

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 DE TERRITOIRE

des Etablissements 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 œuvre 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 ainsi que le questionnaire national e-satis, remis à la fin de votre séjour.

Au nom de toute l'institution, je souhaite que votre prise en charge réponde à vos attentes, et corresponde à votre besoin.

Philippe BLUA

..... LE MOT DE LA PRÉSIDENTE DE 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.02

Le mot de la Présidente de CME p.03

Présentation de l'établissement

Présentation générale p.07

Le CHSM en quelques chiffres p.08

Nous contacter & nous écrire p.09

Se rendre au CHSM p.10

Se repérer sur le site de clermont-ferrand p.11

Votre admission

Formalités administratives à l'admission p.13

Admission d'un mineur p.14

Votre identification p.14

Dépôt des valeurs p.15

Votre séjour

Les professionnels du CHSM p.17

Vos médicaments p.17

Les chambres p.18

Les repas p.18

Le linge p.18

Votre courrier p.19

Le téléphone et appareils mutlimédias p.19

Les visites p.20

Les sorties durant votre séjour p.20

La bibliothèque p.20

Les pratiques religieuses p.21

Les activités sportives et culturelles p.21

Votre sortie

Décision de sortie p.22

Coordination des soins p.22

Moyen de transport p.23

Formalités p.23

Vos droits & informations

Chartes	p.25
Votre dossier médical	p.25
Droits à la confidentialité et à l'information	p.27
La protection de mes données personnelles	p.27
Droit à l'information	p.28
Utilisation de données à des fins de recherche médicale	p.28
Dossier médical Partagé et Mon Espace Santé	p.29
La personne de confiance	p.30
Les directives anticipées	p.30
La commission des usagers (CDU)	p.31
Plaintes, réclamations, éloges, propositions	p.32
L'espace de réflexion éthique (ERE)	p.33
Le don d'organes	p.33

Vos devoirs et obligations

Le règlement intérieur	p.35
Le respect des personnes et des locaux	p.37
La sécurité et les consignes incendies	p.37

La qualité et la sécurité des soins

La certification de l'établissement	p.39
Les enquêtes de satisfaction	p.39
La douleur	p.41
La lutte contre les infections associées aux soins	p.42

Le Territoire et ses établissements	p.43
Contacts utiles	p.44

Vous êtes dans un établissement de L'AHSM

Le mot du Président	p.46
Agir ensemble, au cœur des Territoires	p.47
Transmettre et former	p.48
L'association en quelques chiffres	p.49

PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT

Présentation Générale



Bienvenue au Centre Hospitalier Sainte-Marie Clermont-Ferrand.

Établissement 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). Il met à disposition **235** lits d'hospitalisation à temps complet et **272** places d'accueil de jour.



Pour garantir un accompagnement adapté à chaque parcours de vie, notre offre de soins repose sur cinq pôles de psychiatrie adulte (Nord, Centre, Sud, Soins aigus et intensifs, et Rétablissement), d'un pôle de psychiatrie dédié à l'Enfant et à l'Adolescent, d'un pôle de psychiatrie consacré à la Personne âgée et une Unité de Soins Longue Durée.

Notre prise en charge dépasse les murs de l'hôpital. Ainsi, nous proposons des services extra-hospitaliers étendus :

- **23** Centres Médico-Psychologiques (CMP)
- **15** Hôpitaux de jour
- **16** Centres d'Activités Thérapeutiques et des Temps de Groupe (CATTG)

Nous disposons aussi d'une Unité Sanitaire en Milieu Pénitentiaire (USMP), située au sein de la Maison d'Arrêt de Riom, pour les personnes incarcérées nécessitant

Les **Établissements Sainte-Marie Puy-de-Dôme - Allier** comptent également :

- 5 EHPAD (Le Cap Veyre à Veyre-Monton, La Villa Paisible à Vichy, Le Castel Bristol à Royat, Sainte-Thérèse à Clermont-Ferrand et enfin La Miséricorde à Pérignat-lès-Sarliève)
- 1 Foyer de Vie Occupationnel - Le Foyer Marie Marthe situé à La Roche Blanche,

Le Centre Hospitalier Sainte-Marie Clermont-Ferrand s'engage à innover dans le domaine de la santé mentale. Parallèlement aux soins médicaux et paramédicaux, nous proposons aussi des services pour :

- Réduire les préjugés sur la maladie mentale.
- Aider les proches des personnes concernées.
- Aider les personnes concernées à retrouver une place dans la société.



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.

