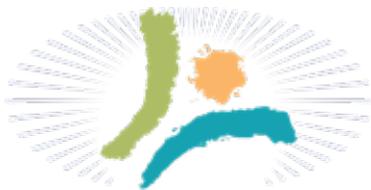


Livret d'accueil

CENTRE HOSPITALIER SAINTE-MARIE CLERMONT-FERRAND



**Centre Hospitalier
SAINTE-MARIE
CLERMONT-FERRAND**

33 rue Gabriel Péri
63037 CLERMONT-FERRAND
CEDEX1
Tél. 04 73 43 55 10

LE MOT

DU DIRECTEUR

du Territoire Sainte-Marie Puy-de-Dôme-Allier

Les professionnels du Centre Hospitalier Sainte-Marie de Clermont-Ferrand vous souhaitent la bienvenue.

Dès à présent et jusqu'à votre sortie, tout est mis en oeuvre pour garantir le bon déroulement de votre hospitalisation. L'ensemble des professionnels de l'établissement est à votre disposition pour que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions possibles.

Ce livret d'accueil a été pensé pour vous, les usagers, dans le but de vous fournir toutes les informations dont vous aurez besoin lors de votre séjour à l'hôpital.

Aussi, nous sommes attentifs à vos remarques et suggestions qui nous permettent d'améliorer notre organisation et les services dont vous pourrez bénéficier. Nous vous remercions en conséquence de remplir le questionnaire de sortie remis à la fin de votre séjour.

Au nom de toute l'institution, je vous souhaite un prompt rétablissement.

Alexis JAMET

..... LE MOT DE LA
PRÉSIDENTE DE LA CME

du Centre Hospitalier Sainte-Marie Clermont-Ferrand

La Communauté Médicale de l'établissement vous souhaite la bienvenue au Centre Hospitalier Sainte-Marie.

Soyez assuré(e)s que toutes nos équipes médicales et paramédicales sont engagées et à votre écoute dans un esprit d'humanisme afin d'apporter les soins les plus adaptés à votre état de santé.

Fortement attaché aux principes et valeurs d'égalité, d'accès aux soins et de continuité des soins, notre hôpital est pleinement investi dans un processus permanent d'amélioration de l'ensemble de ses prestations et a satisfait aux exigences de la Haute Autorité de Santé. Il s'engage au quotidien pour vous garantir la qualité et sécurité des soins durant tout votre séjour dans le respect des valeurs portées par l'Association Hospitalière Sainte-Marie : la bienveillance, le respect et la dignité de la personne soignée.

A ce titre, nos professionnels vous proposeront une offre de soins complète innovante, orientée rétablissement afin de répondre de façon pertinente à l'ensemble de vos besoins.

Je vous remercie de la confiance que vous nous témoignez et je vous adresse, au nom de la Commission Médicale d'Etablissement, tous mes vœux de prompt rétablissement.

Dr Anne-Laure PONTONNIER

SOMMAIRE

Le mot du Directeur	p.04
Le mot de la Présidente de la CME	p.05
Présentation de l'établissement	
Présentation générale	p.08
Le CHSM en quelques chiffres	p.09
Nous contacter & nous écrire	p.10
Se rendre au CHSM	p.11
Se repérer sur le site de clermont-ferrand	p.12
Modes d'hospitalisation	
Le cadre légal et les modalités de surveillance du respect des droits	p.14
Vos voies de recours	p.18
Votre admission	
Formalités administratives à l'admission	p.21
Non divulgation de votre hospitalisation	p.22
Admission d'un mineur	p.22
Bureau des entrées	p.22
Votre identification	p.23
Dépôt des valeurs	p.24
Le tarif de votre séjour	p.24
Votre séjour	
Les professionnels du CHSM	p.26
Vos médicaments	p.28
Votre espace	p.29
Les repas	p.29
Le linge	p.29
Votre courrier	p.30
Le téléphone et appareils multimédias	p.30
Les visites	p.31
Les sorties durant votre séjour	p.31
La bibliothèque	p.32
Les pratiques religieuses	p.32
Les activités sportives et culturelles	p.32
Contacts utiles	p.33

Votre sortie

Décision de sortie	p.34
Coordination des soins	p.34
Moyen de transport	p.35
Formalités	p.35

Vos droits & informations

Charte de la personne hospitalisée	p.37
Charte européenne de d'enfant hospitalisé	p.38
Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance	p.39
Charte Romain Jacob	p.40
Charte de la bientraitance	p.41
Communication ou consultation du dossier médical	p.42
Droits à la confidentialité et à l'information	p.43
La protection de mes données personnelles	p.44
Droit à l'information	p.45
Utilisation de données à des fins de recherche médicale	p.46
Dossier médical Partagé et Mon Espace Santé	p.46
La personne de confiance	p.47
Les directives anticipées	p.48
La commission des usagers (CDU)	p.49
Vous exprimez	p.51
L'espace de réflexion éthique (ERE)	p.54
Le don d'organes	p.54

Vos devoirs et obligations

Le règlement intérieur	p.56
Le respect des personnes et des locaux	p.58
La sécurité et les consignes incendies	p.58

La qualité et la sécurité des soins

La démarche qualité et la sécurité des soins	p.60
La certification de l'établissement	p.61
Les indicateurs de qualité et sécurité des soins	p.61
La douleur	p.63
La lutte contre les infections associées aux soins	p.64

Vous êtes dans un établissement de L'AHSM

Le mot du Président	p.67
Accueillir, soigner, rétablir depuis 1827	p.68
Transmettre et former	p.69
L'association en quelques chiffres	p.70

PRÉSENTATION

DE L'ÉTABLISSEMENT

Présentation Générale



Le Centre Hospitalier Sainte-Marie Clermont-Ferrand est l'un des 6 établissements de l'Association Hospitalière Sainte-Marie (Rodez, Nice, Privas, Le Puy, Clermont-Ferrand et Lyon), association à but non lucratif.

Etablissement de Santé Privé d'Intérêt Collectif (ESPIC), il occupe, depuis 1836, une place prépondérante dans la prise en charge de la santé mentale du département du Puy-de-Dôme. Situé au coeur de Clermont-Ferrand, l'établissement couvre 5 secteurs géographiques de psychiatrie générale (60% de la population du Puy-de-Dôme). L'établissement dispose également de 5 EHPAD, 1 USLD et 1 foyer de vie.



Chiffres clés

du Centre Hospitalier Sainte-Marie Clermont-Ferrand en 2024

LE SANITAIRE



Le centre référent conjoint de réhabilitation psychosociale de Clermont-Ferrand, qui a été labellisé par l'ARS fin mars 2018, associe le CHU et le CHSM Clermont-Ferrand.

En savoir plus



Nous contacter & nous écrire



ADRESSE

33 rue Gabriel Péri
63037 Clermont-Ferrand,
Cedex 1



E-MAIL

directionsecretariat.cfd@ahsm.fr



SITE INTERNET

<https://www.chsmclermontferrand.ahsm.fr/>

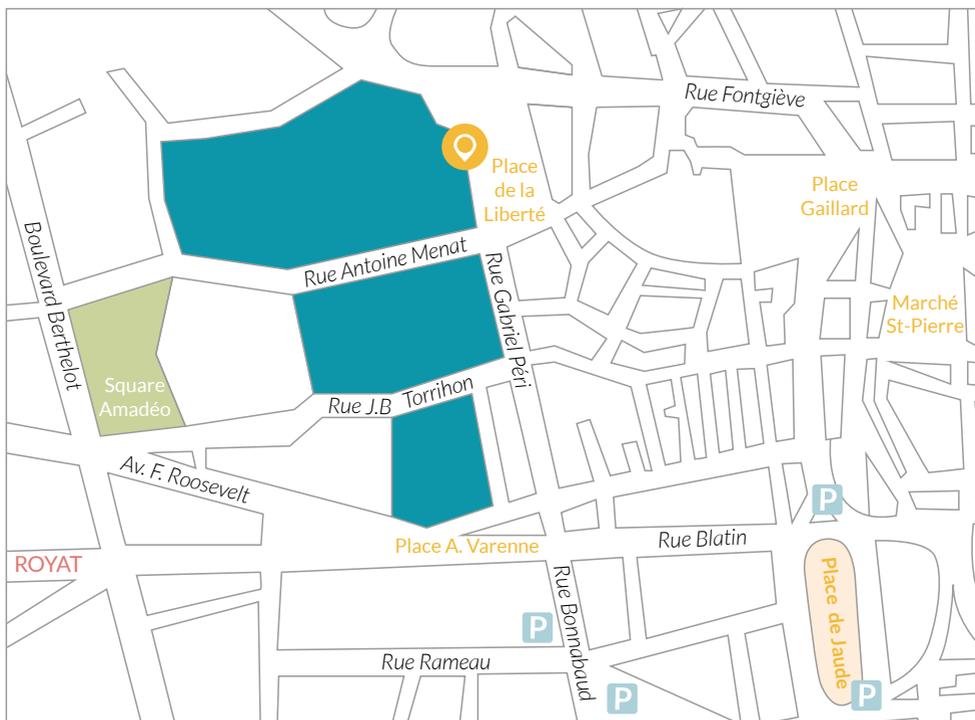


FACEBOOK

Etablissements Sainte-Marie
Puy-de-Dôme-Allier



Se rendre au CHSM



NOUS REJOINDRE

Bus : lignes 5 et 32, arrêt Gabriel Péri

Tram : ligne, arrêt Gaillard

.....



