette mission, nous vous invitons à remplir et à nous retourner le questionnaire de sortie joint à ce livret.

Nous vous remercions pour la confiance que vous nous accordez et vous souhaitons un séjour aussi agréable que possible.

**Le Directeur des établissements de santé,  
Franck ANTETOMASO**

# Interprétariat



Vous comprenez difficilement le français ?

**Il est possible de demander le concours de certains membres du personnels hospitalier parlant différentes langues**, pour nous permettre d'être à votre écoute, de vous transmettre les informations vous concernant et pour vous faire comprendre.

You don't speak french ?

**You can get help from hospital staff speaking different languages to enable us to listen to you**, make sure you're understood, to give you the right information and answer your questions. You can ask for a professional interpret.

## Sommaire



Présentation de l'établissement **p.4**

Votre admission **p.8**

Les frais d'hospitalisation **p.10**

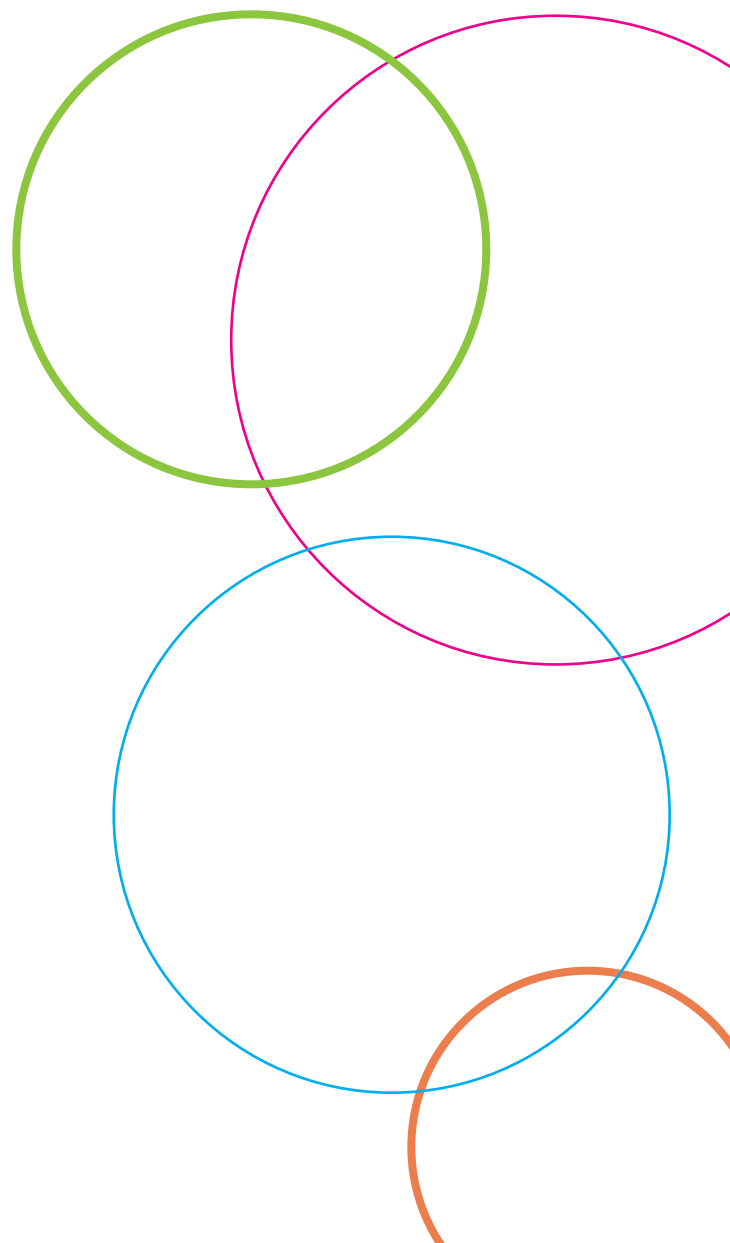
Votre prise en charge **p.11**

Vos droits **p.14**

Vos obligations **p.23**

Votre fin de prise en charge **p.24**

Qualité et sécurité des soins **p.26**



# Présentation

## Historique

### Les origines de l'Institut Camille MIRET remontent à 1835.

Un religieux, Joseph-Xavier TISSOT, dit Frère Hilarion, fonde un asile médico-agricole sur le site d'une ancienne abbaye cistercienne du 13<sup>ème</sup> siècle à Leyme. À l'époque, le traitement des malades s'appuie principalement sur le travail au grand air. Les travaux de la ferme et les exercices religieux (prières, cantiques ...) sont alors préconisés.

De 1878 à 1905, le directeur Camille MIRET marque de son empreinte l'architecture des bâtiments et participe au rayonnement de l'établissement. Parallèlement les traitements évoluent.

Avant 1952, les thérapeutiques cantonnaient les malades dans l'enfermement, mais l'arrivée des médicaments psychotropes et des nouvelles formes de psychothérapies permet d'envisager peu à peu des traitements ambulatoires et d'espérer la réadaptation sociale de certains patients.

En 1994, le Projet d'établissement restructure l'hôpital, modifiant la capacité de 800 lits à moins de 300 lits. Les patients sont réorientés vers d'autres types de prise en charge et dans des structures plus adaptées à leur situation en secteurs médico-social, social et sanitaire. Aujourd'hui, l'Institut Camille MIRET, association Loi 1901 à but non lucratif, participant au service public hospitalier (PSPH) gère :

- **des établissements sanitaires** : l'hôpital Jean-Pierre Falret (ainsi dénommé en l'honneur d'un psychiatre éminent du 19<sup>ème</sup> siècle originaire du Lot), 1 Établissement de soins médicaux et de réadaptation polyvalent à Bretenoux, 2 Résidences d'Accueil à Cahors et Assier
- **des structures médico-sociales** :
  - 2 MAS (Maison d'Accueil Spécialisée) à Leyme et Castelnau-Montratier
  - 2 SAMSAH (Service d'Accompagnement Médico-Social pour Adultes Handicapés) à Cahors et Assier
  - 1 SESSAD (Service d'éducation spécialisé et de soins à domicile) à Cahors
  - 1 SAD (Services d'Aide à Domicile) sur 2 sites : à Lacapelle-Marival et à Glanes
  - 1 Accueil Thérapeutique de Jour à Glanes
  - 1 Plateforme départementale de Répit des Aidants à Glanes et à Cahors
  - 1 IME (Institut Médico Educatif) à Cahors
  - 1 ESAT (Établissement de Service d'Aide par le Travail) hors les murs
  - 1 Foyer de Vie à Leyme

## Pôles de gestion cliniques

Les activités du Centre Hospitalier sont réparties suivant **5 pôles de gestion cliniques**.

- Pôle de pédopsychiatrie
- Pôle adultes et personnes âgées sud du département
- Pôle adultes et personnes âgées nord du département
- Pôle de réhabilitation psychosociale
- Pôle de soins médicaux et de réadaptation

# L'offre de soins

Afin d'assurer le meilleur suivi possible en matière de Santé mentale adultes et enfants, la psychiatrie repose sur un découpage géographique dit de secteur.

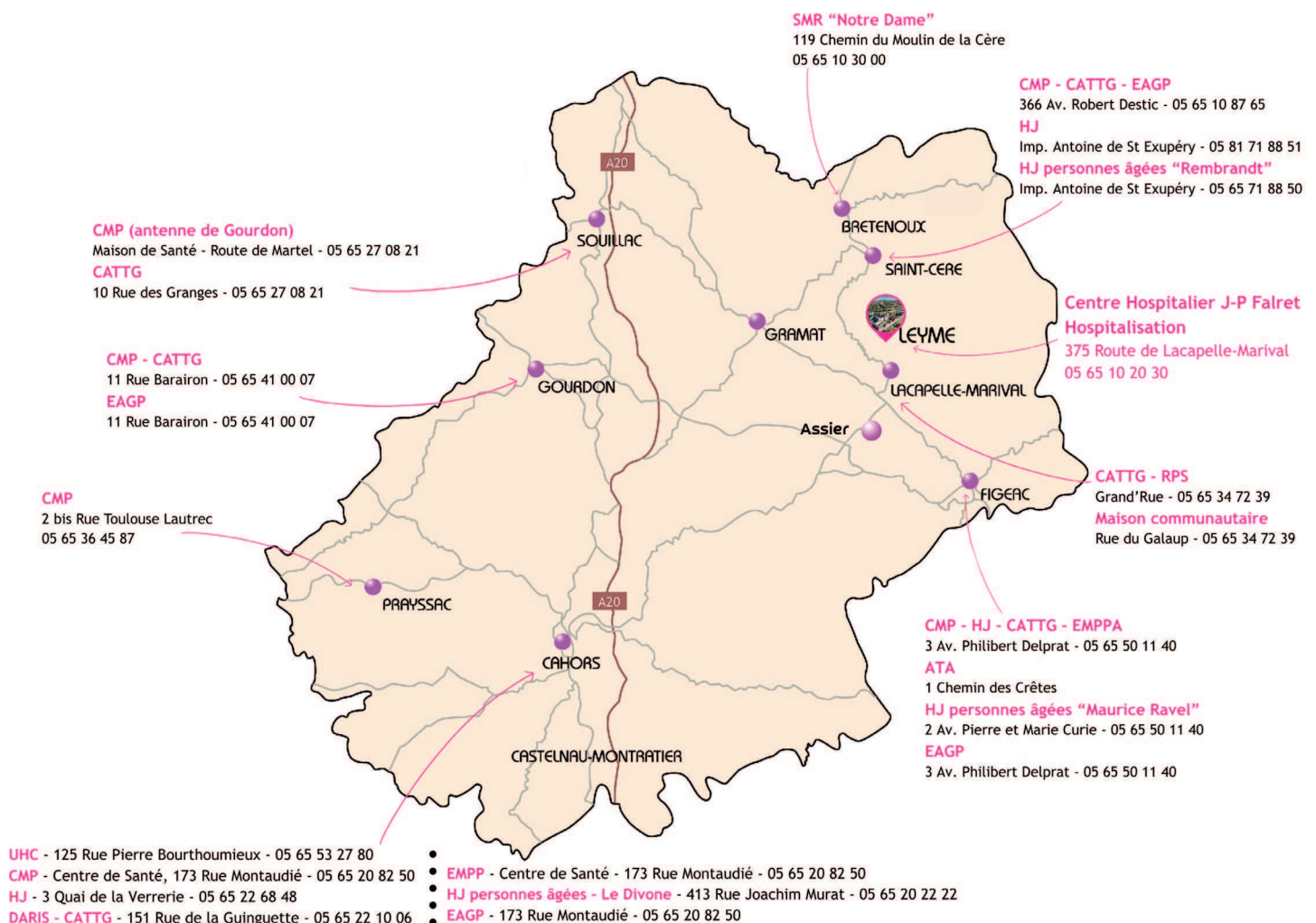
Dans chaque secteur, la mise en place de structures adaptées permet au Centre Hospitalier Jean-Pierre FALRET d'assurer l'ensemble de sa mission de prévention, d'accueil, de soins et de suivi ambulatoire des patients sur l'ensemble du département du lot (46).

En fonction de votre lieu d'habitation, une équipe pluridisciplinaire vous propose une prise en charge de proximité adaptée (consultations, hospitalisation...).

Concernant la prise en charge en soins médicaux et de réadaptation, l'Unité Cognitivo Comportementale (UCC) prend en charge des patients sans tenir compte du lieu de résidence.

Les coordonnées de l'ensemble des structures sont également disponibles sur le site internet de l'établissement [www.institut-camille-miret.fr](http://www.institut-camille-miret.fr)

## Prise en charge sanitaire adultes et personnes âgées



# Une présence dans tout le département



**Le Centre Hospitalier Jean-Pierre Falret œuvre dans tous les bassins de vie du Lot (Cahors, Figeac, Gourdon, Gramat, Prayssac, Saint-Céré, et Souillac) à travers :**

- **Les Centres médico-psychologiques (CMP)**, pivots des dispositifs de Santé mentale. Ce sont des unités de coordination, d'accueil et de consultation, organisant des actions de prévention, de diagnostic, de soins ambulatoires.  
  