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/](https://www.chsmclermontferrand.ahsm.fr/)



INSTAGRAM

[saintemarie_
puydedomeallier](https://www.instagram.com/saintemarie_puydedomeallier)

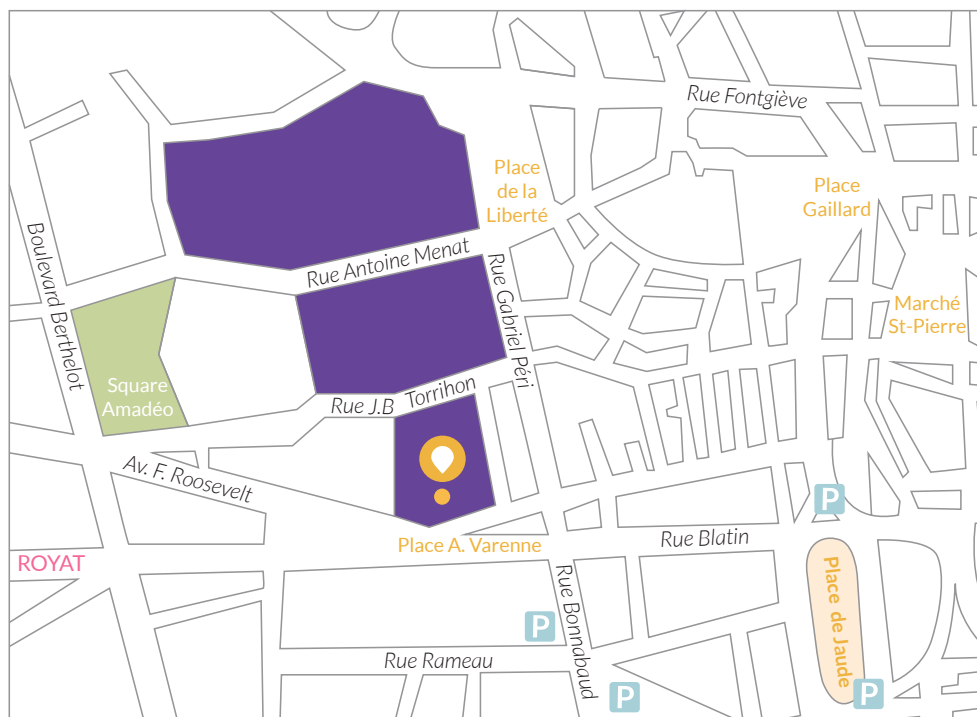


LINKEDIN

[Etablissements Sainte-Marie
Puy-de-Dôme-Allier](#)