Modes d'hospitalisation





Le cadre légal et les modalités de surveillance du respect des droits



En application de la loi du 5 juillet 2011 et 27 septembre 2013 relatives aux droits et à la protection des personnes dans les établissements de santé, voici les différents modes de soins :

1. SOINS LIBRES EN ACCORD AVEC LE PATIENT (SL)

Une personne faisant l'objet de soins psychiatriques avec son consentement est en soins psychiatriques libres.

2. SOINS PSYCHIATRIQUES SANS CONSENTEMENT

Soins psychiatriques à la Demande d'un Tiers (SPDT) ou à la demande d'un tiers en urgence (SPDTU)

Une personne peut être hospitalisée sans son consentement sur demande d'un tiers si :

- * Ses troubles mentaux rendent impossible son consentement ;
- * Son état impose des soins immédiats assortis :
 - soit d'une surveillance constante justifiant une hospitalisation complète,
 - soit d'une surveillance médicale régulière justifiant une prise en charge sous une forme incluant des soins ambulatoires.



L'admission en soins psychiatriques à la demande d'un tiers nécessite :

- * 2 certificats médicaux datant de moins de 15 jours ;
- * La demande d'un tiers présentée par un membre de la famille du patient ou par une personne justifiant de l'existence de relations avec le malade antérieures à la demande de soins et lui donnant qualité pour agir dans l'intérêt de celui-ci. Le tuteur ou le curateur d'un majeur protégé peut faire une demande de soins ;
- * La décision du directeur de l'établissement.

EN CAS D'URGENCE :

- * 1 seul certificat pouvant émaner d'un médecin exerçant dans l'établissement ;
- * 2 certificats médicaux relatifs à la période d'observation émanant de deux psychiatres distincts ;
- * La demande d'un tiers ;
- * La décision du directeur de l'établissement.

Soins psychiatriques en cas de péril imminent (SPPI)

Une personne peut être hospitalisée sans son consentement en cas de péril imminent lorsqu'il s'avère impossible d'obtenir une demande d'un tiers dans les conditions prévues et qu'il existe, à date d'admission, un péril imminent pour la santé de la personne.

L'admission en soins psychiatriques en cas de péril imminent nécessite :

- * 1 certificat émanant d'un médecin n'exerçant pas dans l'établissement d'accueil ;
- * 2 certificats médicaux relatifs à la période d'observation émanant de deux psychiatres distincts ;
- * La décision du directeur de l'établissement.

Soins Psychiatriques sur Décision du Représentant de l'Etat (SPDRE)

Les personnes dont les troubles mentaux nécessitent des soins et compromettent la sûreté des personnes ou portent atteinte de façon grave à l'ordre public peuvent être admises en soins psychiatriques sur décision du représentant de l'Etat. L'admission en soins psychiatriques sur décision du représentant de l'Etat nécessite :

- * Un certificat émanant d'un médecin n'exerçant pas dans l'établissement d'accueil ;
- * Un arrêté préfectoral.

Dans un délai de trois jours francs suivant la réception du certificat, le représentant de l'Etat dans le département décide de la forme de prise en charge.

EN CAS D'URGENCE :

- * Un avis médical pouvant émaner de tout médecin ;
- * L'arrêté préfectoral suite à décision provisoire prise par le maire.

3. HOSPITALISATION DES MINEURS

Le consentement préalable du ou des titulaires de l'autorité parentale est requis lors de l'hospitalisation libre d'une personne mineure. Toutefois, dans le cas où la personne mineure souhaite garder le secret sur son état de santé, le médecin peut se dispenser d'obtenir le consentement du ou des titulaires de l'autorité parentale sur les décisions médicales à prendre lorsque le traitement ou l'intervention s'impose pour sauvegarder sa santé.

Dans ce cas, le mineur se fait accompagner d'une personne majeure de son choix. L'admission en soins psychiatriques à la demande d'un tiers n'est pas permise dans le cas des personnes mineures. L'hospitalisation en soins psychiatriques sur décision du représentant des l'Etat des personnes mineures est possible et répond aux règles énoncées plus haut.



Ordonnance de placement provisoire (OPP) d'un mineur en danger

A titre provisoire, le juge peut, pendant l'instruction d'une affaire, ordonner la remise provisoire d'un mineur à un centre d'accueil ou d'observation. Cette mesure est valable 6 mois, la décision sur le fond devant intervenir dans un délai de 6 mois à compter de la décision ordonnant les mesures provisoires. Juge des libertés et de la détention (idem livret MAJ).

Juge des libertés et de la détention

L'hospitalisation complète en soins psychiatriques sans consentement ne peut se poursuivre sans que le juge des libertés et de la détention (JLD) n'ait statué sur cette mesure dans un délai de 12 jours à compter de l'admission.

La loi du 22 janvier 2022 institue par ailleurs de nouveaux contrôles à l'encontre des mesures de contention et d'isolement dépassant les délais réglementaires de respectivement 24h et 48h. Le juge de la détention et des libertés est désormais informé des mesures dépassant ce cadre afin d'y mettre un terme dès lors qu'il estime qu'une atteinte disproportionnée est susceptible d'être portée à la liberté fondamentale d'aller et venir du patient. De même, le patient et ses proches sont régulièrement avertis du renouvellement de ces mesures contraignantes afin qu'ils puissent également se saisir d'une demande de mainlevée dans des situations où la durée de l'isolement et/ou la contention leur semble porter une atteinte disproportionnée aux libertés fondamentale. Dans ces 3 cas, la mesure est prise par le Directeur, au vu des certificats médicaux.

Vos voies de recours



La commission départementale des soins psychiatriques (C.D.S.P.) (Loi du 11 juillet 2011)

Dans chaque département, une commission pluridisciplinaire composée de médecins et de représentants des usagers est chargée de veiller au bon déroulement des hospitalisations psychiatriques, au regard du respect des libertés individuelles et de la dignité des personnes. Vous pouvez, dès lors que vous le jugez nécessaire, saisir cette commission.



Adressez votre correspondance à :

M. le Délégué Territorial

Commission Départementale des Soins Psychiatriques
Agence Régionale de Santé

Bureau des questions hospitalières

60 avenue de l'Union Soviétique
63057 CLERMONT-FERRAND CEDEX

Contrôleur général des lieux de privation de liberté (CGPL)

Il est chargé de contrôler les conditions de prises en charge et de transfèrement des personnes privées de liberté, afin de s'assurer du respect de leurs droits fondamentaux.



Vous pouvez adresser toute correspondance à :
Contrôleur général des lieux de privation de liberté
CS 70048 - 75921 PARIS Cedex 19

Commission des Usagers (CDU) de l'établissement

Vous pouvez saisir la commission et demander la rencontre d'un médiateur médical et/ou d'un représentant des usagers (Voir page 47).

La commission de conciliation et d'indemnisation (C.C.I)

La commission régionale de conciliation et d'indemnisation des accidents médicaux des affections iatrogènes et des infections nosocomiales (CCI) a été créée par un décret du 3 mai 2002 en application des articles L. 1142-6 et L. 1143-1 du code de la santé publique. Elle a pour mission de favoriser la résolution des conflits par la conciliation et permettre l'indemnisation des victimes d'accidents médicaux dont le préjudice présente un degré de gravité supérieur à un seuil fixé par le décret du 4 avril 2003.



Adressez votre correspondance à :

CCI - 235, cours Lafayette
69451 LYON CEDEX 06

Tél. : **04 72 84 45 60**

Courriel : **auvergne@commissions-crci.fr**



Votre admission



L'établissement vous assure un accueil permanent et vous accompagne avec le bureau des entrées, dans les formalités de votre admission dans l'une des unités de soins de l'établissement

Formalités administratives à l'admission



Le bureau des entrées vous aide (vous ou un membre de votre famille) à régulariser votre séjour et répond à vos questions.

Pour cela, vous devez vous munir de :

AGIR POUR UNE BONNE IDENTIFICATION DU PATIENT

BIEN IDENTIFIÉ, BIEN SOIGNÉ !

Vitale Carte d'assurance maladie

Carte d'identification patient

Lors de votre venue, si vous avez changé :

- de coordonnées (adresse postale, numéro de téléphone)
- de médecin traitant
- de situation personnelle (mariage, divorce, ...)
- de mutuelle
- etc.

Merci de nous en faire part afin que nous puissions mettre à jour votre dossier.

Centre Hospitalier de Saint-Marie

- votre pièce d'identité ;
- votre carte vitale ou à défaut votre attestation de droit ou l'attestation de droit à la Complémentaire Santé Solidaire (C.S.S) ;
- votre carte de mutuelle ou assurance en cours.



La pièce d'identité est **INDISPENSABLE** :

Carte nationale d'identité, Passeport, titre de séjour, livret de famille.

Non divulgation de votre hospitalisation



« Si vous souhaitez que votre présence ne soit pas divulguée, signalez-le à l'équipe soignante qui fera le nécessaire pour préserver votre anonymat vis-à-vis des personnes extérieures à l'hôpital. »

Admission d'un mineur



Pour les admissions au pôle de psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent, les représentants de l'autorité parentale doivent aussi présenter :

- le carnet de santé de l'enfant ;
- la photocopie du livret de famille ;
- une demande d'admission ou autorisation de soins, signée par les parents ou le représentant légal ;
- la carte vitale, à défaut l'attestation de droit.

Bureau des entrées



Bureau des entrées

33 rue Gabriel Péri

63000 CLERMONT-FERRAND

Tél : **04 73 98 65 00**

Du lundi au vendredi :

9h-12h et 13h00-16h30

● Votre identification



Lors de votre première entrée, votre pièce d'identité permettra de créer votre dossier de soins et de vous attribuer une identité nationale de santé de soins (INS). Cette identification nationale vous suivra tout au long de votre parcours de santé et facilitera et sécurisera le partage des données entre les professionnels qui participent à votre prise en soins.