Le CMP est un lieu de soin public sectorisé proposant des consultations médico-psychologiques à toute personne en difficulté psychique. Il existe des CMP pour enfants et adolescents et des CMP pour adultes. Les personnes sont accompagnées par une équipe pluri-professionnelle (psychiatres, psychologues, infirmiers, assistants de service social, etc.). Chaque personne, en fonction de son lieu d'habitation, dépend d'un CMP particulier avec qui elle peut prendre contact directement.
- **Le Dispositif Ambulatoire de Réhabilitation et d'Inclusion Sociale (DARIS)**, est ouvert aux personnes ayant reçu le diagnostic de schizophrénie ou de trouble apparenté, de bipolarité, stabilisées et déjà engagées dans un processus de soins afin de limiter les retentissements de la maladie sur leur quotidien.
- **La Réhabilitation Psychosociale (RPS)**, accompagne les personnes atteintes de troubles psychiques persistants sources de handicaps dans la vie quotidienne pour les aider à surmonter leur(s) difficulté(s) afin qu'elles puissent vivre sereinement au sein de la société.
- **Les Equipes Ambulatoires de psychiatrie de la personne âgée**, interviennent au domicile ou substituent du domicile auprès de personnes âgées atteintes d'une pathologie psychiatrique d'apparition récente avec ou sans troubles cognitifs, ou d'une pathologie psychiatrique ancienne associée à des troubles cognitifs.
- **Les Hôpitaux de jour (HJ)** assurent des soins polyvalents, individualisés et intensifs prodigués dans la journée. Ils ont pour objectif d'optimiser l'insertion des personnes dans leur milieu familial et/ou professionnel.
- **Les Centre d'Activités Thérapeutiques et de Temps de Groupe(CATTG)** proposent un soutien et des thérapies de groupe (sport, chant, modelage, sortie dans la ville...) qui visent à maintenir ou à favoriser l'autonomie. Les patients ne sont pas systématiquement pris en charge tous les jours de la semaine, mais peuvent venir une ou plusieurs journées suivant leurs nécessités. Lieu de dialogue et d'écoute, de réflexion, d'expression et de rencontre, le CATTG permet à chaque patient de prendre une part active dans sa démarche de soin.
- **Les unités d'hospitalisation complète** : 8 unités sur le site de Leyme dont 2 pour la prise en charge des enfants et adolescents et 1 unité à Cahors. Ce type d'hospitalisation est requis lorsque l'état de santé du patient nécessite des soins et/ou une surveillance 24 heures sur 24. Elle peut être continue ou discontinuée (les week-ends, les nuits).
- **Les Hôpitaux de nuit (HN)** permettent d'organiser des prises en charge thérapeutiques de fin de journée, une surveillance médicale de nuit.
- **Les appartements thérapeutiques (AT)** situés à Figeac, sont une unité de soins intégrée dans la cité, à visée de réinsertion sociale, accueillants des patients pour des durées limitées et nécessitant une présence continue des personnels soignants.

# Des missions spécifiques

En plus de ces structures, les équipes du Centre Hospitalier interviennent dans tout le département en remplissant également les missions suivantes :

- **Les urgences psychiatriques** : dans les 4 centres hospitaliers du Lot (Cahors, Figeac, Saint-Céré, Gourdon)
- **La psychiatrie de liaison** : dans les centres hospitaliers, les établissements médico-sociaux.
- **Une équipe psychiatrie précarité (EPP)** qui prend en charge des populations défavorisées et exclues présentant des troubles psychiques
- **Une équipe mobile psychiatrique de la personne âgée (EMPPA)** qui dispense un avis spécialisé pour des personnes âgées du département, non suivies en psychiatrie et de plus de 65 ans, par des interventions sur leur lieu de vie.
- **La CUMP** : La Cellule d'Urgence Médico-Psychologique (CUMP) est un dispositif de prise en charge médico-psychologique des blessé(e)s psychiques dans les situations d'urgence collectives : attentats, accidents graves, catastrophes naturelles...

# Des outils de soins transversaux

- **Dispositif de sociothérapie** : il s'agit d'une équipe pluridisciplinaire, qui assure un accompagnement thérapeutique et éducatif (prise en charge corporelle, expression, cuisine, soins individuel ou collectif, groupe de parole). L'équipe est composée, d'enseignant APA, d'éducateur spécialisé, de psychomotricien, d'ergothérapeute, d'art thérapeute ....
- **Equithérapie** : il s'agit d'une équipe formée à la médiation équine. L'équithérapie est un soin psychocorporel reposant sur la présence du cheval, animal facilitateur pour l'adaptation du comportement et la mise en œuvre des capacités de la personne soignée.



# Votre admission

## Modalités d'admission

Nous avons besoin de connaître votre identité lors de l'entrée au centre hospitalier, afin d'établir le dossier d'admission. **Les formalités administratives d'admission sont indispensables aussi pour déterminer le ou les organismes susceptibles de prendre en charge votre séjour.**

Depuis le 1er janvier 2021, les données de santé sont obligatoirement référencées par le biais d'une identité unique propre, l'Identité Nationale de Santé (INS). Cette identité unique au niveau national contribue à sécuriser le partage des données de santé entre les professionnels impliqués dans le parcours de soins, et à limiter le risque d'erreur.

Vous ou un membre de votre famille pouvez effectuer ces formalités en contactant le 05.65.10.20.14 ou en vous rendant au bureau des entrées, situé à Leyme, qui vous accueille et vous aide à la constitution de votre dossier **du lundi au vendredi de 8H30 à 12H30 et de 13H30 à 17H30.**

- **Quels documents fournir ?**

- une pièce d'identité : Carte Nationale d'Identité, passeport ou Titre de Séjour,
- votre Carte Vitale ou Attestation d'affiliation à l'assurance maladie,
- votre Carte de Mutuelle en cours de validité si vous êtes affilié(e),
- tout autre document de prise en charge : Attestation de droit à la protection universelle maladie (PUMA), attestation de droit à la complémentaire santé (CSS), attestation de droit à l'aide médicale d'état (AME),
- la carte européenne d'assurance maladie pour les ressortissants européens,
- une attestation de prise en charge délivrée par un organisme du pays d'origine pour les étrangers hors Union Européenne,
- si vous êtes victime d'un accident du travail : les feuilles remises par votre employeur,
- le carnet de soins gratuits pour les pensionnés, militaire, ou victime de guerre.

***Sans ces documents, nous serons dans l'obligation de vous facturer directement les frais de séjour.***

# Bien identifié.e, Bien soigné.e !

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2021, vous disposez d'une identité sanitaire officielle appelée Identité Nationale de Santé (INS) qui vous est unique et qui est utilisée par tous les professionnels de santé qui vous prennent en charge.

## Présentez votre pièce d'identité

Afin de valider votre INS, les professionnels qui vous prennent en charge vous demanderont  **votre pièce d'identité** (carte d'identité, passeport, titre de séjour), **au moins une fois**<sup>1</sup>. Prenez quelques minutes pour vérifier votre INS avec eux et signalez-leur les erreurs si besoin : c'est important pour la qualité et la sécurité de votre prise en charge.



La récupération de votre INS sera facilitée par la présentation de votre carte vitale.

## Pour sécuriser votre parcours de soins, et sauf opposition de votre part :

**votre photo pourra être intégrée dans le dossier patient informatisé**



**ou un bracelet d'identification vous sera proposé lors de votre hospitalisation**

Un changement d'identité ? Un changement d'adresse ?



N'oubliez pas de nous prévenir afin que nous puissions mettre à jour votre dossier patient.

<sup>1</sup> Une copie de votre pièce d'identité peut être conservée au sein de votre dossier pour une durée maximale 5 ans



# Les frais d'hospitalisation

Le Centre Hospitalier Jean-Pierre Falret est agréé par la **Sécurité sociale et conventionné par de nombreuses mutuelles complémentaires.**

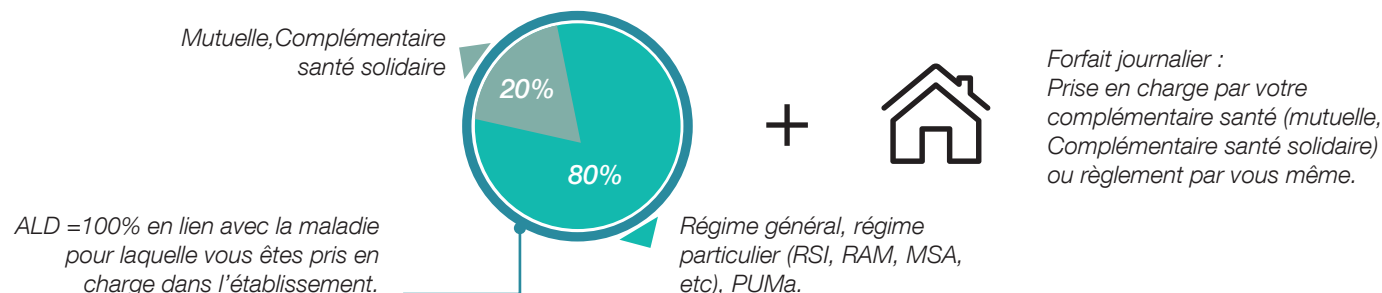
Vos frais d'hospitalisation sont calculés en fonction de la durée de votre séjour sur la base :

- **du tarif journalier de prestation** : il correspond aux coûts des soins notamment les médicaments, le personnel, les examens...
- **du forfait journalier** correspondant à la contribution aux frais d'hébergement et d'entretien entraînés par l'hospitalisation (restauration, entretien des chambres),
- **des prestations non couvertes par l'assurance maladie et/ou la couverture complémentaire** : tarif de la chambre particulière si vous en avez fait la demande par écrit au moyen d'un formulaire annexé au présent livret d'accueil.

Les différents tarifs des frais d'hospitalisation en vigueur sont affichés au bureau des entrées ainsi qu'en annexe du livret d'accueil.

Si vous êtes assuré social, l'assurance maladie couvre en général 80% des frais de séjour. Pour les prises en charge en hospitalisation complète, au 31<sup>ème</sup> jour, l'assurance maladie couvre 100% des frais d'hospitalisation. Dans certains cas (affection de longue durée, invalidité...), vous pouvez bénéficier d'une prise en charge à 100% dès le début de votre séjour. Le reste à charge des frais de séjour et le forfait journalier peuvent être réglés par votre assurance complémentaire, si ce n'est pas le cas, ces frais vous seront directement facturés.

## Financement des frais de votre séjour hospitalier



**Pour tout renseignement relatif à la facturation, n'hésitez pas à vous adresser au bureau des entrées.**

Les frais de soins en centre medico psychologique (CMP) sont intégralement pris en charge, sans avance de frais de votre part.

En cas de difficultés financières, vous pouvez vous adresser au service social de votre unité de soins, ou au bureau des entrées (05 65 10 20 14), dès le début de votre séjour afin de trouver les solutions les mieux adaptées (échéanciers, prélèvements...).



## Le service social

Le service social est à votre disposition pour vous informer, vous conseiller, vous orienter (préparation de votre sortie) mais aussi pour vous soutenir et vous guider dans vos démarches administratives liées à l'hospitalisation.

Vous pouvez également les rencontrer pour des difficultés d'ordre familial, social ou professionnel. Demandez à être mis en rapport avec l'assistante sociale de l'unité.

# Votre prise

# en charge



## L'équipe soignante

- Pour vous soigner et vous accompagner

Votre prise en charge est assurée par **une équipe pluridisciplinaire et professionnelle**. Le service qui vous accueille est placé sous la responsabilité d'un médecin et d'un cadre de santé. Durant votre hospitalisation, différentes personnes mettent en commun leur compétence pour vous soigner et vous apporter leur soutien. Le personnel est identifiable par un badge indiquant sa catégorie professionnelle.



**A votre arrivée, vous êtes accueilli(e) par un soignant qui vous présente les locaux et vous communique tous les renseignements utiles concernant votre prise en charge.**

## Pendant votre hospitalisation : Vie quotidienne, prestations et services



- **Votre linge** : Une armoire ou un placard est mis à votre disposition dans votre chambre. Pour votre séjour, prévoyez du linge personnel et votre nécessaire de toilette. L'entretien du linge personnel est à votre charge soit par le biais de votre entourage, soit par le pressing. Pour connaître le tarif de ces prestations renseignez-vous auprès du personnel soignant. Le linge de lit et de toilette est fourni et entretenu par l'établissement.