Se rendre au CHSM



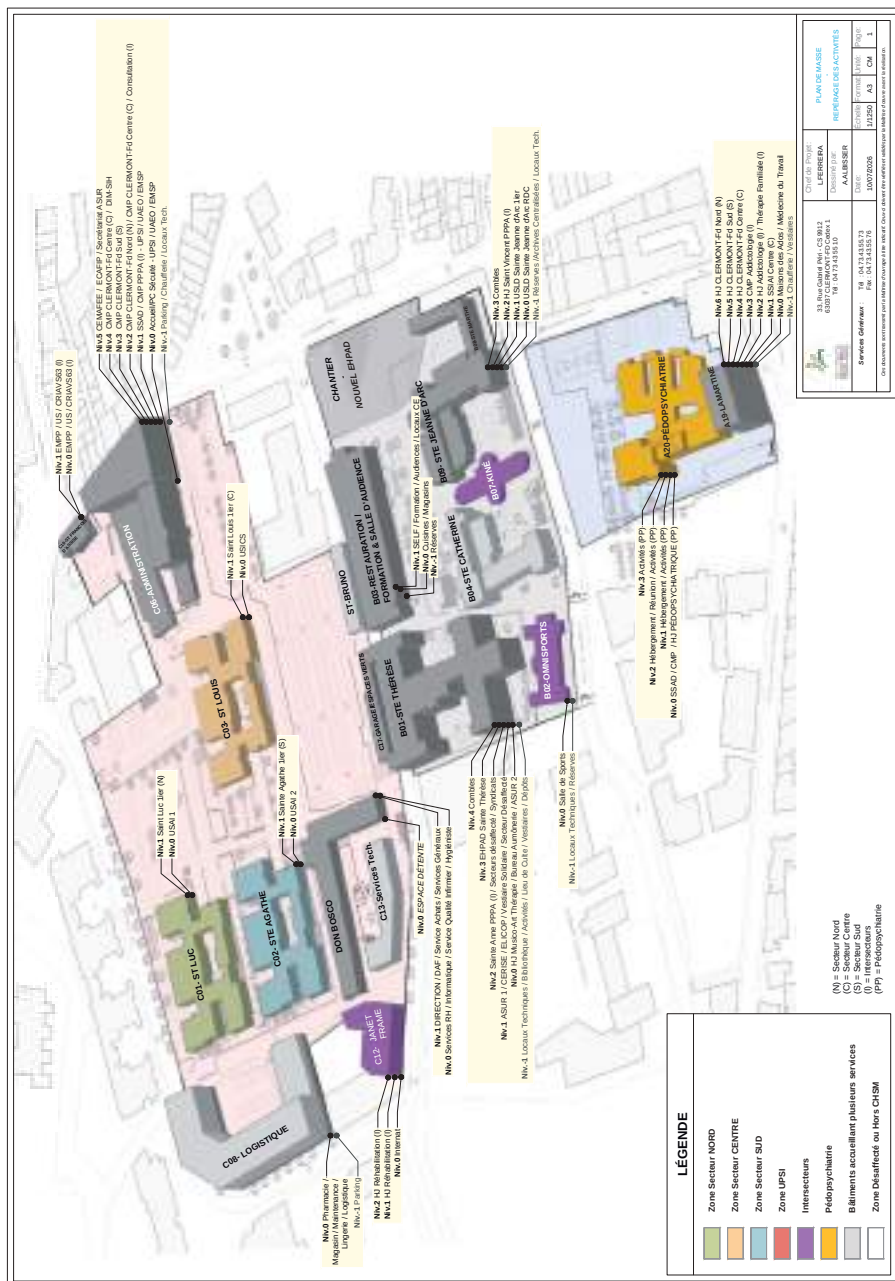
NOUS REJOINDRE

Bus : lignes 3, 5, 9, 32 et 41, arrêt
Gabriel Péri ou Gaillard

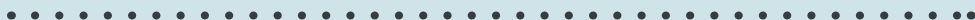
Tram : ligne, arrêt Gaillard

.....





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 :

- 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.

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.

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 :



Lors de votre admission, nous vous proposerons de prendre une photo. Elle sera ajoutée à votre dossier patient informatisé pour renforcer l'identitovigilance, c'est-à-dire la sécurité liée à votre identification. Ce système permet d'éviter les erreurs (par exemple : confusion entre deux patients) et garantit que chaque soin, chaque document et chaque résultat médical vous concerne bien. Vous êtes libre d'accepter ou de refuser l'intégration de votre photo dans 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.

Votre séjour



Les professionnels du CHSM



Nos équipes pluridisciplinaires s'engagent à vous garantir un accompagnement de qualité : médecins psychiatres et généralistes, personnels paramédicaux, éducatifs et socio-éducatifs se coordonnent et se concertent avec vous pour vous accompagner et vous apporter le maximum de bien-être.

La qualité des soins est notre priorité. Vous pourrez rencontrer différentes professions en lien avec votre parcours et votre projet de soins. Ces équipes définiront avec vous un projet personnalisé. Afin de mieux identifier les professionnels, leur fonction est inscrite sur leur blouse. La qualité d'un établissement ne se mesure pas seulement à ses résultats cliniques, mais aussi à la manière dont les patients se sentent considérés, respectés et accompagnés.



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.

Les chambres



Vous êtes accueilli·e en chambre individuelle, si une chambre est disponible. Pendant votre séjour, votre chambre peut changer si le service en a besoin.

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.

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 est assuré par le patient et/ou sa famille. Dans certaines situations exceptionnelles, ce service peut être confié à un prestataire extérieur. L'établissement ne peut alors être tenu responsable en cas de détérioration du linge.



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 multimédias



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

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

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.

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. *Renseignez-vous auprès de l'équipe soignante.*



VOTRE SORTIE

Décision de sortie



Dès que votre état de santé le permet, le psychiatre fixe avec vous la date de votre sortie. Il vous explique la suite de votre traitement. Pour toute information complémentaire, vous pouvez vous adresser au cadre du service.

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 28*

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

.....

Chartres

Retrouvez nos chartes obligatoires sur le site web de l'établissement : <https://www.chsmclermontferrand.ahsm.fr/>



Votre dossier médical



Depuis la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des patients, toute personne peut accéder à son dossier médical, directement ou par l'intermédiaire d'un médecin qu'il désigne.

La demande peut être effectuée par :

- **le patient lui-même.**
- **son représentant légal** : pour un mineur ou une personne majeure sous tutelle.
- **un ayant droit en cas de décès du patient** : pour connaître les causes de la mort, défendre la mémoire du défunt ou faire valoir ses propres droits si le défunt ne s'y était pas opposé de son vivant.



La demande doit être accompagnée des pièces suivantes :

- une pièce d'identité en cours de validité.
- un justificatif de lien de parenté, si la demande est faite par un tiers autorisé.
- une demande écrite précisant les informations souhaitées.

La demande doit être envoyée au responsable de l'établissement de santé par courrier postal avec accusé de réception à l'adresse ci-dessous :



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

Les modalités de mise à disposition sont :

- **Consultation sur place** : gratuite, éventuellement accompagnée d'un professionnel de santé si nécessaire.
- **Envoi de copies** : des frais correspondants au coût de reproduction et d'envoi peuvent être facturés lors de la première demande.