● DÉCOUVREZ L'INS :



A votre admission, vous serez aussi sollicité afin de réaliser votre portrait numérique. Cette photo sera intégrée dans votre dossier patient informatisé afin d'assurer l'Identitovigilance (système de surveillance et de gestion des risques et erreurs liés à l'identification des patients).

Vous pouvez refuser l'intégration de votre photo au sein de votre dossier.



La vérification de l'identité est une préoccupation constante de notre établissement ; les professionnels durant votre séjour, vous demanderont régulièrement de vous identifier en donnant votre nom, prénom et date de naissance.

Dépôt des valeurs



Nous vous invitons à mettre en sécurité vos valeurs (argent, bijoux, objets de valeur...) auprès de l'équipe soignante qui se chargera du dépôt au coffre de l'établissement, un reçu vous sera remis. Vous avez la possibilité d'y avoir accès durant votre séjour.



En cas de perte, de vol ou de détérioration de vos valeurs, la responsabilité du centre hospitalier n'est pas engagée si vous n'avez pas effectué ce dépôt.

Le tarif de votre séjour



Le bureau des entrées effectue le nécessaire pour obtenir la prise en charge de vos frais de séjour.



Ceux-ci se composent :

- du ticket modérateur ;
- du forfait journalier.

Il fera le nécessaire auprès de votre caisse d'assurance maladie et de votre mutuelle, à condition qu'il soit en possession des documents nécessaires (carte vitale et mutuelle à jour). En l'absence de ces éléments, vous serez dans l'obligation de faire l'avance des frais. Si vous n'êtes pas assuré social ou si vous ne pouvez pas régler les frais à votre charge, prenez rapidement contact avec l'assistant social du service.

Votre séjour



Les professionnels du CHSM



L'unité qui vous accueille est placée sous la responsabilité d'un médecin chef psychiatre, d'un médecin psychiatre, d'un cadre supérieur de santé et d'un cadre de santé. L'équipe qui vous prend en charge est composée de médecins psychiatres, médecins généralistes, psychologues, infirmiers, aides-soignants, assistants sociaux et agents des services logistiques. Ensemble, ils vous dispensent des soins qui font l'objet d'un projet de soins personnalisé auquel vous êtes associé.

L'équipe médicale

Le médecin psychiatre référent de votre hospitalisation, assure votre suivi et reste à votre disposition, sur rendez-vous, pour toute demande d'information médicale. Le médecin généraliste peut effectuer un bilan de votre santé physique et interviendra en cas de problème survenant lors de votre séjour.

L'équipe soignante

La gestion de chaque unité de soins est confiée à un cadre de santé sous la responsabilité d'un cadre supérieur de santé. C'est au cadre de santé qu'il faut vous adresser si besoin. Les infirmiers participent avec les médecins à l'évaluation de vos problèmes de santé et effectuent les soins relationnels, physiques et techniques ; les aides-soignants vous apporteront aussi une aide relationnelle mais particulièrement en matière de soins d'hygiène et de confort.

L'équipe hôtelière

Elle assure l'entretien des locaux et le service des repas.

Les assistants sociaux

En collaboration avec l'équipe médicale et soignante, les assistants sociaux vous aident à résoudre les problèmes d'ordre social : sauvegarder vos droits, rechercher des solutions et trouver des réponses adaptées à votre situation.

Vous pouvez demander à les rencontrer par l'intermédiaire du cadre de santé du service. Ils évalueront avec vous les solutions les mieux adaptées pour organiser votre sortie et faciliter votre retour à domicile.

Le kinésithérapeute, l'ergothérapeute, le psychomotricien et le diététicien

Ils interviennent sur prescription médicale en fonction de vos besoins. Le diététicien adaptera votre régime en fonction de vos besoins.

Les psychologues

Des psychologues interviennent pour vous proposer écoute, soutien et accompagnement.

Les secrétaires médicales

Elles gèrent tous les aspects médico-administratifs de votre hospitalisation : comptes-rendus médicaux, remise des certificats, organisation des rendez-vous, rédaction des ordonnances médicales de sortie, etc...

Cadres de santé, infirmiers, aides-soignants et agents de services logistiques sont identifiables par la mention de leur fonction sur leur tenue de travail.



De nombreux autres professionnels contribuent également à la qualité de votre séjour : personnels administratifs, personnels de la pharmacie, personnels techniques et logistiques.



Vos médicaments



Si vous prenez un traitement médicamenteux avant votre hospitalisation, veuillez-vous munir de votre (vos) ordonnance(s) en cours de validité et les transmettre à votre arrivée dans le service de soins aux professionnels de santé. Si vous amenez vos médicaments à l'hôpital, ils vous seront retirés à votre arrivée dans le service. Il est important d'éviter tout risque d'erreur ou de mélange entre votre traitement habituel et ceux prescrits par les médecins de l'hôpital.

COMMENT SE PRÉSENTENT MES MÉDICAMENTS AU CH SAINTE MARIE ?

Livret Thérapeutique

Le Livret Thérapeutique dresse la liste des médicaments disponibles au sein de l'établissement. Tous les médicaments ne peuvent pas être fournis par l'établissement (médicaments dits « de confort » ou non disponibles par exemple), ce qui peut conduire les médecins à substituer certains traitements.

Les médicaments sont sélectionnés selon les critères suivants :

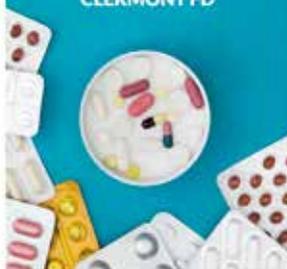
- Efficacité démontrée
- Effets indésirables limités lors des associations avec les psychotropes
- Laboratoire pharmaceutique reconnu
- Médicament ayant l'agrément aux collectivités
- Présentation (taille, forme, goût...) acceptable
- Système de livraison approprié
- Coût optimisé

La sélection des médicaments est effectuée par les pharmaciens avec l'accord du Comité du médicament et des dispositifs médicaux stériles (COMEDIMS).

Les médicaments sont contrôlés à leur arrivée à la pharmacie de l'hôpital.

En cas d'anomalie, ils sont retournés au laboratoire ou détruits dans un circuit spécifique.

LES MÉDICAMENTS SOUS CONTRÔLE AU CH SAINTE MARIE CLERMONT FD



La prescription

Lorsque les médecins prescrivent sur le logiciel, les ordonnances apparaissent sur les ordinateurs de la pharmacie.

Le pharmacien veille à la conformité de l'ordonnance en collaboration étroite avec le médecin, c'est la validation pharmaceutique.

La dispensation

Après la validation des ordonnances par les pharmaciens, les préparateurs en pharmacie effectuent la préparation des médicaments, comprimés et gélules, dans des sachets unitaires au nom du patient, avec la date et l'heure de prise. Puis ces sachets sont envoyés dans l'unité de soins avec les autres médicaments buvables et injectables.

Dans les unités de soins, les infirmiers terminent les piluliers avec les autres médicaments pouvant être nécessaires.

Avant de donner le médicament, les infirmiers effectuent toujours un nouveau contrôle avec l'ordonnance.

A quoi ressemble un sachet ?

Le sachet comprend les informations suivantes : unité de soins, nom du patient, date & heure de prise, nom du médicament, numéro de lot et date de péremption, quantité.



Votre espace



Vous êtes accueilli dans une chambre particulière, sous réserve de disponibilité. En fonction des nécessités de service, il peut être procédé à un changement de chambre au cours de l'hospitalisation.

Les repas



Les repas que vous allez consommer pendant votre hospitalisation sont réalisés par le service restauration du CHSM. Dès votre entrée, vous pourrez signaler les aliments que vous n'appréciez pas ou que vous ne consommez pas auprès de l'équipe soignante.

Si votre pathologie ou votre traitement le nécessite, une alimentation thérapeutique adaptée vous sera proposée.

En cas d'allergie alimentaire, signalez-le immédiatement à l'équipe soignante pour bénéficier d'une prise en charge spécifique.



Ils sont servis dans la salle à manger de l'unité de soins, sauf avis médical. Le petit déjeuner est pris entre 8h et 9h, le déjeuner entre 12h et 13h et le dîner entre 18h30 et 19h.

Le linge



L'entretien du linge personnel incombe au patient et/ou à sa famille. Dans certaines situations exceptionnelles, il peut être assuré par un prestataire externe, l'établissement déclinant toute responsabilité en cas de détérioration.



Votre courrier



Votre courrier peut vous être adressé à l'adresse suivante :



Monsieur, Madame ... (Nom, Prénom) - Unité de soins ...
CENTRE HOSPITALIER SAINTE-MARIE
33 rue Gabriel Péri – CS 9912
63037 CLERMONT-FERRAND CEDEX 1

Le dépôt et la réception s'effectuent dans votre unité de soins.

Le téléphone & appareils multimédia



Il est possible de recevoir des appels ou de téléphoner en passant par le service ou directement avec votre portable en respectant le bon fonctionnement du service. Toutefois cette liberté peut être restreinte pour des raisons thérapeutiques sur décision du médecin.

Il est interdit de les utiliser pour enregistrer ou filmer dans l'établissement.

L'utilisation des appareils multimédias peut être restreinte pour des raisons thérapeutiques, sur décision médicale.