- **Coiffeur** : Vous pouvez faire appel, par l'intermédiaire du personnel soignant, à un coiffeur qui se déplace à l'hôpital sur rendez-vous. Les frais sont à votre charge ou celle de votre famille.



- **Vos effets personnels** : Les objets personnels (bijoux, clefs, chéquier, carte bleue...) peuvent être déposés au coffre du service. Un inventaire est établi en votre présence ou celle de votre représentant légal. Un reçu de dépôt signé vous sera remis. Il est nécessaire de le présenter lors du retrait des objets déposés.

Ces objets peuvent également être remis au bureau des entrées pendant les horaires d'ouverture (8h30-12h /13h-17h30) du lundi au vendredi. Un bordereau de dépôt d'objets de valeur sera rempli. Il est nécessaire de le présenter lors du retrait des objets déposés. L'établissement ne peut être tenu responsable de la perte, du vol ou de la détérioration d'objets qui n'ont pas été au préalable déposés. C'est pourquoi, dans votre intérêt, il vous est conseillé, de ne conserver que les objets de faible valeur strictement utiles à votre hospitalisation.

Afin d'éviter toute perte accidentelle, soyez vigilants à vos prothèses dentaires et/ou auditives, lunettes, verres de contact...



- **Votre courrier** : Vous recevrez votre courrier directement et quotidiennement dans le service. Demandez à vos correspondants d'indiquer le nom du service ou vous êtes hospitalisé pour faciliter son acheminement. Pour expédier votre courrier affranchi, adressez-vous au personnel soignant.

Vous pouvez recevoir des colis de vos proches. Pour garantir la sécurité de chacun, nous vous demanderons de l'ouvrir en présence d'un membre de l'équipe. Cela nous permet de vérifier ensemble qu'ils ne contiennent rien de dangereux ou interdit, tout en respectant votre intimité. Si toutefois vous vous y opposez, celui-ci sera conservé et vous sera remis à votre sortie.



- **Vos repas** : Ils sont servis dans la salle à manger du service. Les diététiciennes de l'établissement veillent à ce que les menus qui vous sont proposés respectent les indications médicales, vos aversions, allergies, intolérances ainsi que vos convictions religieuses ou personnelles.

L'organisation et les horaires sont propres à chaque service. Sur le site de Leyme, les accompagnants et visiteurs peuvent déjeuner au restaurant du personnel de l'établissement. Les tickets sont en vente à l'Accueil.

Pour des raisons d'hygiène, les denrées périssables, apportées de l'extérieur ne sont pas autorisées en dehors d'autorisation médicale exceptionnelle.

Les denrées non périssables sont à consommer dans la chambre et ne doivent pas être partagées sauf autorisation exceptionnelle (atelier thérapeutique par exemple).



- **Vos visites** : Votre famille et vos amis peuvent vous rendre visite. Les jours et les horaires vous seront communiqués par le service. Dans l'intérêt de votre état de santé et de vos soins, les visites peuvent être limitées sur prescription médicale. Votre médecin vous en informera et vous en expliquera la raison. Si vous ne souhaitez pas recevoir certaines visites, prévenez le cadre de santé du service.



- **Télévision** : des postes de télévisions sont mis gratuitement à votre disposition dans les salons communs de l'unité et dans les chambres pour certaines unités.



- **Téléphone** : Dans l'intérêt de votre état de santé et de vos soins, les appels téléphoniques peuvent être limités sur prescription médicale. Votre médecin vous en informera et vous en expliquera la raison. Dans les unités du Centre Hospitalier, l'accès au téléphone est possible selon deux modalités:

- pour les chambres équipées d'un téléphone, un forfait de 4€ est demandé pour l'ouverture de la ligne ;
- pour les chambres non équipées de téléphone, vous pouvez être joint au numéro de téléphone du service, il vous suffit de le demander au personnel soignant. Vous pouvez également demander à passer des communications vers l'extérieur.



- **Les permissions de sortie** : Compte tenu de la durée de votre séjour et si votre état de santé le permet, vous pouvez bénéficier d'une permission de sortie de quelques heures, ou d'une permission de sortie plus longue. Elle ne vous sera accordée qu'après avis médical favorable.



- **La "C@fétéria des patients"**: Durant votre séjour sur le site de Leyme, une cafétéria est à votre disposition. Si vous le souhaitez, vous pourrez y recevoir vos visiteurs. Les horaires d'ouverture sont de 9h45 à 16h45 tous les jours y compris week-ends et jours fériés. Un espace de lecture est à votre disposition, vous y trouverez un fonds de livres variés : romans, Histoire, littérature, B.D, contes, magazines...

Tous les samedis et dimanches à partir de 14h15 est diffusé un film ou un documentaire, la liste est disponible au sein du service, renseignez-vous auprès de l'équipe de soins.



- **Internet** : L'établissement est équipé d'un réseau WIFI gratuit et accessible au sein des unités d'hospitalisation de Leyme et depuis la C@fétéria des patients. Les modalités d'accès et les conditions d'utilisation vous seront communiquées par les agents de la C@fétéria.





## Respect des libertés individuelles et gestion des mesures de restrictions de liberté

La loi n°2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé réaffirme l'obligation du respect des libertés individuelles.

La recommandation de bonne pratique portant sur la liberté d'aller et venir dans les établissements sanitaires et médico-sociaux et l'obligation de soins et de sécurité (2004) fait de la liberté d'aller et venir une composante de la liberté individuelle, inhérente à la personne humaine. Cette position est également affirmée dans la circulaire dite «Simone Veil» (n° 48 DGS/SP3 du 19 juillet 1993), qui précise que «les patients en hospitalisation libre ne peuvent en aucun cas être installés dans les services fermés à clefs, ni a fortiori dans des chambres verrouillées», et que «l'atteinte à la liberté d'aller et venir librement ne peut se réaliser que pour des raisons tenant à la sécurité du malade et sur indications médicales». Il doit en être de même pour toute décision appelant une privation de liberté de quelque nature qu'elle soit. Certaines situations cliniques peuvent nécessiter, dans une visée de sécurité et/ou pour des motifs thérapeutiques, la mise en oeuvre de mesures momentanées de limitation de liberté.

La gestion des mesures de restrictions de liberté, intégrant la conciliation des principes de liberté et de sécurité, mais aussi de bienveillance et de respect de la dignité du patient, repose sur une réflexion menée au plan institutionnel et déclinée au niveau des pratiques médicales et soignantes.

## Le culte

**Chaque patient est accueilli dans le respect des principes de laïcité**, sans discrimination et avec la garantie que ses convictions personnelles seront prises en compte, dans le cadre du respect du bon fonctionnement du service, des règles communes de neutralité et de sécurité des soins.

L'établissement dispose d'une chapelle, le culte catholique y est célébré une fois par mois ainsi que pour les grandes fêtes liturgiques. Vous pouvez également rencontrer le ministre de votre culte. Adressez-vous à un membre de l'équipe soignante du service ou en contactant directement l'équipe de l'aumônerie au **2289**.

Pour l'Unité d'hospitalisation complète située sur Cahors, à votre demande, vous pouvez être **mis en relation avec un représentant de votre culte au sein du Centre Hospitalier général de Cahors**.

## Le droit de vote

Si vous êtes hospitalisé lors du scrutin électoral et que vous souhaitez voter, **nous vous invitons à exprimer cette demande auprès du personnel de l'unité**. Ainsi, l'établissement s'organisera afin que vous puissiez vous rendre au bureau de vote ou voter par procuration dans le respect, si nécessaire, des décisions de justice.

## Non divulgation de votre présence

Si vous le souhaitez, vous pouvez demander à l'équipe soignante de l'unité que votre présence ne soit révélée à personne pendant votre séjour dans l'établissement.

# Information et consentement aux soins

**Toute personne a le droit d'être informée sur son état de santé.** Cette information porte sur les différents examens, les traitements ou actions de prévention. Elle incombe à tout professionnel de santé dans le cadre de ses compétences et dans le respect des règles professionnelles. Seule l'urgence ou l'impossibilité d'informer peut l'en dispenser.

Avec votre consentement, le médecin traitant de votre choix est informé de votre hospitalisation, de l'évolution de votre état de santé, des suites de votre séjour.

**Aucun acte médical, ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans votre consentement libre et éclairé** excepté lorsque vous n'êtes pas en état de l'exprimer ou que votre hospitalisation a été prononcée sans votre consentement, du fait de votre état de santé.

## *Les différents modes d'hospitalisation*

***La plupart des hospitalisations se déroulent librement mais certaines peuvent avoir lieu sans consentement.***

### ***→ Hospitalisation libre***

Vous pouvez être hospitalisé en « hospitalisation libre » : vous êtes demandeur de soins ou bien vous acceptez l'hospitalisation qui vous est proposée par votre médecin.

### ***→ Hospitalisation en soins sans consentement***

Vous pouvez être hospitalisé en « hospitalisation en soins sans consentement » : votre état de santé nécessite une hospitalisation que vous n'avez pas choisie.

Il existe trois formes d'hospitalisation sous contrainte :

#### ***→ Soins psychiatriques à la demande d'un tiers***

La demande de soin est formulée par une personne qui agit dans votre intérêt et est confirmée par un ou deux certificats médicaux. Vous ne pouvez pas quitter l'établissement sans l'avis favorable du psychiatre.

#### ***→ Soins psychiatriques en cas de « péril imminent »***

Le directeur d'établissement décide de votre admission en soins psychiatriques sans consentement au vu du péril imminent constaté par un certificat médical. Vous ne pouvez pas quitter l'établissement sans l'avis favorable du psychiatre.

#### ***→ Soins psychiatriques sur décision du représentant de l'État***

Sur la base d'un certificat médical, vous êtes hospitalisé sur décision municipale ou préfectorale. Vous ne pouvez pas quitter l'établissement sans l'avis favorable du préfet, sur demande du psychiatre.

**Soins psychiatriques sans votre consentement :** Les restrictions à l'exercice de vos libertés individuelles doivent être adaptées, nécessaires et proportionnées à votre état mental et à la mise en œuvre du traitement requis. En toutes circonstances, votre dignité doit être respectée et votre réinsertion recherchée. Avant chaque décision de maintien des soins ou nouvelle forme de prise en charge, vous êtes, si votre état le permet, informé et invité à faire valoir vos observations.

Toute personne faisant l'objet de soins psychiatriques sans son consentement est informée :

- > de la décision d'admission et de chacune des décisions,
- > de sa situation juridique, de ses droits, des voies de recours qui lui sont ouvertes et des garanties qui lui sont offertes.

***Toute hospitalisation en continue pendant plus de 12 jours ou 6 mois est soumise au contrôle systématique du Magistrat du siège du Tribunal Judiciaire de Cahors.***

***Les personnes hospitalisées en psychiatrie disposent du droit de :***

- 1** → Communiquer avec les autorités (préfet, le président du Tribunal Judiciaire, le procureur de la République, le maire de votre commune) ;
- 2** → Saisir la commission départementale des soins psychiatriques (CDSP), la Commission Des Usagers (CDU) ;
- 3** → Prendre conseil auprès d'un médecin ou d'un avocat de son choix ;
- 4** → Porter à la connaissance du contrôleur général des lieux de privation de liberté des faits ou des situations susceptibles de relever de sa compétence ;
- 5** → Emettre ou recevoir des courriers ;
- 6** → Consulter le règlement intérieur de l'établissement et recevoir les explications qui s'y rapportent ;
- 7** → Exercer son droit de vote, par procuration ou lors de permission en fonction de son état de santé.
- 8** → Se livrer aux activités religieuses ou philosophiques de son choix.

***Si vous contestez la régularité et le bien-fondé de cette décision de soins sans consentement, vous pouvez, conformément à la loi :***

- adresser vos réclamations écrites à Monsieur le Directeur des établissements de santé, CH Jean-Pierre FALRET (375 route de Lacapelle Marival -46120 LEYME),
- saisir le Magistrat du siège du Tribunal Judiciaire (Bd Léon Gambetta-46000 CAHORS),
- saisir la Commission Départementale des Soins Psychiatriques du Lot (10 chemin du raisin, 31050 Toulouse, cedex 9).