Les visites



Sauf contre-indication médicale, les visites sont autorisées tous les jours de 13h à 20h. Les visiteurs sont tenus de respecter l'intimité des patients et ne doivent pas compromettre les soins.



Vous pouvez demander au personnel du service de ne pas permettre aux personnes que vous désignez de vous rendre visite.

Au sein du pôle de psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent, pour les visites et les conversations téléphoniques, une autorisation sera demandée aux responsables légaux.

L'HÉBERGEMENT DES ACCOMPAGNANTS

Le Centre Hospitalier Sainte-Marie n'a pas la possibilité d'héberger les accompagnants (voir la liste des hôtels et des restaurants mis à votre disposition à l'accueil ou l'office du tourisme).

Office du tourisme de Clermont Ferrand :
04 73 98 65 00.

Place de la Victoire - 63000 CLERMONT-FERRAND
<http://www.clermont-fd.com/>



Les sorties durant votre séjour



Sauf contre-indication médicale, la liberté d'aller et venir vous est garantie. Pour les mineurs, les sorties nécessitent l'accord du responsable légal.

La bibliothèque



Une bibliothèque est à votre disposition (sauf week-end et jours fériés). Les horaires sont consultables dans votre unité de soins.

Horaire d'ouverture :

Lundi : de 13h30 à 15h30

Mardi : de 13h30 à 17h00

Mercredi : de 13h30 à 17h00

Jeudi : de 13h30 à 15h30

Vendredi : de 13h30 à 15h30

Les pratiques religieuses



Une aumônerie est présente dans l'établissement.

Des offices catholiques sont célébrés dans le lieu de culte. Vos volontés et croyances sont respectées, et sur simple demande aux soignants, les ministres des différents cultes peuvent vous rendre visite.

Les activités sportives et culturelles



Sur indication médicale, des activités thérapeutiques sont proposées au sein de l'établissement (chorale, musicothérapie, art thérapie, sport adapté...). Renseignez-vous auprès de l'équipe soignante.

PROJET CULTUREL DE L'ETABLISSEMENT

Le CHSM s'investit, chaque année, dans un projet d'envergure permettant de vous offrir un accès à la culture grâce à de nombreuses activités et sorties culturelles. N'hésitez pas à vous inscrire dans un projet qui vous inspire. L'occasion de faire des rencontres, de travailler en équipe et participer à un processus créatif : danse, théâtre, musique...

Renseignez-vous auprès de l'équipe soignante.



Seules des restrictions médicales ou les modalités légales de votre hospitalisation peuvent modifier les conditions de votre séjour.

Vous devez aussi **respecter les règles de vie** dans les unités de soins. Vous êtes tenu d'être **présent à chaque sollicitation des professionnels de soin** et cela tout au long de votre séjour (visites médicales, entretiens infirmiers...).

Contacts utiles



UNAFAM (*Union Nationale de Familles et Amis de personnes Malades et /ou handicapées psychiques*).



Bureau : 17 rue Pierre Doussinet 63000
CLERMONT-FERRAND

(permanence le mardi de 14h30 à 18h sur R.V)

Renseignement par téléphone au **04 73 92 93 34**

(même numéro pour Allier, Cantal et Haute Loire)

et/ou email : **63@unafam.fr**

Objectifs : Entraide, écoute et soutien des pairs aidants.

UDAF (*Union départementale des associations familiales*).



Information et soutien aux tuteurs familiaux

33-35 Rue Maréchal Leclerc, 63000 CLERMONT-FERRAND

Tél : **04 73 31 92 63** – **www.udaf63.fr**



VOTRE SORTIE

Décision de sortie



Dès que votre état de santé le permettra, le médecin psychiatre fixera, avec vous, la date de votre sortie. Il vous expliquera la suite de votre traitement. Vous pouvez prendre attache auprès du cadre du service pour toutes informations.

La fin du séjour pour un mineur est organisée avec les parents ou les détenteurs de l'autorité parentale.



SORTIE CONTRE AVIS MÉDICAL :

Nous vous demanderons de signer une décharge reconnaissant que vous avez été informé(e) des risques encourus et dégageant l'hôpital de toute responsabilité.

Coordination des soins entre professionnels du CHSM et votre médecin traitant



Les certificats médicaux, courriers et ordonnances nécessaires au suivi des soins vous seront remis, à votre sortie et déposés sur votre compte « mon espace santé ». *cf : page 46*

Une lettre de liaison vous sera également remise le jour de votre sortie afin d'assurer cette continuité des soins.

Votre médecin traitant recevra par courrier et/ou email cette lettre de liaison pour lui permettre de poursuivre votre prise en charge sauf si vous refusez qu'il en soit destinataire.

Moyen de transport



Si le médecin prescrit un transport sanitaire pour votre départ, vous avez toute liberté dans le choix du prestataire.

Formalités



Pour toute demande de document administratif ou pour tout renseignement concernant la facturation de votre séjour, vous pouvez vous adresser au bureau des entrées.



Bureau des entrées :

33 rue Gabriel Péri

63000 CLERMONT-FERRAND

Tél : **04 73 98 65 00**

Du lundi au vendredi : 9h-12h et 13h00-16h30

Avant votre départ, pensez à retirer les objets de valeur que vous avez déposés pendant votre séjour.

Au moment de votre sortie, un membre du personnel de l'unité peut vous aider à régulariser votre situation (bulletin de situation, retrait des objets de valeur, commande du transport au prestataire de votre choix...).



Vos droits & informations



Charte de la personne hospitalisée



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



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.



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.



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.



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.



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.



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.



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.



La personne hospitalisée est traitée avec égards. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.



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.



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.



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

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

La charte européenne de l'enfant hospitalisé

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

1 L'admission à l'hôpital d'un enfant ne doit être réalisée que si les soins nécessaires par sa maladie ne peuvent être prodigués à la maison, en consultation externe ou en hôpital de jour.

Un enfant hospitalisé a le droit d'avoir ses parents ou leur substitut auprès de lui jour et nuit, quel que soit son âge ou son état.

2

3 On encouragera les parents à rester auprès de leur enfant et on leur offrira pour cela toutes les facilités matérielles, sans que cela n'entraîne un supplément financier ou une perte de salaire. On informera les parents sur les règles de vie et les modes de faire propres au service afin qu'ils participent activement aux soins de leur enfant.

Les enfants et leurs parents ont le droit de recevoir une information sur la maladie et les soins, adaptée à leur âge et leur compréhension, afin de participer aux décisions les concernant..

4

5 On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable. On essaiera de réduire au minimum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.

Les enfants ne doivent pas être admis dans des services adultes. Ils doivent être réunis par groupes d'âge pour bénéficier de jeux, loisirs, activités éducatives adaptés à leur âge, en toute sécurité. Leurs visiteurs doivent être acceptés sans limite d'âge..

6

7 L'hôpital doit fournir aux enfants un environnement correspondant à leurs besoins physiques, affectifs et éducatifs, tant sur le plan de l'équipement que du personnel et de la sécurité.

L'équipe soignante doit être formée à répondre aux besoins psychologiques et émotionnels des enfants et de leur famille..

8

9 L'hôpital doit fournir aux enfants un environnement correspondant à leurs besoins physiques, affectifs et éducatifs, tant sur le plan de l'équipement que du personnel et de la sécurité.

L'équipe soignante doit être formée à répondre aux besoins psychologiques et émotionnels des enfants et de leur famille..

10



Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance

DIR-FCT-023

Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance

Lorsqu'il sera admis et acquis que toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance est respectée et reconnue dans sa dignité, sa liberté, ses droits et ses choix, cette charte sera appliquée dans son esprit.

1. Choix de vie

Toute personne âgée devenue handicapée ou dépendante est libre d'exercer ses choix dans la vie quotidienne et de déterminer son mode de vie.

2. Cadre de vie

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir choisir un lieu de vie - domicile personnel ou collectif - adapté à ses attentes et à ses besoins.

3. Vie sociale et culturelle

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance conserve la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie en société.

4. Présence et rôle des proches

Le maintien des relations familiales, des réseaux amicaux et sociaux est indispensable à la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance.

5. Patrimoine et revenus

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

6. Valorisation de l'activité

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit être encouragée à conserver des activités.

7. Liberté d'expression et liberté de conscience

Toute personne doit pouvoir participer aux activités associatives ou politiques ainsi qu'aux activités religieuses et philosophiques de son choix.

8. Préservation de l'autonomie

La prévention des handicaps et de la dépendance est une nécessité pour la personne qui vieillit.

9. Accès aux soins et à la compensation des handicaps

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit avoir accès aux conseils, aux compétences et aux soins qui lui sont utiles.

10. Qualification des intervenants

Les soins et les aides de compensation des handicaps que requièrent les personnes malades chroniques doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant, à domicile comme en institution.

11. Respect de la fin de vie

Soins, assistance et accompagnement doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

12. La recherche : une priorité et un devoir

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement, les maladies handicapantes liées à l'âge et les handicaps est une priorité. C'est aussi un devoir.

13. Exercice des droits et protection juridique de la personne vulnérable

Toute personne en situation de vulnérabilité doit voir protégés ses biens et sa personne.

14. L'information

L'information est le meilleur moyen de lutter contre l'exclusion.