Dans un second temps, à la suite de la délivrance de l'ordonnance du Tribunal Judiciaire de Cahors, vous pouvez également formuler un recours, dans un délai de 10 jours à compter de la date de notification du jugement, auprès de la **Cour d'Appel d'Agen - Avenue de Lattre de Tassigny, 47916 Agen.**

### ***Isolement /contention :***

L'état de santé du patient hospitalisé sans son consentement peut nécessiter dans certaines situations exceptionnelles la mise en place d'une mesure d'isolement qui peut ou non être assortie d'une mesure de contention.

**Pour l'isolement** la durée initiale maximale de 12 heures peut être renouvelée par périodes maximales de 12 heures **dans la limite d'une durée totale de 48 heures.**

**Pour la contention** la durée initiale maximale de 6 heures peut être renouvelée par périodes maximales de 6 heures **dans la limite d'une durée totale de 24 heures.**

Au terme de ces délais :

- Le directeur de l'établissement doit informer le magistrat du siège du tribunal judiciaire de Cahors chargé du contrôle des mesures restrictives et privatives de libertés, qui peut se saisir d'office et mettre fin à la mesure.
- Le psychiatre et l'équipe soignante doivent répondre à une obligation d'information. Ils doivent vous informer, et en respectant votre volonté, informer au moins un membre de votre famille, en priorité votre conjoint, partenaire de PACS, concubin, ou une personne susceptible d'agir dans votre intérêt, et de votre droit de saisir le magistrat du siège du tribunal judiciaire de Cahors aux fins de mainlevée de la mesure.

**A titre exceptionnel**, si les conditions qui ont conduit le psychiatre à prendre initialement cette décision sont toujours réunies, la mesure pourra être prolongée selon les mêmes modalités c'est à dire par tranche de 12 heures pour l'isolement et de 6 heures pour la contention. Vous ne pourrez être maintenu en isolement ou sous contention de façon continue, sans contrôle du magistrat du siège du tribunal judiciaire de Cahors:

- Plus de 96 heures pour l'isolement
- Plus de 72 heures pour la contention

Il revient au directeur d'établissement de saisir le magistrat du siège du tribunal judiciaire de Cahors chargé du contrôle des mesures restrictives et privatives de libertés dans les délais impartis.

**Le magistrat du siège du tribunal judiciaire de Cahors doit vérifier le bien-fondé de la poursuite de ces mesures :** respect des procédures, des motifs médicaux et des droits du patient.

Cette audience a lieu dans un délai de 24h maximum à réception de la saisine du magistrat. Il s'agit par principe d'une procédure écrite mais le magistrat peut être amené à vous auditionner ou vous pouvez demander à être entendu (sauf opposition médicale).

L'audition pourra se tenir en présentiel sur l'établissement mais aussi par téléphone ou visio conférence. A cette occasion, vous pourrez dialoguer et évoquer votre situation auprès du magistrat du siège du tribunal judiciaire de Cahors et être assisté ou représenté par un avocat.



# Confidentialité

Les informations sur votre santé et sur votre vie privée sont secrètes. Les professionnels de santé qui en ont eu connaissance en vous soignant sont **soumis au secret professionnel**.

## Personne de confiance

Durant votre prise en charge, si vous êtes capable majeur, **il vous est possible de désigner une personne** (parent, ami, médecin traitant...) **librement choisie** en remplissant le formulaire joint au livret d'accueil, **co-signé par vous et la personne désignée**.

Cette personne en qui vous avez toute confiance pourra vous accompagner tout au long des soins. Cette désignation est effectuée par écrit relatée dans votre dossier médical et vaut pour la durée de l'hospitalisation, à moins que vous n'en disposiez autrement. Elle est révocable à tout moment.

Cette personne vous est utile pour vous accompagner dans vos démarches si vous le souhaitez et pour assister le cas échéant aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions. En aucun cas, elle ne peut se substituer à vous ou vous imposer son point de vue, ni formuler un consentement aux soins à votre place. Si vous êtes dans l'impossibilité d'exprimer votre volonté, la personne de confiance sera consultée par l'équipe soignante.

L'avis de la personne de confiance ne s'impose pas au corps médical et soignant, mais en revanche son avis prévaut sur tout avis non médical. Elle est aussi soumise à l'obligation de respecter le secret pour les informations de santé vous concernant.

Si vous faites l'objet d'une mesure de tutelle, vous pouvez désigner une personne de confiance avec l'autorisation du juge ou du conseil de famille s'il a été constitué.

## Personne à prévenir

**Vous avez la possibilité également de désigner une personne à prévenir.** Cette personne a un rôle différent de celui de la personne de confiance. Elle est la personne que vous souhaitez voir informée de votre présence à l'hôpital, en cas de problème survenant au cours de votre séjour. **La personne à prévenir et la personne de confiance peuvent être une seule et même personne.**

## Directives anticipées de fin de vie

**Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où elle ne serait plus en capacité d'exprimer sa volonté.** Ces directives indiquent vos souhaits relatifs à votre fin de vie, concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement. Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical.

Les directives anticipées sont valables sans limite de temps et peuvent être annulées ou modifiées à tout moment. Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, rendez-les accessibles au médecin qui vous prendra en charge au sein de l'établissement. Confiez-les lui ou signalez leur existence et indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées.

Si vous n'avez pas rédigé de directives anticipées, vous pouvez si vous le souhaitez demander à un membre de l'équipe soignante de l'unité le formulaire "Directives anticipées".



# Votre dossier médical

Votre dossier médical est un ensemble de documents (physiques ou informatisés) qui contient des informations administratives et de santé vous concernant. **Ces informations sont soumises au secret professionnel.** Elles pourront être échangées au sein de l'équipe de soins sauf opposition de votre part.

Les données de votre dossier médical pourront être utilisées afin de réaliser des enquêtes en vue d'améliorer la qualité et la sécurité de la prise en charge des patients. Vous pouvez à tout moment vous y opposer.

L'établissement doit organiser la conservation des dossiers médicaux pour la continuité et la sécurité des soins et pour répondre aux éventuelles demandes d'accès des patients, des titulaires de l'autorité parentale ou des ayants droits. La bonne conservation et l'élimination des dossiers sont placées sous la responsabilité du Directeur de l'établissement.

- **La conservation de votre dossier médical**

La durée de conservation des dossiers médicaux est fixé à :

- **20 ans à compter** de la date du dernier séjour ou de la dernière consultation du patient dans l'établissement
- ce délai est porté jusqu'au **28<sup>ème</sup> anniversaire d'une personne mineure**
- **10 ans** après le décès de la personne

A l'issue de ce délai légal de conservation votre dossier médical peut être supprimé ou transmis aux archives départementales à des fins historiques.

- **Protection des données à caractère personnel**

Dans le cadre de votre admission nous collectons et traitons les données à caractère personnel. Dans le cadre des soins nous collectons et traitons toutes les données utiles concernant votre état de santé et strictement nécessaire à l'établissement d'un diagnostic et la mise en œuvre des soins nécessaires.

**Le Centre Hospitalier assure la responsabilité des traitements de vos données à caractère personnel afin d'assurer au mieux votre prise en charge.**

Pour réaliser ces traitements, le Centre Hospitalier dispose d'un système informatique destiné à faciliter la gestion des données de santé et à réaliser, le cas échéant, des travaux statistiques. Les données médicales et administratives recueillies lors des hospitalisations font l'objet d'un traitement informatique automatisé.

En cas de prescriptions d'analyses biologiques, des données personnelles peuvent être échangées avec le laboratoire sur la base d'une convention entre l'établissement et le laboratoire concerné.

Les données à caractère personnel peuvent également être transférées aux organismes de sécurité sociale et aux organismes complémentaires dans le cadre de la prise en charge financière de ces soins.

Dans le cadre de votre prise en charge , afin de coordonner et sécuriser vos soins nous pouvons être amenés à échanger avec des professionnels extérieurs à notre établissement .

Ces échanges sont réalisés au moyen d'une messagerie sécurisée.

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), le Centre Hospitalier dispose d'un délégué à la Protection des données. Vous disposez d'un droit d'accès aux données à caractère personnel que nous collectons et traitons vous concernant, d'un droit de rectification et d'effacement de celle-ci (sous certaines conditions), et d'un droit de demander la limitation des traitements misent en œuvre sur vos données à caractère personnel en adressant un mail à : [cs@corelia.ai](mailto:cs@corelia.ai)

ou par courrier postal à l'adresse ci-dessous :

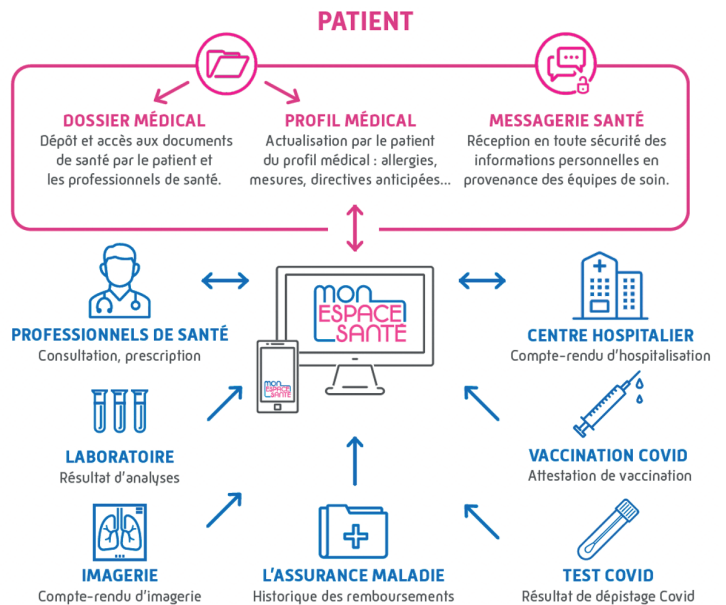
**Service du délégué à la protection des données  
Direction des établissements de santé  
CH Jean-Pierre FALRET  
375 Route de Lacapelle Marival  
46120 LEYME**

• Mon espace santé



## Mon espace santé, c'est quoi ?

Le Centre Hospitalier Jean Pierre Falret contribue à l'alimentation de votre espace santé. Mon espace santé est un service numérique de confiance, qui permet à chacun de garder le contrôle sur ses données de santé, de stocker et partager en toute sécurité tous les documents et informations utiles pour son suivi médical avec ses professionnels de santé. Au-delà du dossier médical, ce service donne accès à une messagerie sécurisée, ainsi qu'à un catalogue de services et d'applications de santé. Tout ce dont chacun a besoin pour faciliter son suivi médical au quotidien.



Flachez le QR code pour accéder à « Mon espace santé »



### > Un dossier médical : le DMP (dossier médical partagé)

Il permet à chaque patient de retrouver en un seul endroit, sûr et facile d'accès, **toutes ses informations de santé** (traitements, résultats d'examens, comptes rendus de radiologie, ordonnances, carnet de vaccination). Il peut y ajouter librement tout document utile à sa prise en charge. Son médecin traitant, et tous les autres professionnels de santé qui le suivent ainsi que les structures sociales et médicosociales peuvent aussi l'alimenter.

L'utilisateur peut également renseigner son profil médical avec des informations personnelles comme ses allergies et antécédents familiaux ou encore y enregistrer ses mesures médicales (poids, taille, tension, glycémie, etc.). Il peut par ailleurs y déposer ses directives anticipées.

**Le dossier médical peut être partagé avec les professionnels de santé de son choix qui en ont besoin pour assurer un meilleur suivi médical.**

Afin de participer efficacement à votre prise en charge, le professionnel de santé ou l'équipe de soins qui vous prend en charge déposent dans votre compte Mon espace santé les documents utiles à la prévention, la continuité et la coordination de vos soins, qui pourront être consultés par les autres professionnels autorisés. Ils peuvent également avoir besoin d'accéder aux données de santé qui y sont stockées. **Vous pouvez vous y opposer** (en le précisant à l'équipe de soins). Vous avez la possibilité de gérer la confidentialité de vos données (par exemple masquer un ou tous vos documents, bloquer des professionnels de santé, ou clôturer complètement votre espace santé) sur le site internet <https://www.monespacesante.fr/>. Pour plus d'informations sur vos droits, vous pouvez consulter la foire aux questions (FAQ) de Mon espace santé disponible sur <https://www.monespacesante.fr/questions-frequentes> ou contacter le support Mon espace santé par téléphone au 34 22.