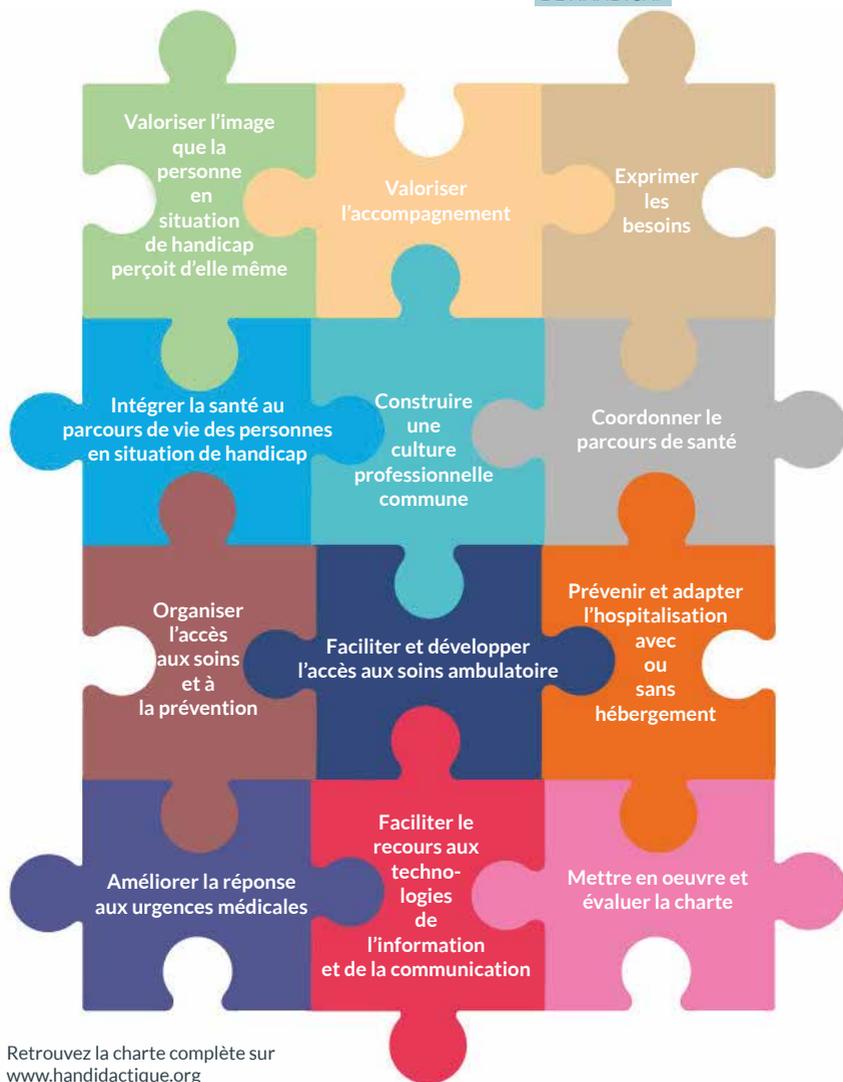
fng
Fondation Nationale de Gérontologie
49, rue Mirabeau – 75016 PARIS
Tel : 01 55 74 67 00 – www.fng.fr

Version révisée 2007



CHARTE ROMAIN JACOB

UNIS POUR L'ACCÈS À LA SANTÉ
DES PERSONNES EN SITUATION
DE HANDICAP



Centre Hospitalier
Sainte-Marie
CLERMONT-FERRAND

CHARTE DE BIENTRAITANCE

Etre bien traité, c'est s'engager dans une «démarche globale de la prise en charge du patient, de l'utilisateur et l'accueil de l'entourage visant à promouvoir le respect des droits et libertés du patient, son écoute et ses besoins tout en prévenant la maltraitance». (Définition HAS et FORAP)

Le CHSM s'engage principalement à

- Mettre tout en œuvre pour respecter l'intégrité physique et psychique, la dignité, l'intimité de la personne soignée et ses libertés de choix
- Organiser les parcours de soins garantissant la qualité et la sécurité à toutes les étapes de la prise en soins
- Garantir des temps d'échange et de régulation pluri professionnels autour de situations de soins et conformes aux bonnes pratiques
- Accompagner, informer et former les professionnels à une démarche éthique et déontologique de bientraitance
- Evaluer le niveau de satisfaction des personnes soignées et de leur entourage dans une dynamique d'amélioration continue des services proposés

Les professionnels s'engagent à

- Respecter le droit à la différence et à la dignité, sans distinction de genre, d'origine ou de croyance
- Etre dans l'écoute et l'empathie, se rendre disponible et créer un climat de confiance et de confidentialité
- Donner à la personne soignée et à ses proches une information accessible, individuelle et loyale
- Construire avec la personne soignée et/ou ses proches son projet personnalisé et individualiser la prise en soin
- Prévenir et traiter la douleur, entendre et reconnaître les souffrances physiques et psychiques de la personne soignée

Cette charte a été rédigée en adéquation avec les valeurs de l'Association Hospitalière Sainte-Marie et le règlement intérieur des patients.



Centre Hospitalier
Sainte-Marie
CLERMONT-FERRAND

Communication ou consultation du dossier médical



Conformément à la loi relative aux droits des malades, à la qualité du système de santé du 4 mars 2002 et au décret 2002-637 du 29 avril 2002, vous pouvez accéder à votre dossier médical.

Si vous avez été hospitalisé, venu en consultation ou actuellement hospitalisé, vous pouvez obtenir la communication de votre dossier médical conformément à la réglementation en adressant une demande écrite, précisant votre date de naissance, vos coordonnées (postales, téléphoniques et email), le service impliqué et en joignant à votre courrier tous les justificatifs nécessaires. Celle-ci est à envoyer à l'adresse suivante :



Centre Hospitalier Sainte-Marie :
33 rue Gabriel Péri
63000 CLERMONT-FERRAND CEDEX 1

La demande doit préciser le mode de consultation : sur place (gratuite) ou par délivrance de copies (frais laissés à la charge du patient comprenant le coût de la reproduction et le cas échéant de l'envoi des documents).

Le médecin qui a donné les soins peut recommander la présence d'une tierce personne au moment de la réception des informations. Pour les mineurs, seuls les titulaires de l'autorité parentale peuvent demander l'accès au dossier de leur enfant sous réserve que le mineur n'ait pas souhaité garder le secret à l'égard de ses parents sur un traitement ou une intervention dont il a fait l'objet (Art R 111-6 CSP).



Dans le cadre d'une admission en soins psychiatriques sans consentement, la consultation des informations concernant le patient peut être subordonnée à la présence d'un médecin désigné par le patient en cas de risques d'une gravité particulière. En cas de refus par le patient, la Commission départementale des soins psychiatriques est saisie ; son avis s'impose tant à l'établissement qu'au patient et interviendra dans un délai de 2 mois.



A compter de votre dernier séjour, l'établissement conservera votre dossier pendant 20 ans. (Article R 1112-7 du Code de la Santé Publique).

Droits à la confidentialité et à l'information



La loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de soins positionne l'utilisateur comme acteur du système de santé.

Le personnel de l'établissement est astreint au secret médical et professionnel et à l'obligation de réserve. Toutes les informations vous concernant sont traitées dans le strict respect des lois en vigueur.

Partage d'informations entre professionnels

La loi n° 2016-41 du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé et les décrets du 20 juillet 2016 qui viennent compléter et préciser l'article L1110-4 du Code de la Santé Publique précisent les conditions d'échange et de partage d'informations entre professionnels de santé et l'accès aux informations de santé à caractère personnel :

- L'accès aux données de santé est réservé aux personnes autorisées, c'est-à-dire aux membres de l'équipe de soins intervenant dans votre prise en charge (professionnels médicaux, soignants, paramédicaux, assistants sociaux et éducatifs) ;

- Si des professionnels non membres de l'équipe de soins sont amenés à intervenir dans votre prise en charge, votre consentement sera recueilli avant tout échange d'information vous concernant ;

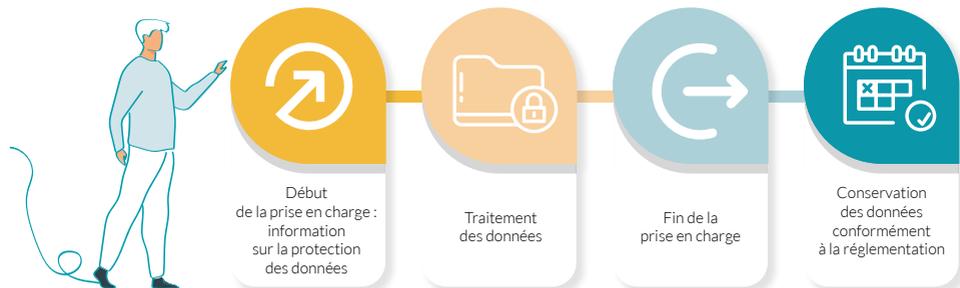
- La messagerie sécurisée de santé sera privilégiée en tant que moyen de partage d'information, sinon le courrier papier sera utilisé;

- Les données recueillies sont celles strictement nécessaires à votre prise en charge ;

- L'accès est soumis au respect du secret médical, de la confidentialité et de la vie privée ;

- Vous pouvez, à tout moment, vous opposer à l'échange et au partage d'informations vous concernant.

La protection de mes données personnelles



Dans le cadre de son activité, l'établissement collecte les données strictement nécessaires à la prise en charge de l'utilisateur, conformément au Règlement Général sur la Protection des Données personnelles (RGPD) entré en application le 25 mai 2018. L'établissement s'engage à traiter l'ensemble de ces données personnelles, conformément aux textes applicables à la protection des données à caractère personnel (*loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) 2016/679 du 27 avril 2016*).