## > Une messagerie sécurisée

La messagerie sécurisée est un **espace privé d'échanges** de documents et de messages concernant la santé avec les professionnels de santé, du médicosocial et du social.

Intégrée à Mon espace santé, cette messagerie permet aux professionnels de santé de contacter le patient et lui envoyer des informations **dans le respect du secret médical**.



## Règlement Général sur la Protection des Données

Dans le cadre de l'entrée en vigueur du RGPD, le 25 mai 2018, le Centre Hospitalier Jean Pierre FALRET met en œuvre les actions nécessaires pour assurer la sécurité de vos données personnelles.

Dans le cadre de son activité, l'établissement est amené à collecter des données sensibles permettant d'assurer une prise en charge optimale des patients.

Différentes mesures sont prises pour conserver ces données en toute sécurité.

### • L'accès à votre dossier médical

Conformément aux modalités législatives en vigueur, peuvent avoir accès au dossier médical :

- **Le patient**, si capable majeur,
- **Le tuteur**, (en charge d'une mesure de protection à la personne), le cas échéant,
- **L'ayant droit ou le concubin ou le partenaire lié par un pacte civil de solidarité** en cas de décès du patient sauf opposition antérieurement exprimée de ce dernier. La consultation du dossier, dans cette situation, n'est autorisée que pour connaître les causes de la mort, défendre la mémoire du défunt ou faire valoir leurs droits. L'accès est limité aux seuls éléments du dossier médical nécessaires à la réalisation de cet objectif,
- **La personne titulaire de l'autorité parentale**,
- **Le médecin ou autre mandataire** désigné par le patient.

La demande doit être adressée au Directeur de l'établissement. Avant toute communication, la Direction s'assure de l'identité du demandeur (pièce d'identité, livret de famille, document prouvant l'autorité parentale en cas de séparation ou divorce...).

Le dossier peut être communiqué soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin, soit être consulté sur place.

Les informations ainsi sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de 48 heures après votre demande mais elles doivent vous être communiquées au plus tard dans les 8 jours. Si toutefois, les informations datent de plus de 5 ans, ce délai est porté à 2 mois.

A titre exceptionnel, la consultation des informations recueillies dans le cadre d'une admission en soins sans consentement, peut-être subordonnée à la présence d'un médecin qui sera désigné par le patient (article L1111-7 CSP). Le patient peut cependant maintenir sa demande d'accès direct. En ce cas, l'avis de la Commission Départementale des Soins Psychiatriques sera sollicité et s'imposera à tous.

# S'exprimer

- **Faire une réclamation**

Vous disposez de deux moyens pour nous aider à trouver une solution aux éventuels problèmes qui auraient pu se poser à l'occasion de votre prise en charge :

- Renseigner le questionnaire d'amélioration la prise en charge qui vous permettra de nous communiquer vos remarques et suggestions
- Adresser un courrier ou un mail à l'attention du Directeur de l'établissement :

**Centre Hospitalier Jean-Pierre FALRET**  
**Le Directeur des Établissements de santé**  
**375 route de Lacapelle MARIVAL**  
**46120 LEYME**

*[direction.etablissements.sante@icm46.org](mailto:direction.etablissements.sante@icm46.org)*

- **La Commission Des Usagers (CDU)**

La CDU est une instance réglementaire obligatoire dans tous les établissements. La CDU est chargée d'assister, d'orienter et d'informer toute personne qui s'estime victime d'un préjudice du fait de l'activité de l'établissement. Elle doit l'informer sur les voies de conciliation et de recours gracieux ou juridictionnels dont elle dispose.

Elle a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des patients et de leurs proches.

La commission est composée au minimum de représentants des usagers, de médiateurs et de personnels en charge de la qualité. Vous trouverez affichée à l'accueil et en annexe du livret d'accueil la liste nominative des membres de la CDU.

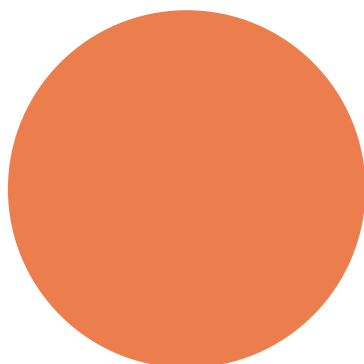
Cette instance, s'appuie en particulier, sur vos plaintes, réclamations, éloges, observations ou suggestions, pour recommander à l'établissement l'adoption de mesures dans l'objectif d'améliorer l'accueil et la prise en charge des usagers.

L'établissement dispose d'un projet des usagers. Si vous souhaitez en prendre connaissance il est accessible sur le site internet de l'institut Camille Miret, vous pouvez vous adresser directement aux représentants des usagers participants à la CDU par mail : [cdu@icm46.org](mailto:cdu@icm46.org). Vous disposez également de leurs coordonnées sur la documentation en annexe de ce livret d'accueil et sur le site internet de l'institut Camille Miret à la rubrique «droit des patients».

- **La maison des usagers**

La Maison des usagers est un lieu d'accueil, d'échanges, d'écoute et d'information pour les patients et leurs proches. Elle est située au coeur du Centre Hospitalier Jean-Pierre Falret à Leyme.

Vous pouvez prendre rendez-vous directement auprès des associations des représentants des usagers (coordonnées en annexe de ce livret d'accueil et sur le site internet de Institut Camille Miret rubrique Droits des patient(e)s ou en vous adressant à l'accueil (05 65 10 20 30) ou auprès des soignants de l'unité.



# Vos obligations

- **Hôpital sans tabacs** : Le Centre Hospitalier est un lieu sans tabac conformément à la loi et à sa mission de prévention, de respect et de protection de votre santé, de celle des autres patients et du personnel. Il est donc formellement interdit de fumer ou vapoter au sein de l'établissement.
- **Les animaux** : Par mesure d'hygiène, les animaux domestiques sont interdits dans les services de soins.
- **Les boissons alcoolisées, CBD, substances illicites, objets dangereux** : Durant votre séjour, il est formellement interdit d'introduire et de consommer de l'alcool et toute substance illicite, ainsi que des objets dangereux à l'intérieur des unités de soins.
- **Bienséance** : Toute attitude agressive, violente voire provocante et gênante pour autrui, fera l'objet d'une concertation et d'une analyse pouvant aboutir à une remise en question du séjour. D'une manière générale, il est souhaitable :
  - De respecter le repos et bien être des autres usagers
  - De respecter le personnel
  - D'avoir une hygiène corporelle et vestimentaire correcte
  - Que les activités et moments de détente de tous soient respectés.
- **Photos et vidéos** : il est strictement interdit de prendre, dans l'enceinte de l'établissement, des photos et/ou réaliser des vidéos des patients ou du personnel à partir de téléphone portable ou d'appareil de prise de vue de tout type, sans le consentement exprès de la personne concernée et de la direction. Pour rappel, la prise d'images sans consentement exprès est constitutive d'une atteinte à la vie privée sanctionnée notamment par les articles 226-1 et 226-4 du code pénal (1 an d'emprisonnement et 45 000 euros d'amende).



- **Sécurité des biens et des personnes** : Le Centre Hospitalier est en conformité avec la réglementation en matière d'incendie. Pour votre sécurité et celle des autres, respectez les consignes de sécurité (notamment interdiction de fumer).

Si vous décelez des fumées, prévenez immédiatement le personnel. En cas de début d'incendie, restez, le cas échéant, dans votre chambre. Le personnel est chargé de vous guider vers les lieux de regroupement et si nécessaire vous transporter. Pour les unités en disposant, Il est interdit d'utiliser l'ascenseur en cas d'alerte au feu.

**Vidéo protection** : certaines zones du Centre Hospitalier sont équipées de caméras afin de garantir la sécurité de tous. Les caméras n'enregistrent pas.

- **Médicaments** : A l'admission, vos médicaments personnels et objets dangereux seront confiés aux soignants. Durant votre prise en charge, l'ensemble de vos traitements vous seront dispensés par la pharmacie du Centre Hospitalier. A votre sortie, vos médicaments personnels vous seront restitués.

- **Code de la route** : Le Code de la route est applicable dans l'établissement.

Pour rappel, les dispositions suivantes sont applicables :

- Les piétons sont prioritaires partout à l'intérieur du site
- La vitesse est limitée à 30 km/h
- Le stationnement en dehors des zones aménagées est proscrit car pouvant engendrer de la gêne ou des risques pour les usagers, les personnels, les services de secours.

# Votre fin de prise

# en charge

## Avant de quitter le Centre Hospitalier

Assurez-vous de **n'avoir oublié aucun objet personnel** dans votre chambre. Pensez à retirer les dépôts et valeurs que vous auriez déposés lors de votre admission ou pendant votre séjour.

## Sortie contre avis médical

**Votre sortie dépend de votre état de santé.** C'est une décision d'ordre médical à laquelle vous participez. Sans cette autorisation médicale, vous devez signer une attestation déchargeant le Centre Hospitalier de toute responsabilité sur les suites de votre décision.

## Organiser la suite des soins

Si un traitement doit être poursuivi après votre sortie, le médecin responsable de votre prise en charge vous remettra **une ordonnance**. N'hésitez pas à lui demander tous les conseils nécessaires à la bonne application de la prescription. Votre médecin traitant recevra une lettre de liaison après votre fin de prise en charge sauf avis contraire de votre part. Ce document lui permettra d'assurer la continuité des soins.

Vous pouvez bénéficier d'un suivi à l'issue de votre hospitalisation. Ce suivi peut être mis en place au travers de consultations dans un centre médico-psychologique. Des visites à domicile par des infirmiers peuvent également vous être proposées.

Les ordonnances, feuilles de maladie, arrêt de travail, bons de transport, et convocations pour les prochains rendez-vous sont remis dans le service de soins.

Après votre sortie d'hospitalisation en cas de complications vous pouvez contacter directement le centre médico-psychologique (CMP) le plus proche de votre domicile. Vous pourrez être orienté de façon adaptée en fonction de votre situation.

Pour les patients pris en charge à l'unité cognitivo comportementale (UCC), vous pouvez contacter directement l'unité (05.65.10.20.00). En cas d'urgence, contacter le 15.

## Remplir les formalités au bureau des entrées

Avant de quitter l'établissement, n'oubliez pas de **passer au bureau des entrées qui enregistrera votre sortie et complétera éventuellement votre dossier**.

Cette formalité est impérative et indispensable pour éviter tout courrier, déplacement inutile et contentieux éventuels. Un bulletin de sortie vous sera délivré. Il pourra vous être utile dans vos démarches auprès des organismes responsables de la prise en charge financière de votre séjour.



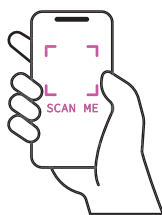
# Questionnaire d'amélioration de la prise en charge

Un questionnaire sur l'appréciation de votre prise en charge vous est remis dans ce livret. Il peut être rempli d'une façon anonyme. Nous vous serions reconnaissants de bien vouloir prendre quelques minutes pour le compléter et le remettre au service, dans la boîte aux lettres prévue à cet effet ou de le renvoyer par courrier au service qualité du Centre Hospitalier

La satisfaction que vous exprimerez sera **un encouragement pour l'équipe** qui vous a entouré et les critiques que vous serez amené à émettre pourront être de précieux renseignements pour améliorer nos prestations sur le plan des soins et de votre confort.



**Flachez le QR code pour accéder au questionnaire d'amélioration de la prise en charge pour patient en Hospitalisation.**



**Flachez le QR code pour accéder au questionnaire d'amélioration de la prise en charge pour patient en Ambulatoire.**

## Ambulances et transports sanitaires

Il vous est possible d'utiliser vos propres moyens pour votre retour au domicile (voiture personnelle, voisins, amis...) ou bien d'appeler un taxi de votre choix.