Le RGPD est une loi européenne qui a permis de renforcer les droits des personnes et de responsabiliser davantage les organismes publics et privés qui traitent leurs données. Cette loi insiste sur le fait de communiquer de façon concise, transparente et compréhensible sur la manière dont sont traitées les données personnelles et sur les droits que possèdent les personnes concernées. Les données de santé sont des données à caractère personnel considérées comme sensibles. Un dossier est ouvert à l'entrée de l'utilisateur dans l'établissement, afin de pouvoir efficacement suivre sa prise en charge. Les données de l'utilisateur contenues dans son dossier sont traitées par les professionnels autorisés, conformément aux dispositions relatives au secret médical, de plus ces données seront conservées conformément aux dispositions réglementaires¹. L'utilisateur dispose d'un droit d'accès² direct à son dossier, d'un droit de rectification, de limitation, d'opposition et d'effacement, dans le respect du Code de la Santé Publique, de la loi Informatique et Libertés et du RGPD.



A l'attention du DPO,
Association Hospitalière Sainte-Marie
12 rue de l'Hermitage – CS 20099
63407 CHAMALIERES CEDEX
Mail : dpo@ahsm.fr

Droit à l'information



Vous avez le droit d'être informé sur votre état de santé. Les informations que le médecin vous fournira vous permettront de prendre librement, avec lui, les décisions concernant votre santé. Dans tous les cas, votre consentement sera recherché.

¹ Article 5 du Règlement Général sur la Protection des Données

² Les différents droits individuels sont mentionnés dans les articles 12 et suivants du RGPD

Utilisation de données à des fins de recherche médicale



Afin de développer les connaissances scientifiques et médicales dans le domaine de la santé et notamment de la santé mentale, l'établissement a une mission de recherche et participe à des travaux de recherche.

Les données, une fois codées et rendues anonymes pourront également être utilisées ultérieurement, ou transmises à des chercheurs ou aux autorités de santé travaillant dans le même domaine, en France ou à l'étranger. Les données utilisées respecteront la confidentialité et ne permettront pas de vous identifier directement.



Sauf opposition de votre part, les données administratives sociales et médicales recueillies au cours de votre séjour pourront être utilisées à des fins de recherche par des professionnels et chercheurs travaillant dans l'établissement.

À tout moment, vous avez la possibilité de vous opposer à la réutilisation de vos données pour la recherche en le faisant savoir au médecin qui vous a pris en charge. Vous avez également la possibilité de vous opposer au stockage de vos données et à leur réutilisation auprès de votre médecin ou en remplissant un formulaire d'opposition disponible sur simple demande.

Dossier médical Partagé et Mon Espace Santé



Chaque personne bénéficiant d'un régime d'assurance maladie français dispose de son espace santé (si vous ne vous êtes pas opposé à sa création). Pour les patients, le dossier médical partagé (DMP) est intégré à « Mon espace santé ».

Véritable carnet de santé informatisé, le DMP permet de favoriser la coordination, la qualité et la continuité des soins qui vous sont apportés. Il regroupe les documents permettant de retracer votre histoire médicale (comptes-rendus d'hospitalisation, comptes-rendus opératoires, résultats d'imagerie, de biologie, ordonnances...). Les acteurs de santé, tel que le Centre Hospitalier Sainte-Marie, ont l'obligation d'envoyer dans le DMP de leurs patients tous les documents thérapeutiques et diagnostiques utiles à leur santé.

Vous pouvez vous opposer à cette alimentation en cas de motif légitime.

Seuls les professionnels de santé autorisés, sous réserve de votre accord, et vous-même pouvez consulter votre DMP. Les actions réalisées par les professionnels de santé dans le DMP (alimentation ou consultation) sont tracées dans votre espace santé. Vous pouvez consulter l'ensemble de l'activité réalisée sur votre compte.

La personne de confiance



Article L1111-6 du Code de la Santé Publique

La possibilité de désigner une personne de confiance a été instaurée par la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades. La personne de confiance pourra, selon vos souhaits :

- vous accompagner pour toutes les démarches dans l'hôpital,
- vous assister lors des entretiens médicaux pour vous aider à exprimer vos choix et vos décisions.

Cette désignation, par écrit, doit être cosignée par la personne désignée, sur un document fourni par le CHSM.

Lors de votre hospitalisation, cette désignation de personne de confiance vous sera proposée par l'équipe soignante. Il vous sera également demandé d'indiquer la personne à prévenir en cas de besoin. Celle-ci peut être distincte de la personne de confiance.

Les directives anticipées



Art L1111-11 du Code de la Santé Publique

Les directives anticipées sont un écrit par lequel la personne majeure fait connaître ses souhaits pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté (inconscience, coma, troubles intellectuels acquis sévères...) et notamment autour de la question de sa fin de vie (conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt, ou du refus de traitement ou d'actes médicaux). Elles sont révisables et révocables à tout moment et par tout moyen par la personne elle-même.

Il est important que la personne, lors de son hospitalisation, indique l'existence de ces directives anticipées au médecin afin de les intégrer au sein du dossier médical. Les directives anticipées prévalent sur tout autre avis non-médical, y compris celui de la personne de confiance ou de la famille. Elles s'imposent au médecin pour toute décision d'investigation, d'intervention ou de traitement, sauf en cas d'urgence vitale pendant le temps nécessaire à une évaluation complète de la situation et lorsque les directives anticipées apparaissent manifestement inappropriées ou non conformes à la situation médicale. Dans ces cas, la décision de ne pas appliquer les directives anticipées est prise à l'issue d'une procédure collégiale. La décision collégiale est inscrite dans le dossier médical et la personne de confiance ou à défaut, la famille ou les proches en sont informés.



Retrouver sur le site de la Haute Autorité de Santé (HAS) un guide intitulé "pourquoi et comment rédiger mes directives anticipées" et des modèles d'expression de vos directives anticipées avec un formulaire en fin de livret si vous souhaitez les rédiger.

La commission des usagers (CDU)



La CDU permet de faire le lien entre l'établissement et les usagers.

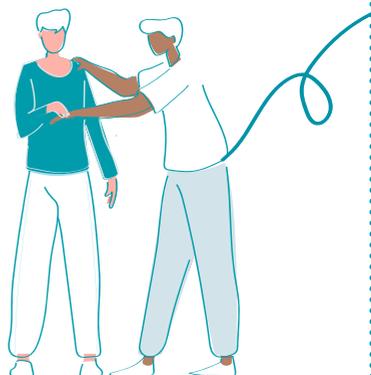
- Elle veille au respect des droits des usagers et contribue à la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches, et à celle de la prise en charge.
- Elle facilite les démarches des usagers et veille à ce qu'ils puissent exprimer leurs griefs auprès des responsables de l'établissement.

L'établissement consulte la CDU sur la politique qu'il convient de mener sur le droit des usagers et la qualité de l'accueil et de la prise en charge. La CDU s'appuie sur un très grand nombre d'informations qui lui permet de formuler annuellement des recommandations et de participer ainsi à la politique de qualité et de sécurité de l'établissement.

2022 : ÉLABORATION DU PROJET DES USAGERS

Une partie de ces informations provient de l'établissement lui-même. L'autre partie provient de l'expression même des personnes hospitalisées : en effet toutes les plaintes, les réclamations, les éloges, les propositions ou observations des usagers, les résultats des questionnaires de sortie, les enquêtes de satisfaction, les événements indésirables graves sont mis à la disposition de la CDU.

Ce n'est qu'au travers de ce que vous exprimez que l'établissement peut véritablement connaître vos besoins et vos attentes et décider des mesures qui pourront y répondre. Que vous soyez satisfait(e) ou non, il est donc très important que vous fassiez part de vos observations.





LE MOT DES REPRÉSENTANTS DES USAGERS

Les représentants des usagers sont les porteurs de la parole des usagers du système de santé. Nous sommes garants du respect de vos droits et de vos intérêts. Nous contribuons à l'amélioration de la qualité de votre accueil, celle de vos proches et de votre prise en charge.



Nous sommes bénévoles, à votre disposition et écoute, et siégeons à la commission des usagers (CDU). Pour nous joindre, vous pouvez nous écrire ou nous téléphoner. Des permanences sont ouvertes certains jeudis (voir affichage sur la porte de la maison des usagers).

COMPOSITION DE LA COMMISSION DES USAGERS :

PRÉSIDENT :

M. Alexis JAMET, Directeur du CHSM.

VICE-PRÉSIDENTE :

Mme Marie-Paule POILPOT, Représentante des usagers (RU).

Un médiateur médecin :
Dr Sébastien ALMON
Médecin psychiatre Intersecteur,
Soins Aigus et Intensifs

2 médiateurs non médecin :
Mr Christophe CHASSANG,
Aide-soignant, ASUR 2,
Mr Nicolas VIARD
Infirmier Case-Manager, EIPP

**Représentant personnel
soignant :**
Mr Damien ESTAGER
Cadre Supérieur de Santé



4 représentants des usagers :



**Mme Marie-Paule
POILPOT,**
UNAFAM
*(Union Nationale Familles
Malades Psychiques)*



**M. René
BARRAUD,**
UDAF
*(Union Départementale des
Associations Familiales)*



**M. Alain
Tissandier,**
CLCV
*(Consommation, Logement,
Cadre de Vie)*



**Mme Colette
PASCAL,**
UNAFAM
*(Union Nationale Familles
Malades Psychiques)*

Vous pouvez les contacter à l'adresse mail suivante :
representantdesusagersahsm@gmail.com



Vous exprimer ?
Comment nous faire part d'une réclamation ?

- Vous pouvez adresser un courrier.



Centre Hospitalier Sainte-Marie :
33 rue Gabriel Péri
63000 CLERMONT-FERRAND CEDEX 1



Concernant votre prise en charge, vous pouvez également adresser une réclamation auprès de l'Agence Régionale de Santé Auvergne Rhône Alpes (ARS ARA), qui sera transmise selon votre souhait à l'établissement.