**En fonction de votre état de santé, un transport sanitaire peut être commandé sur prescription médicale.** C'est au médecin qu'appartient le choix du mode de transport le mieux adapté en fonction de votre état de santé.



# Qualité et sécurité

## des soins

*Dans l'intérêt des patients, le centre hospitalier est engagé depuis plusieurs années dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins afin d'optimiser votre prise en charge.*

*L'établissement est certifié par la Haute Autorité de Santé (HAS).*

*Les résultats et les indicateurs issus de la certification sont affichés dans tous les services de soins, ils sont également accessible depuis le site de la HAS :*

[www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)

## La lutte contre les infections nosocomiales : le CLIN

Les infections nosocomiales sont les **infections liées aux soins** et, par extension, acquises dans un établissement de soins. Elles peuvent toucher les patients mais aussi les personnels de l'établissement en raison de leurs activités.

**Prévenir et lutter contre les infections liées aux soins est une des priorités de l'établissement.** Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) est une instance pluridisciplinaire dont les missions sont de coordonner les actions de prévention et d'assurer la surveillance des infections liées aux soins.

## La lutte contre la douleur : le CLUD

Dans cet établissement existe un Comité de LUTte contre la Douleur (CLUD) et les équipes de soins sont sensibilisées à cette prise en charge. Elles s'engagent à traiter votre douleur et toutes les informations utiles à cet effet vous seront communiquées. **La douleur n'est pas une fatalité.** Supporter la douleur ne permet pas de mieux lui résister. Les douleurs altèrent le confort et la qualité de vie. Elles diminuent votre énergie et retentissent sur votre vie quotidienne.

On peut la prévenir. La prise en charge de la douleur est une préoccupation quotidienne des équipes soignantes. Traiter la douleur, surtout si elle est ancienne, peut prendre du temps. Les équipes sont là pour vous écouter et vous aider. Vous trouverez le contrat d'engagement de l'établissement dans la lutte contre la douleur à la fin du livret d'accueil.

## La prise en charge nutritionnelle : le CLAN

Le Comité de Liaison Alimentation Nutrition (CLAN) a pour objet de **réunir au sein d'une même instance consultative toutes les parties prenantes en matière d'alimentation.** Le CLAN a un rôle de conseil pour l'amélioration:

- de la prise en charge nutritionnelle des patients,
- de la qualité de l'ensemble de la prestation alimentation-nutrition.

Il dresse un état des lieux des besoins de l'établissement et prépare un programme d'action annuel en matière d'alimentation et de nutrition (action de dépistage de la mal nutrition, mise en place d'outils de surveillance de l'alimentation).

Usagers et familles peuvent lui adresser toutes propositions d'amélioration.

# Optimiser l'usage des médicaments et des dispositifs médicaux stériles : COMEDIMS

La COMmission du MEDicament et des Dispositifs Médicaux Stériles vise à **améliorer la disponibilité, l'accessibilité et le bon usage du médicament** et des dispositifs médicaux de l'établissement.

Ses missions principales sont :

- **orienter** la politique pharmaceutique de l'établissement dans le respect de la réglementation nationale,
- **lutter** contre la iatrogénie (effets secondaires) des médicaments,
- **optimiser** les dépenses en médicaments et dispositifs médicaux stériles,
- **suivre** les consommations des médicaments et des dispositifs médicaux stériles.

## Améliorer l'organisation des soins : CSIRMT

La Commission des Soins Infirmiers, de Rééducation et Médico-Techniques est plus spécifiquement consultée sur **l'organisation générale des soins** avec les conditions générales d'accueil et de prise en charge des usagers. La recherche, la formation et l'évaluation des professionnels, la qualité et la sécurité des soins font également partie intégrante de ses missions.

## Référent handicap

Un référent handicap est nommé au sein de l'établissement. Il **favorise l'accès aux soins des patients en situation de handicap**, facilite le séjour ou la consultation de ces derniers et la communication avec les professionnels de l'établissement et les autres acteurs du parcours de soins.

## RSE / Développement durable

La politique de responsabilité sociétale des établissements (RSE) / développement durable est un élément important de la stratégie interne dont les grandes lignes portent sur les trois piliers qui sous-tendent la RSE : l'environnemental, le social et l'économique. Ainsi, les établissements de santé se concentrent sur la façon de rendre les bâtiments plus efficaces au niveau énergétique, sur une politique d'achats et de transports écoresponsables, et sur la qualité de vie au travail. Cette démarche est conduite grâce à une véritable adhésion du personnel hospitalier, très sensibilisé à ces concepts.

Ce chantier au long cours doit permettre **d'intégrer la RSE / Développement durable** au service d'organisations et de pratiques dans une nouvelle dimension d'espaces architecturaux, ceci au regard de trois axes :

- **Amélioration** de la qualité de vie au travail (volet social)
- **Maîtrise** et réduction des coûts de fonctionnement (volet économique)
- **Réduction** des impacts environnementaux (volet environnemental)



# L'Identito-vigilance

Assurer votre sécurité est une de nos priorités. Dans ce cadre, nous avons mis en place une **politique de vérification de votre identité tout au long de votre parcours de soins** :

- Demande systématique d'une pièce d'identité au début de votre prise en charge. Cette mesure permet de vérifier l'identité (nom d'usage, nom de naissance, prénoms, sexe, date de naissance et lieu de naissance) et sécurise l'enregistrement de votre dossier de soin.
- Intégration de la photo dans le dossier patient informatisé ou pose d'un bracelet d'identification .
- Vérification avant les actes.

Votre contribution nous est précieuse. Vous serez sollicité (e) tout au long de votre séjour pour rappeler votre identité. Tout ce dispositif a pour but votre bonne identification et la sécurité de vos soins.

## Dommmage liés aux soins

En cas de dommage imputable à une activité de prévention, de diagnostic ou de soins vous serez informé par le professionnel, l'établissement de santé, les services de santé ou l'organisme concerné qui vous en indiquera les circonstances et les causes

Cette information vous est délivrée au plus tard dans les quinze jours suivant la découverte du dommage ou à votre demande expresse, lors d'un entretien au cours duquel vous pouvez vous faire assister par un médecin ou une autre personne de votre choix (art. L.1142-4 du code de la santé publique).

Le signalement des événements sanitaires indésirables est un acte citoyen qui bénéficie à tous. En tant que patient ou proche, vous pouvez participer à l'amélioration de la qualité et de la sécurité du système de santé en **signalant des événements sanitaires indésirables** que vous suspectez d'être liés aux produits de santé, aux produits de la vie courante et aux actes de soins. Ces déclarations sont anonymes. Vous pouvez les déclarer à l'équipe de soins ou sur le portail de signalement accessible à l'adresse suivante : <https://signalement.social-sante.gouv.fr>

## Dispositifs médicaux numériques

Dans le cadre de la prise en charge des patients, l'établissement peut recourir à des dispositifs médicaux numériques **conformes aux exigences réglementaires**, garantissant **la sécurité des soins** et la **protection des données personnelles**.

## Prévention de la maltraitance, promotion de la bientraitance

Le Centre Hospitalier Jean-Pierre FALRET a la volonté de **prévenir la maltraitance et de promouvoir la bientraitance**. Des outils permettent aux soignants, familles et usagers de signaler des faits qu'ils estiment maltraitants.

Le défaut de bientraitance à l'hôpital n'est pas nécessairement un acte volontaire. Il peut se pratiquer sans que l'on en ait conscience. Pour éviter cela, l'établissement s'est engagé dans une démarche de formation de l'ensemble des équipes.

Vous trouverez dans chaque service une affiche indiquant le numéro national d'écoute et de signalement **3133**. Un QR code est également à disposition des personnes sourdes et malentendantes.

# Bientraitance et maltraitance en établissement

## Comprendre et agir

Information destinée aux patients adultes et leurs proches

Octobre 2024

*Vous venez d'être accueilli(e) en établissement de santé. L'ensemble des professionnels va s'assurer de votre bonne information, du bon déroulé de vos soins et de votre bien-être dans un objectif de **bientraitance**.*

*Toutefois, il se peut que, certains soins ou services vous paraissent manquants ou inadaptés à votre situation personnelle ou que vous vous sentiez maltraité(e). **Vous pouvez agir et le signaler à la personne de votre choix (professionnel, proche, etc.)**.*

*Ce support complète les informations orales délivrées par un membre de l'équipe à votre accueil. Il est accessible à tous, à tout moment (site internet, affiche, etc). Il contient les contacts utiles (en dernière page) et vos possibilités d'actions en cas de problèmes. Vous pouvez le lire seul ou avec votre proche.*

Secteur  
sanitaire

## Qu'est-ce que la bientraitance et la maltraitance ?

**Être « bien traité » ou la bientraitance** est une organisation proposant les soins et/ou les aides nécessaires, décidés avec vous, **dans des conditions respectueuses et acceptables pour vous**.

Pour cela l'équipe qui vous suit va :

- échanger avec vous pour mieux connaître votre situation, vos besoins et attentes ;
- vous expliquer le fonctionnement de l'établissement et du service, les conditions pratiques du séjour et/ou des consultations ;
- vous rappeler vos droits et vous proposer de désigner une personne de confiance ;
- répondre à toutes vos questions relatives à votre passage dans l'établissement ;
- vous indiquer qui contacter en cas de problèmes.

Parfois **vous pouvez rencontrer des difficultés** avec :

- vos droits, votre santé, votre intimité ;
- vos relations avec un professionnel ou un proche ;
- votre espace de vie, les locaux, l'organisation ;
- l'insuffisance ou l'inadaptation des aides apportées ;
- des violences, ou d'autres raisons.

**Alors, vous êtes, peut-être, victime de maltraitance** (définie à l'article. L. 119-1 du Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF)).

**Les situations de maltraitance peuvent prendre différentes formes** : physiques, sexuelles, psychologiques, matérielles et financières, négligences, abandons ou privations, discriminations, exposition à un environnement violent.

Certaines situations de maltraitance peuvent être **involontaires** (exemples : mauvaise organisation, défaut de communication, manque de disponibilité des professionnels, négligences, etc.) ou **volontaires** et, selon leur gravité, être des délits ou des crimes.

Dans les deux cas, **ce n'est pas acceptable. Vous avez des droits et l'institution qui vous accueille doit vous protéger.**

## Comment savoir si vous êtes victime de maltraitance ?

Quelques exemples de situations de maltraitance :

- vous n'avez pas les soins ou les aides nécessaires au moment où vous en avez besoin (exemples : restriction ou privation de sommeil, d'hydratation, d'alimentation ou d'hygiène, inaccessibilité, etc.) ;
- votre situation personnelle ou votre rythme de vie n'est pas prise en compte (ex : handicap, perte d'autonomie, difficultés de communication, etc.) ;
- des actes sont réalisés sans votre accord, ou sans respecter votre intimité, vos demandes, votre capacité ou incapacité à faire certains gestes tout seul, votre état psychologique ou votre douleur, etc. ;
- vos droits ne sont pas respectés comme par exemple des restrictions de visites de vos proches, de vos mouvements ou déplacements sans justifications ;
- vous êtes isolé(e) sans explications ;
- vous subissez des pressions psychologiques, des brimades ou des humiliations, (par exemple des moqueries, un surnom non accepté), des paroles et/ou des gestes irrespectueux ou violents, etc.

## Que faire pour limiter ces risques ?

### Avant ou à votre arrivée

Expliquez en détail (ou votre proche si besoin) à l'équipe **vos besoins et vos préférences**, vos **difficultés y compris de communication**, et tout ce qui favorisera votre bien-être. Ces informations sont primordiales pour établir **votre projet personnalisé de soins/santé** et permettre le bon déroulement de vos soins. Ce projet est construit avec vous et doit être individualisé.

Prenez le temps, vous ou votre proche, de lire les documents mis à votre disposition :

- le livret d'accueil ;
- la charte de la personne hospitalisée (droit des patients) ;
- les services proposés etc.

Ces documents **précisent vos droits**, les **numéros de téléphone et contacts utiles**. Si vous ne comprenez pas ces informations ou s'il en manque, **n'hésitez pas à poser vos questions à l'équipe** ou aux représentants des usagers. Cela vous permettra d'agir en cas de problèmes.