- Vous pouvez, lors de votre séjour, formuler une plainte orale.

1 Je me rapproche du cadre de santé ou d'un soignant de mon unité d'hospitalisation

2 Je rédige avec lui la plainte orale

3 Elle est transmise au Directeur de l'établissement, au Médecin chef et au Cadre Supérieur de santé de votre unité

4 Ma plainte orale est présentée en Commission des Usagers (CDU), en présence des représentants des usagers

5 Les membres de la CDU peuvent proposer des mesures d'amélioration suite aux plaintes orales déclarées



Vous souhaitez déclarer un évènement indésirable ou tout effet inhabituel ayant un impact négatif sur votre santé : utilisez le portail de signalement-sante.gouv.fr



VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE

Nous vous remercions de bien vouloir renseigner le questionnaire de satisfaction remis lors de la préparation de votre sortie et de le remettre à l'équipe soignante ou de l'adresser par courrier postal au directeur. Tous les questionnaires sont traités, ce qui nous permet dans une démarche d'amélioration continue de la qualité de répondre à vos attentes. De même, vos témoignages de sympathie sont recensés et transmis aux services concernés. Le CHSM participe à l'enquête « e-satis » qui se complète sur internet de façon anonyme. Les réponses sont collectées par la Haute autorité de santé (HAS). L'objectif est d'évaluer votre satisfaction et votre expérience du service rendu par le CHSM lors de votre hospitalisation en ambulatoire ou pour un séjour de plus de 48h dans l'établissement. Des questionnaires permettant d'évaluer votre séjour sont également mis en place dans certains services.

Espace de réflexion éthique (ERE) de l'AHSM et du CHSM

ESPACE DE
REFLEXION
ETHIQUE

Association Hospitalière
SAINTE-MARIE

Accompagner la réflexion éthique, débattre et réfléchir des questions relatives à la santé et au sens du soin, se saisir de tous les problèmes éthiques rencontrés, sensibiliser et informer les différents acteurs, telles sont définies les missions de l'Espace de Réflexion Ethique.

Dans chacun des centres hospitaliers Sainte-Marie, les ERE Etablissements ont comme objectif d'éclairer, grâce à une vision pluridisciplinaire, les situations qui leur seront soumises ou qu'il leur semble nécessaire de traiter. L'Espace de Réflexion Ethique de l'Association réunissant des professionnels des établissements, est saisi par les ERE établissements sur les points nécessitant un éclairage partagé au sein du groupe.

Le don d'organes



Les greffes d'organes ou de tissus permettent de sauver des vies. La législation en vigueur indique les conditions dans lesquelles les prélèvements peuvent être réalisés.

QUE DIT LA LOI SUR LE DON D'ORGANES ET DE TISSUS ?

En France il n'existe pas de registre du OUI. Au nom de la solidarité nationale, c'est le principe du consentement présumé qui a été choisi. La loi indique que nous sommes tous donneurs d'organes et de tissus, sauf si nous avons exprimé de notre vivant notre refus d'être prélevé(e). Si vous ne souhaitez pas donner vos organes et tissus. L'inscription sur le Registre national des refus se fait uniquement à partir du site : www.registrenationaldesrefus.fr ou en adressant une demande sur papier libre à l'Agence de la biomédecine.



Vos devoirs & obligations



L'hôpital est un lieu recevant du public, où chacun se doit de respecter les droits élémentaires de tous : des autres patients, comme des professionnels.

Règlement intérieur de l'hôpital



Le règlement intérieur est tenu à disposition des personnes hospitalisées, de leur famille ou de leur conseil.

Il peut être obtenu sur demande auprès du personnel soignant. Il établit les règles relatives à l'admission, il définit les droits et conditions de séjour et dispose des modalités relatives aux autorisations d'absence et de sortie des personnes hospitalisées.

Il définit les principales règles relatives au respect de la vie en collectivité que vous devez d'appliquer à l'égard :

- des autres patients,
- du personnel,
- des locaux et du matériel mis à votre disposition...

Vous devez également respecter le contrat de soins que vous vous êtes engagé à suivre.



Seules des restrictions médicales ou les modalités légales de votre hospitalisation peuvent modifier les conditions de votre séjour.



NOUS VOUS RAPPELONS NOTAMMENT QUE :



L'introduction dans l'établissement de boissons alcoolisées, de stupéfiants, de médicaments est rigoureusement interdite.



La possession d'objets dangereux, d'armes blanches ou d'armes à feu est strictement interdite dans l'établissement. Toute arme saisie sera confiée au commissariat de police ou à la gendarmerie.



Il est strictement interdit de fumer et de vapoter dans l'ensemble des locaux de l'hôpital hors espaces fumeurs extérieurs strictement réservés à cet effet.



Il est interdit de prendre des photos et de filmer dans l'établissement (y compris avec son téléphone portable).



Pour des raisons d'hygiène, les animaux ne peuvent être acceptés dans l'établissement.

Respect des personnes & des locaux



Toutes les dégradations réalisées par une personne hospitalisée seront facturées à la personne responsable. En cas de non-respect, des mesures dans le cadre de son pouvoir de police administrative pourront être prises par le Directeur d'établissement ou son représentant.

Toute menace, toute agression verbale ou physique envers le personnel hospitalier sont passibles d'un signalement au Procureur de la République. Lorsqu'un usager de soins, dûment averti, cause des désordres persistants, le Directeur prend, avec l'accord du médecin responsable, toutes les mesures appropriées pouvant, éventuellement, aller jusqu'à la sortie de l'intéressé.

La sécurité et les consignes incendie



Les différentes consignes concernant la sécurité dans l'établissement figurent sur les panneaux apposés dans chaque service.

Nous vous informons que notre établissement est équipé d'un système de vidéoprotection et que vous pouvez être filmé(e) sur le site.

Pour faire valoir votre droit d'accès aux enregistrements qui vous concernent ou vérifier la destruction dans le délai prévu (Art. 10 de la loi du 21 janvier 95), vous pouvez vous adresser au responsable sécurité de l'établissement.



La qualité & la sécurité des soins



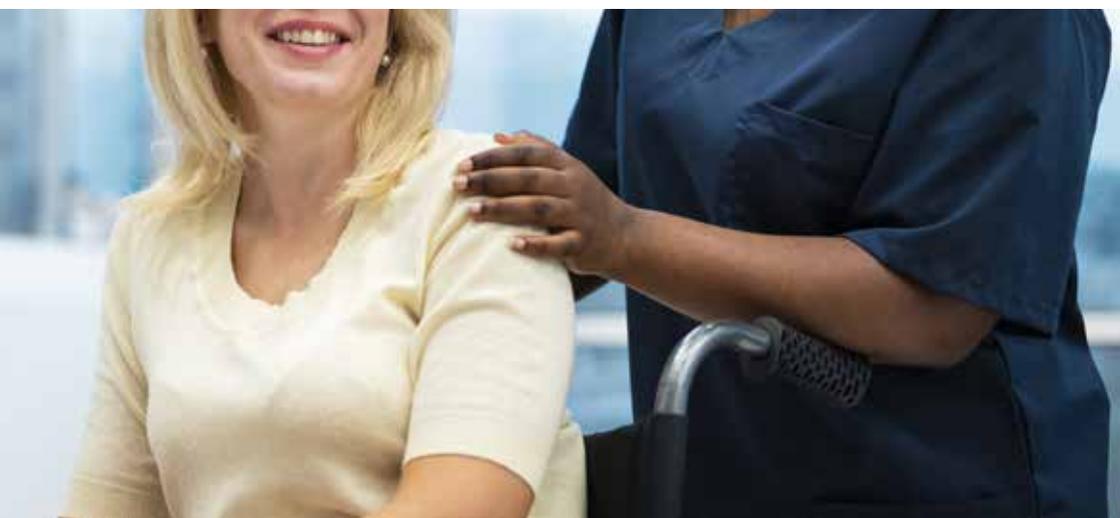
La démarche qualité et la sécurité des soins



Le CHSM est engagé depuis plusieurs années dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins. Les objectifs d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins sont inscrits dans le projet d'établissement et suivis par le Comité de pilotage de la démarche qualité et gestion des risques et le service qualité de l'établissement.

Un programme d'actions est mis en œuvre, suivi et évalué. Il permet notamment de renforcer l'organisation des soins, l'accueil et la satisfaction des usagers, de s'assurer du respect des droits des personnes soignées, de prévenir les infections associées aux soins, de sécuriser le circuit du médicament, de prévenir et prendre en charge la douleur.

Les professionnels sont aussi engagés dans une démarche régulière d'évaluation et d'amélioration de leurs pratiques de soins. Le signalement des événements indésirables est organisé sur l'ensemble de l'établissement et des mesures correctives sont mises en œuvre.



La certification de l'établissement



Comme tous les établissements de santé, le CHSM est régulièrement évalué par la Haute Autorité de santé (HAS). A travers ces visites de certification, la HAS donne une appréciation globale de la qualité et de la sécurité des activités de l'établissement.

→ Retrouvez le rapport de certification sur le site internet de la HAS :



Dans le cadre du référentiel de certification V2020, le CHSM a été certifié en 2023 par la Haute Autorité de Santé.



Les indicateurs de qualité et sécurité de soins



L'établissement participe également à des campagnes nationales de mesure de la qualité et sécurité des soins.