### Durant votre séjour, participez, donnez votre avis

N'hésitez pas à **donner votre avis, exprimer votre ressenti, votre satisfaction ou insatisfaction, librement et sans crainte**. Cela aidera les professionnels à adapter leur accompagnement.

Il existe des lieux d'expression et d'information sur vos droits comme les maisons des usagers ou des permanences associatives. **Si vous, ou votre proche constatez un changement de votre état, alertez l'équipe** pour adapter sans attendre vos soins et **actualiser votre projet personnalisé de soins/santé**.

# Que faire si vous pensez être victime de maltraitance ? Parlez et alertez pour que des solutions soient trouvées.

En cas de doutes, **demandez des explications et alertez sans crainte.**

Si vous culpabilisez, **échanger et être écouté est une étape essentielle** pour mieux comprendre et trouver une solution avec l'équipe.

**Parlez des difficultés ressenties à une personne de votre choix en qui vous avez confiance :**

- soit à l'un des **professionnels** qui vous entourent ou la personne référente « bienveillance » identifiée en fin de document ou affichée dans l'établissement ;
- soit à votre **proche**, votre personne de confiance (ex : famille, proche, ami(e)s ou toute personne en qui vous avez confiance), qui vous aidera à évaluer la situation et à agir ;
- soit aux **représentants des usagers** qui représentent les patients à la **Commission des usagers (CDU)** ; cette commission (identifiée à la fin de ce document) s'assure que vos droits sont respectés et recherche des améliorations dans les soins ;
- soit à l'**infirmier(e) cadre de santé** ;
- soit à la **direction de l'établissement**.

**Une réponse doit vous être apportée.**

Vous, ou votre proche, pouvez suggérer à tout moment des solutions.

## Si le problème n'est pas résolu ou si vous n'avez pas de réponse, qui contacter ?

Il existe des voies de recours administratives et judiciaires.

<b>Que faire et dans quel ordre ? Vous pouvez...</b>	<b>Nom, adresse, email, n° de téléphone coordonnées à compléter par l'établissement</b>
1. Faire une <b>réclamation ou adresser une plainte</b> (par courrier) à la direction de l'établissement et/ou la commission des usagers (CDU). La procédure et les contacts sont mis à disposition <i>via</i> le site internet, le livret d'accueil ou autres et doivent vous être communiqués si vous les demandez.	Centre Hospitalier Jean -Pierre FALRET Le Directeur des établissements de santé 375 route de lacapelle marival 46120 LEYME direction.etablissements.sante@icm46.org ou cdu@icm46.org
2. Contacter les <b>représentants des usagers</b>	Par mail : cdu@icm46.org ou aux coordonnées disponibles sur le site internet ou dans le livret d'accueil
3. Demander une <b>médiation</b> au sein de l'établissement de santé si le dispositif existe (médiateur médical ou non médical)	par mail: direction.etablissements.sante@icm46.org ou par courrier: CH JP FALRET -CDU 375 route de lacapelle marival 46120 LEYME
<b>Puis, vous pouvez contacter des organismes ou représentants extérieurs et indépendants</b>	
4. La plateforme nationale d'écoute et de signalement contre les maltraitances : <b>3133</b>	<b>Numéro vert national : le 3133 (www.3133.gouv.fr)</b> Joignable 7 jours sur 7 de 9h à 20h, appel gratuit

<p>5. <b>La Ligne Santé Info Droits de France Assos Santé</b>, qui répondra à vos questions sur vos droits</p>	<p><b>01 53 62 40 30</b> (lundi, mercredi et vendredi de 14h à 18h et les mardi et jeudi de 14h à 20h ou utiliser un formulaire en ligne disponible sur <a href="http://www.france-asso-sante.org/sante-info-droits">www.france-asso-sante.org/sante-info-droits</a>)</p>
<p>6. <b>Les associations locales de patients et d'usagers</b> (maison des usagers, permanences associatives, bénévoles, etc.)</p>	<p>Maison des usagers: RDV auprès des associations de représentants des usagers (coordonnées dans le livret d'accueil ou site internet) ou par l'accueil 05.65.10.20.30</p>
<p><b>En cas de danger immédiat, contactez les urgences</b></p>	
<p>Contactez le <b>17</b> (gendarmerie) ou le <b>15</b> (danger de santé) ; le <b>112</b> (numéro d'urgence européen) ; le <b>18</b> (pompiers).  Pour les personnes sourdes et malentendantes ou <b>avec des difficultés d'expression contacter par SMS le 114</b> (24h24 et 7j/7)</p>	
<p><b>Enfin, selon votre situation, vous pouvez contacter les autorités suivantes</b></p>	
<p>7. <b>L'Agence Régionale de Santé (ARS) et sa cellule dédiée</b> mentionnée à l'article L. 1432 1 du code de la santé publique consacrée à la lutte contre la maltraitance, <i>via</i> une plateforme.</p>	<p>ARS Occitanie  26-28 Parc club du Millénaire  1025 Rue Henri Becquerel  34067 Montpellier</p>
<p>8. <b>Le/la Défenseur(e) des Droits, pôle Santé et ses délégués territoriaux</b> qui peuvent traiter des demandes d'informations ou les réclamations mettant en cause le non-respect des droits des malades, la qualité du système de santé ou l'accès aux soins ou à la sécurité des soins</p>	<p>7 rue Saint-Florentin 75008 Paris  Tél. : 09 69 39 00 00 – 0810 455 455  <a href="http://www.defenseurdesdroits.fr">www.defenseurdesdroits.fr</a>  Délégués territoriaux :  126 place Bessieres 46000 CAHORS- 08.87.06.35.01  OU Bd Juskiewenski 46100 FIGEAC- 06.10.60.57.43</p>
<p>9. <b>Voie judiciaire</b> : vous pouvez contacter le <b>procureur de la République</b> dans les situations les plus extrêmes</p>	<p>Mr Le Procureur de la République  Tribunal judiciaire  Bd Léon Gambetta  46000 CAHORS</p>

# En pratique : vous pouvez analyser votre situation

## BIENTRAITANCE

*Vous êtes bien traité(e)*

- Vous avez connaissance de vos droits et du fonctionnement de l'établissement.
- Lorsque vous faites une demande ou une remarque, on vous écoute et on en tient compte.
- Vous communiquez facilement avec l'équipe et vous pouvez interagir avec elle.
- Vous vous sentez respecté(e) et écouté(e).
- Vous êtes encouragé(e) à donner votre avis.
- Vous vous exprimez sans aucune crainte.
- Vos proches peuvent vous rendre visite sans difficultés et échanger régulièrement avec l'équipe.
- Vous vous sentez bien et en sécurité dans votre environnement.

## VIGILANCE

- Vous ressentez parfois un malaise dans votre relation avec le personnel ou vos proches.
- Vous ressentez parfois des tensions dans l'équipe.
- Vous n'osez pas vous exprimer avec l'équipe avec laquelle vous interagissez peu.
- Vous ne savez pas à qui vous adresser en cas de problèmes.
- Vous attendez longtemps avant d'avoir une réponse ou des explications.
- Vous avez des difficultés à voir vos proches ou à leur rendre visite.
- Vous n'avez pas de réponses à vos questions, vos demandes.
- Vous sentez que vous allez moins bien sans savoir pourquoi.

👉 **Vous demandez des explications et/ou vous alertez un membre de l'équipe et vos proches**

## MALTRAITANCE

- Vous avez peur de parler et des conséquences que cela peut avoir.
- Vous ne pouvez pas voir vos proches, vous êtes très isolé(e).
- Vous n'avez pas les aides suffisantes vous permettant d'aller mieux.
- Vos besoins essentiels ne sont pas assurés (sommeil, alimentation, hydratation).
- Votre état ou votre situation s'est dégradé subitement.
- Vous vous sentez négligé(e), maltraité(e), non respecté(e).
- Vous avez subi des paroles, des attitudes, des gestes irrespectueux.
- Vous avez subi des paroles, des attitudes, des gestes violents.

👉 **Vous alertez les responsables, vos proches et vous demandez de l'aide pour gérer la situation**

## **i** Pour aller plus loin

- Ministère du Travail, de la Santé et des Solidarités – [Charte de la personne hospitalisée](#)
- Ministère du Travail, de la Santé et des Solidarités – [Kit de formation en ligne : Promouvoir la bientraitance pour prévenir la maltraitance](#)
- France Assos Santé – [Agissez pour la santé de tous/ Représentez les usagers !](#)
- Service-Public.fr – [Commission des usagers d'un hôpital ou d'une clinique](#)
- SanteBD – [Maltraitance – 1. Comprendre et arrêter la maltraitance](#)
- Fédération 3977 – [Numéro national dédié à lutter contre les maltraitements envers les personnes âgées et les majeurs en situation de handicap](#)

Ce document a été élaboré par la HAS et relu par des professionnels et des patients concernés par le sujet. Il a été rédigé selon les consignes en vigueur et les connaissances disponibles à la date de sa publication qui sont susceptibles d'évoluer en fonction de nouvelles données.

Toutes nos publications sont téléchargeables sur [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)



# CHARTRE DE PROMOTION DE LA BIENTRAITANCE

- Adopter** en toute circonstance une attitude professionnelle et bienveillante d'écoute et de discernement à chaque étape du parcours du patient, et signaler les situations à hauts risques de maltraitance en accompagnant les personnes concernées dans la recherche de solution.
- Donner** au patient et à ses proches une information accessible, individuelle et loyale.
- Garantir** au patient d'être coauteur de son projet en prenant en compte sa liberté de choix et de décision.
- Mettre** tout en oeuvre pour respecter l'intégrité physique et psychique, la dignité et l'intimité du patient.
- S'imposer** le respect de la confidentialité des informations relatives au patient.
- Agir** contre la douleur aigüe et/ou chronique physique et/ou morale.
- Accompagner** la personne et ses proches dans la fin de vie.
- Rechercher** constamment l'amélioration des prestations d'accueil, d'hôtellerie, d'hygiène, de transports, etc.
- Garantir** une prise en charge médicale et soignante conforme aux bonnes pratiques et recommandations, en s'informant notamment des pistes d'amélioration proposées par la Commission Médicale de l'Établissement (CME), par les différents comités de lutte contre la douleur (CLUD), contre les infections nosocomiales (CLIN), commission des usagers (CDU), comité de liaison en alimentation nutrition (CLAN) et la Commission du Médicament et des Dispositifs Médicaux Stériles (COMEDIMS).
- Evaluer** et prendre en compte la satisfaction des patients et de leur entourage dans la dynamique d'amélioration continue des services proposés, en suivant notamment les plaintes et réclamations et les retours des questionnaires de satisfaction.



La charte de la bientraitance implique réciprocité de chacun

# Usagers, vos droits

## Charte de la personne hospitalisée

### Principes généraux\*

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



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 de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

[www.sante.gouv.fr](http://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.

# Charte de l'usager en santé mentale

## Principes généraux



### **Une personne à part entière**

L'usager en santé mentale est une personne qui doit être traitée avec le respect et la sollicitude dus à la dignité de la personne humaine.



### **Une personne qui souffre**

L'usager en santé mentale est une personne qui ne se réduit pas à une maladie, mais souffre d'une maladie.



### **Une personne informée de façon adaptée, claire et loyale**

L'usager a le droit au libre choix de son praticien et de son établissement, principe fondamental dans notre législation sanitaire de libre engagement réciproque dans une relation contractuelle, hors le cas d'urgence et celui où le médecin manquerait à ses devoirs d'humanité (Article L.1111-1 du code de la santé publique et Article 47 du code de déontologie médicale).



### **Une personne qui participe activement aux décisions la concernant**

La participation active de l'usager à toute décision le concernant doit toujours être sollicitée en le situant au centre de la démarche de soins dans un processus continu d'adhésion.

Hors les cas d'hospitalisation sous contrainte définis par la loi, un patient hospitalisé peut, à tout moment, quitter l'établissement après avoir été informé des risques possibles pour son état et après avoir signé une décharge.



### **Une personne responsable qui peut s'estimer lésée**

Indépendamment d'observations exprimées dans le cadre de questionnaires évaluatifs de satisfaction (remis avec le livret d'accueil à chaque patient), l'usager ou ses ayants droit peuvent faire part directement au directeur de l'établissement de leurs avis, de leurs vœux ou de leurs doléances.



### **Une personne dont l'environnement socio-familial et professionnel est pris en compte**

Les actions menées auprès des usagers veillent à s'inscrire dans une politique visant à véhiculer une image moins dévalorisante de la maladie mentale afin de favoriser leur insertion en milieu socioprofessionnel où ils sont encore trop souvent victimes de discrimination.



### **Une personne qui sort de son isolement**

Le patient doit recevoir une information sur les associations d'usagers u'il peut contacter, et qui ont pour fonction de créer une chaîne de solidarité ; lieux d'informations, d'écoute, de rencontre, d'échange, de convivialité et de réconfort, qui pourront l'aider à tisser des liens sociaux en bonne coordination avec les professionnels des champs sanitaire et social.



### **Une personne citoyenne, actrice à part entière de la politique de santé, et dont la parole influence l'évolution des dispositifs de soins et de prévention.**

La satisfaction de l'usager en santé mentale doit être régulièrement évaluée par des enquêtes portant notamment sur les conditions d'accueil et de séjour, enquêtes qui servent de base à l'amélioration de la qualité de l'information et des soins.

Cette charte a été signée à Paris le 8 décembre 2000 en présence de :

Mme Dominique GILLOT : Secrétaire d'Etat à la Santé et aux Handicapés

Mme Claude FINKELSTEIN : Présidente de la F.N.A.P. Psy

M. le Docteur Alain PIDOLLE : Président de la conférence

M. Jacques LOMBARD : Président d'honneur de la F.N.A.P. Psy

M. le Docteur Yvan HALIMI : Vice-Président de la conférence (relations avec les usagers et les familles)

F.N.A.P. Psy - 24 Rue de Maubeuge - 75009 Paris

Conférence des Présidents de C.M.E. de C.H.S. - Clinique de psychologie médicale - 57370 PHALSBOURG



Institut Camille Miret

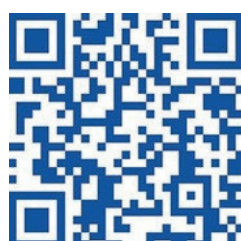
Association à but non lucratif  
santé mentale, handicap, inclusion

# Charte Romain Jacob

Unis pour l'accès à la santé des personnes en situation de handicap



Accès charte détaillée



Accès version audio

Handidactique

M. Pascal JACOB,  
Président



RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE  
*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



ars  
Agence Régionale de Santé  
Occitanie

M. Didier JAFFRE,  
Directeur Général de l'ARS Occitanie



CH Jean-Pierre Falret  
Centre Hospitalier

Etablissement sanitaire assurant la mission de service public en psychiatrie



Votre  
douleur,  
parlons-en

## Contrat d'engagement

Dans notre établissement, nous nous engageons à prendre en charge votre douleur :

**Au Centre Hospitalier Jean-Pierre Falret :**

Le Comité de LUTte contre la Douleur, le CLUD, contribue par ses avis et propositions à l'élaboration et à la définition de la politique d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins en ce qui concerne la prise en charge de la douleur.

Reconnaître  
Prévenir et soulager  
Évaluer

Article L. 1110-5 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 ... »



Votre  
douleur,  
parlons-en



[www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr)



# LE CLUD

## Comité de Lutte contre la Douleur

### Cadre législatif



Obligation pour tous les établissements de santé depuis le programme de lutte contre la douleur 2002-2005 - Ministère de la Santé (Code de Santé Publique)

### Missions

- Contribue à l'élaboration des protocoles de prise en charge de la douleur, en lien avec les recommandations de bonnes pratiques
- Évalue les actions mises en place
- Réalise des missions d'informations et de formations



### Composition

Commission émanant de la Commission Médicale d'Établissement (CME) avec des représentants :

- De la CME
- Des Directions (soins, établissements)
- Service Qualité
- Pharmacie
- Professionnels de terrain

### Fonctionnement

- Réunion des membres 3 fois par an (et aussi souvent que nécessaire)
- Comptes-rendus disponibles sur la base documentaire
- Bilan annuel des actions et perspectives

### Ressources internes

#### IDE Ressource Douleur

- Titulaire du DU Prise en charge de la Douleur (avec un temps dédié sur l'ICM)
- Personne ressource dans la prise en charge de la douleur pour les professionnels des établissements de santé
- Conseille les équipes soignantes dans la prise en charge des douleurs des patients
- Anime et coordonne le réseau des référents douleur et participe à des travaux de groupe
- Dispense la formation "prise en charge de la douleur en santé mentale" en interne

#### Association Nationale pour la Promotion des Soins Somatiques en Santé Mentale (ANP3SM)

- L'ICM est adhérent
- Centre de ressources documentaires (livres, DVD,...)
- Actualités en Santé Mentale
- Congrès



#### Référents douleur

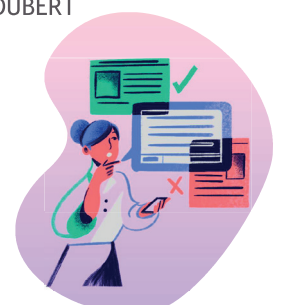
- Professionnels de santé issus des unités de soins
- Personne référente dans la prise en charge de la douleur auprès de ses collègues
- Transmettre, informer, relayer, participer au groupe de travail, auditer et sensibiliser à la thématique de la douleur

#### InterCLUD Occitanie

- Groupe de travail sur la douleur en santé mentale
- Conférences (accessibles en visioconférence)
- Actions communes dans les établissements adhérents au réseau (Audit)


### Contact


IDE Ressource Douleur : Valérie FOUBERT  
05 65 10 21 02 - CLUD@icm46.org








# La CHARTRE de la laïcité


- 

Chaque personne est soignée et accompagnée de la même façon qu'elles que soient ses croyances ou absence de croyances religieuses.
- 

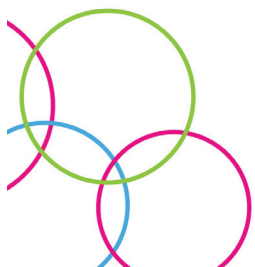
L'établissement respecte les croyances et convictions des personnes accueillies qui ont le droit d'exprimer leurs croyances et convictions religieuses. Leur liberté religieuse s'exerce dans un cadre intime (chambre seule et/ou lieu adapté dans l'établissement).
- 

Tout prosélytisme est interdit, qu'il soit le fait d'une personne hospitalisée, d'un visiteur, d'un membre du personnel ou d'un bénévole.
- 

Une liste des représentants des différents cultes est tenue à disposition des personnes qui demandent à entrer en contact avec l'une ou plusieurs d'entre elles.
- 

Toute personne peut choisir son praticien sous réserve que les modalités d'organisation de l'établissement ne s'y opposent pas et qu'il ne s'agit pas d'une situation d'urgence. L'établissement explique les contraintes de services aux patients qui expriment des préoccupations d'ordre religieux.
- 

Les personnes ne peuvent récuser le personnel soignant ou d'autres usagers à raison de la religion effective ou supposée de celles-ci, ni exiger une adaptation du fonctionnement de l'établissement ou d'un équipement. Cependant, l'établissement s'efforce de prendre en considération les convictions de ses usagers dans le respect des règles auquel il est soumis et de son bon fonctionnement.



# Le programme BREF s'adresse aux aidants

(famille, entourage) qui accompagnent une personne vivant avec un trouble psychiatrique (avec ou sans diagnostic).

- 1 famille** est reçue, en l'absence du proche, par
  - 2 professionnels de santé** pour
  - 3 rendez-vous** d'une heure
- + la présence d' **1 bénévole associatif** à la dernière séance



## Objectifs du programme :

- Proposer un espace de parole libre
- Obtenir des réponses rapides
- Être orienté vers des dispositifs d'aide



Recherchez « BREF AIDANTS »

**TÉLÉCHARGEZ**  
**L' APPLICATION SMARTPHONE**  
**GRATUITE ADAPTÉE**  
**DU PROGRAMME BREF**

### S'INFORMER

sur les troubles psychiques,  
les traitements et le système de santé

### TROUVER DE L'AIDE

DARIS (Dispositif Ambulatoire de  
Réhabilitation et d'Inclusion Sociale)  
151, rue de la Guinguette - 46000 CAHORS  
05 65 22 10 06



CH Jean-Pierre Falret  
Centre Hospitalier  
Etablissement sanitaire assurant la mission de services public en psychiatrie

**icm**  
Institut Camille Minet  
Association à but non lucratif  
santé mentale, handicap, inclusion

Ne restez pas seul ! Entourez-vous...

Votre proche est atteint de **SCHIZOPHRENIE**  
ou de troubles apparentés

# Programme Profamille module de psychoéducation multifamilial

Démunis face aux réactions de votre proche?



**PROFAMILLE**  
PROGRAMME DE PSYCHOEDUCATION

Pour en savoir plus sur le programme,  
n'hésitez pas à contacter  
Nelly SANTAELLA, Coordinatrice Profamille  
Tél. 06 31 54 51 47 / 05 65 22 10 06  
profamille.cahors@icm46.org



Mieux comprendre la maladie



Mieux communiquer avec son  
proche malade

*"Si j'avais eu la chance d'avoir  
pu bénéficier d'autant  
d'informations et de soutien au  
début de la "maladie" de mon  
fils, je suis sûre que ma  
famille aurait bien moins  
souffert et que je serais bien  
moins épuisée aujourd'hui..."*

*Annette, maman de Nicolas*

Inscription et renseignements:

**icm**  
Institut Camille Miret  
Association à but non lucratif  
santé mentale, handicap, inclusion



CH Jean-Pierre Falret  
Centre Hospitalier  
Établissement sanitaire assurant la mission de service public en psychiatrie



[www.profamille.site](http://www.profamille.site)





# CH Jean-Pierre Falret

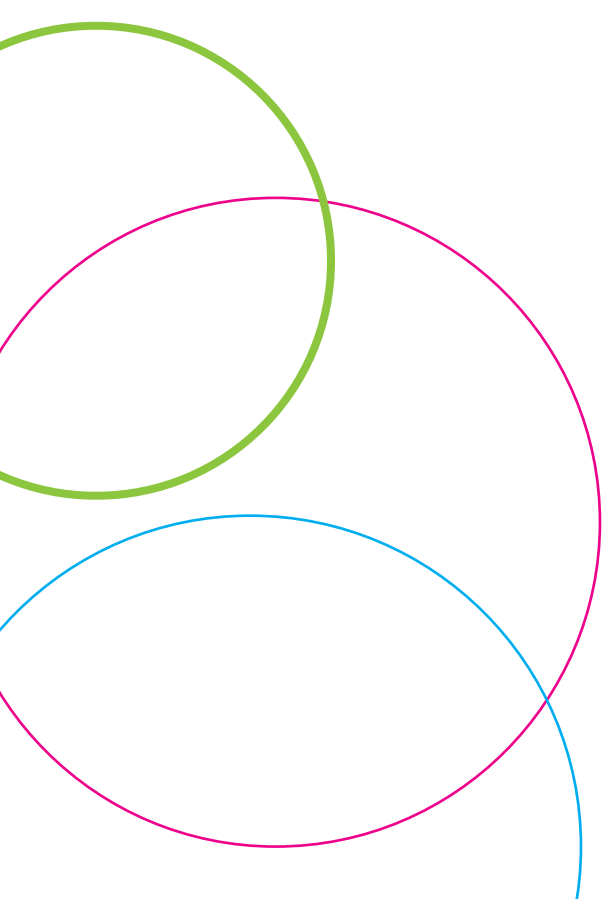
## Centre Hospitalier

Établissement sanitaire assurant la mission de service public en psychiatrie

📍 375 Route de Lacapelle-Marival · 46120 LEYME

☎ 05 65 10 20 30

🌐 [www.institut-camille-miret.fr](http://www.institut-camille-miret.fr)



**icm**

**Institut Camille Miret**

Association à but non lucratif  
santé mentale, handicap, inclusion