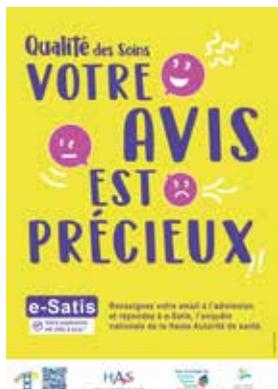
Les résultats de ces indicateurs sont consultables :

- sur le panneau d'affichage de votre unité de soins
- sur le site de la HAS :



Pour ces indicateurs, la HAS collecte et utilise des données personnelles de patients tirés au sort de manière aléatoire. Les données collectées anonymisées sont les suivantes : âge, sexe, durée de séjour, date de sortie, données relatives à la qualité de votre prise en charge. Conformément au règlement RGPD (Cf p.42), vous pouvez vous opposer au cours de votre séjour ou avant la fin de l'année de votre séjour, à l'utilisation de votre dossier médical pour le calcul des indicateurs. Pour cela, merci d'en informer l'établissement.

Les enquêtes de satisfaction



Le CHSM participe à l'enquête « e-satis » (questionnaire de satisfaction) qui se **complète sur internet de façon anonyme**. Les réponses sont collectées par la Haute autorité de santé (HAS). L'objectif est d'évaluer votre satisfaction et votre expérience du service rendu par le CHSM lors de votre séjour de plus de 48h dans l'établissement.

Recueil des données

Le CHSM collecte auprès de ses patients une adresse e-mail et dépose les adresses e-mail sur la plateforme sécurisée de l'ATIH accompagnées des données suivantes : sexe, date de naissance, date d'entrée dans l'établissement, date de sortie de l'établissement, service dans lequel le patient a été hospitalisé. En laissant votre adresse de messagerie électronique (e-mail) lors de votre hospitalisation, **vous recevrez un lien internet de l'ATIH qui vous permettra d'y répondre sur une plateforme sécurisée**. Vous pouvez refuser de transmettre votre e-mail et de participer à cette enquête. Vous pouvez aussi vous désinscrire de la plateforme sécurisée et supprimer votre adresse e-mail en cliquant sur un lien dédié.

Lors de votre séjour, d'autres enquêtes de satisfaction peuvent vous être remises.



Je soussigné-e

refuse que mon email soit utilisé dans le cadre des enquêtes

Date:

Signature:

La douleur



La loi relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé du 4 mars 2002 reconnaît le soulagement de la douleur comme un droit fondamental de toute personne.



Nous pouvons soulager votre douleur. Pour cela, votre participation est essentielle. Vous seul pouvez décrire ce que vous ressentez.

Les équipes soignantes s'engagent à évaluer et soulager au mieux votre douleur quels que soient votre âge et votre pathologie. Un traitement (médicamenteux ou non médicamenteux) adapté pourra vous être proposé.



Organe de réflexion, de proposition, d'orientation et de coordination de la prise en charge de la douleur : un Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) est en place sur l'établissement.

La lutte contre les infections associées aux soins



« Les infections **nosocomiales** sont des maladies infectieuses acquises pendant une hospitalisation. Elles peuvent être directement liées aux soins ou survenir lors de l'hospitalisation ».

Le risque infectieux est une préoccupation constante des équipes soignantes concernant les personnes hospitalisées. Des règles d'hygiène dont l'application fait l'objet d'un suivi par l'Equipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH) de l'établissement sont mises en œuvre par le personnel dans un souci de vous assurer des soins de qualité.

Les soignants vous feront parfois participer activement à cette prévention (hygiène des mains, port d'un masque notamment...).



LE TERRITOIRE

ET SES ÉTABLISSEMENTS



Sanitaire

- 01** Centre Hospitalier Sainte-Marie Clermont-Ferrand
33 rue Gabriel Péri
63000 Clermont-Ferrand
- 2** USLD Sainte-Jeanne d'Arc
6 rue Jean-Baptiste Torrilhon
63000 Clermont-Ferrand
- 3** CATTP Nord-Sud
80 rue Lamartine
63000 Clermont-Ferrand
- 5** CMP Croix de Neyrat
225 boulevard Etienne
Clémentel
63000 Clermont-Ferrand
- 7** CMP SSAD Issoire
7 boulevard André Malraux
63500 Issoire
- 4** CMP + CATTP Centre Gare
58 avenue de l'Union
Soviétique
63000 Clermont-Ferrand
- 6** CMP + CATTP Riom nord
5 bis avenue Antoine Caux
63200 Riom
- 8** CMP + CATTP Youx
1 rue du Muguet
63700 Youx

Médico-Social | Enseignement

- A** EHPAD Sainte-Thérèse
5 rue Antoine Menat
63000 Clermont-Ferrand
- C** Foyer de Vie Marie Marthe
1 rue Maurice Pachon
63670 La Roche-Blanche
- F** EHPAD La Miséricorde
Allée du Petit Puy
63170 Pérignat-lès-Sarliève
- B** EHPAD Le Castel Bristol
2 place Allard
63130 Royat
- D** EHPAD Le Cap Veyre
34 chemin du Chardonnet
63960 Veyre-Monton
- E** EHPAD La Villa Paisible
2 rue de l'Église
03200 Vichy

Vous êtes dans un établissement de

L'ASSOCIATION
HOSPITALIÈRE
SAINTE-MARIE



LE MOT DU PRÉSIDENT

de l'Association Hospitalière Sainte-Marie

Vous êtes accueilli dans un établissement de l'Association Hospitalière Sainte-Marie. Nous tenons à vous assurer que tout sera mis en œuvre pour rendre votre séjour le plus bénéfique et agréable possible.

Depuis la création de la première maison Sainte-Marie en 1827, par le Père Chiron, aidé de la Congrégation religieuse Sainte-Marie de l'Assomption, l'Association n'a eu de cesse de grandir tout en perpétuant son œuvre, garante de la pérennité de ses valeurs fondatrices. Car chaque personne est "unique" : elle a une identité, une culture, une histoire et une croyance. Elle est un être de relations dont la dignité demeure au-delà des apparences. De cette conception de l'homme découle un processus personnalisé de soins, fait d'écoute, de respect, de patience et d'humilité, autant de valeurs dont toute la communauté de l'Association se fait l'ambassadeur, pour toujours mieux servir celles et ceux qu'elle accueille.

L'Association Hospitalière Sainte-Marie, dont fait partie le Centre Hospitalier Sainte-Marie Nice, est un ensemble de 6 territoires, répartis sur 8 départements dans le quart Sud-Est de la France. En 2023, les établissements de l'Association ont accueilli plus de 50 000 patients pour une population desservie de près d'1,7 millions d'habitants. Dans son domaine d'activité, l'Association Hospitalière Sainte-Marie est le 1^{er} opérateur français en santé mentale et un acteur de premier plan de l'Économie Sociale et Solidaire.

Alain NOZIGLIA

..... ACCUEILLIR, SOIGNER, RÉTABLIR **DEPUIS 1827**

L'Association Hospitalière Sainte-Marie a pour mission d'accompagner, de prendre soin, de soigner, de rétablir les personnes qu'elle accueille, et ce dans le respect de ses valeurs fondamentales, celles relevant de la dignité, du respect et de l'humanisme. Actrice engagée et solidaire dans le champ de la psychiatrie, de la dépendance et du handicap, l'Association œuvre également à mieux informer, prévenir et former ses publics, et plus largement le grand public, aux enjeux d'aujourd'hui et de demain, pour une société plus inclusive, juste et compréhensive de la différence de l'autre.



Présente dans 8 départements, elle emploie plus de 5 700 professionnels dans le secteur sanitaire, du médico-social et du social. Ses centres hospitaliers spécialisés assurent une mission de service public en psychiatrie et santé mentale. Elle propose de plus aujourd'hui des établissements et structures diversifiés permettant un accompagnement personnalisé et adaptable au parcours de vie des personnes accueillies.



5

centres hospitaliers
spécialisés (couvrant
21 secteurs adultes et
4 infanto-juvéniles)

35

structures médico-sociales
et sociales réparties
sur 6 territoires

3

instituts de formation :
l'IFSI/IFAS de la Gaudie (06),
l'IFPS de Privas (07)
et l'IFSM (63)

TRANSMETTRE

ET FORMER

L'AHSM dispose à Nice et à Privas d'instituts de formation dédiés aux professionnels de santé accueillant et accompagnant des étudiants tout au long de leur parcours de qualification.

L'institut de formation de l'Association, l'Institut Sainte-Marie, situé au Siège, à Chamalières (Puy-de-Dôme), a été, quant à lui, créé en 2020. Les formateurs sont exclusivement des professionnels de l'AHSM qui ont la volonté de partager leurs savoirs et savoir-faire avec d'autres professionnels dans le domaine de la santé mentale, du soin et de l'accompagnement des personnes.



L'ASSOCIATION EN QUELQUES CHIFFRES

(2023)



6 territoires
5 centres hospitaliers
35 structures médico-sociales et sociales
3 instituts de formation

au 1^{er} janvier 2025



Plus de
195
ans d'existence



50 270
patients accueillis



6 018
professionnels
au 1^{er} janvier 2025



1 827
résidents et bénéficiaires
au 1^{er} janvier 2025



1 630 lits et places
dans les structures médico-sociales
au 1^{er} janvier 2025

221
travailleurs (ESAT)



899
apprenants
(IFSI/IFAS et IFPS)



423 M€
Budget global
de l'Association



Centre Hospitalier
SAINTE-MARIE
CLERMONT-FERRAND

33 rue Gabriel Péri - CS 9912
63037 CLERMONT-FERRAND CEDEX 1
04 73 63 55 10