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



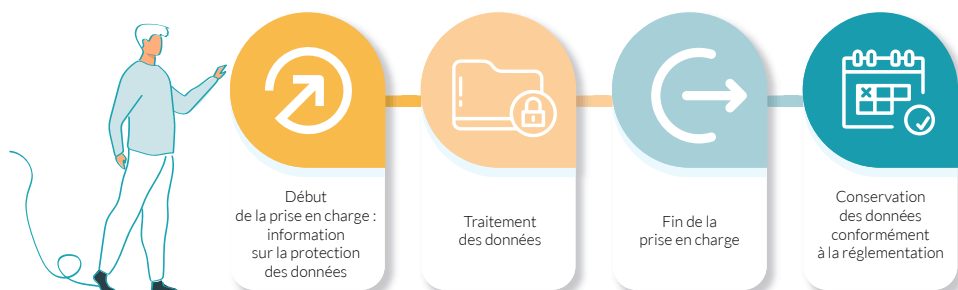
La loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de soins positionne l'utilisateur comme acteur du système de santé.

Le personnel de l'établissement est tenu 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 :

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*).

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.

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 rendues anonymes pourront être utilisées ultérieurement, ou transmises à des chercheurs ou aux autorités de santé travaillant dans le même domaine. Les données utilisées respecteront la confidentialité et ne permettront pas de vous identifier directement.



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 ».

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. 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.



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.

LE MOT DES REPRÉSENTANTS DES USAGERS

Les représentants des usagers sont 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 (voir affichage sur la porte de la maison des usagers).



Comment contactez la CDU :

representantdesusagersahsm@gmail.com

Plaintes, réclamations, éloges, propositions

Si vous souhaitez exprimer votre satisfaction, vos suggestions ou vos réclamations liées à votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement au cadre du service. Vous pouvez compléter cette démarche en écrivant à la Commission Des Usagers et au Directeur du Centre Hospitalier Sainte-Marie, par courrier postal ou par mail :

representantdesusagersahsm@gmail.com

Votre plainte ou réclamation sera instruite selon les modalités prescrites par le Code de la santé publique.

La Commission Des Usagers (CDU) pourra vous mettre en relation avec un médiateur médecin ou non médecin, membre de la CDU (liste affichée dans chaque unité de soins). Le ou les médiateur(s) vous recevront, vous et votre famille éventuellement, pour examiner les difficultés que vous rencontrez.

Articles R.1112-91 à R.1112-94 du Code de la santé publique

Article R. 1112-91 - *Tout usager d'un établissement de santé doit être mis à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a, soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.*



Article R. 1112-92 - L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine. Le représentant légal de l'établissement informe l'auteur de la plainte ou de la réclamation qu'il peut se faire accompagner, pour la rencontre avec le médiateur prévue à l'article R. 1112-93, d'un représentant des usagers membre de la commission des usagers.

Article R. 1112-93 - Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, la rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement.



Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.

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.

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.

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 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 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** CATTG Nord-Sud
80 rue Lamartine
63000 Clermont-Ferrand
- 5** CMP Croix de Neyrat
225 boulevard Etienne
Clémentel
63000 Clermont-Ferrand
- 4** CMP + CATTG Centre Gare
58 avenue de l'Union
Soviétique
63000 Clermont-Ferrand
- 6** CMP + CATTG Riom nord
5 bis avenue Antoine Caux
63200 Riom
- 7** CMP SSAD Issoire
7 boulevard André Malraux
63500 Issoire
- 8** CMP + CATTG 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
- E** EHPAD La Villa Paisible
2 rue de l'Église
03200 Vichy
- B** EHPAD Le Castel Bristol
2 place Allard
63130 Royat
- D** EHPAD Le Cap Veyre
34 chemin du Chardonnet
63960 Veyre-Monton
- F** EHPAD La Miséricorde
23 allée du Petit Puy
63170 Pérignat-lès-Sarliève

Contacts utiles



UNAFAM

Union Nationale des amis et familles de malades psychiques, Délégation du Puy-de-Dôme

17 rue Pierre Doussinet 63000 CLERMONT- FERRAND

04 73 92 93 34 et/ou email : 63@unafam.fr

UDAF

Union départementale des associations familiales

33-35 Rue Maréchal Leclerc, 63000 Clermont-Ferrand

04 73 31 92 63 – www.udaf63.fr

GEM du Puy-de-Dôme

Groupe d'Entraide Mutuelle

6 av de de la République 63800 Cournon

04 73 79 02 79 et/ou email : gemcournon@gmail.com

BREF

Centre Hospitalier Sainte-Marie

33 rue Gabriel Péri 63000 Clermont-Ferrand

06 66 82 88 04 et/ou email : programme.bref.cfd@ahsm.fr

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 Privas, est un ensemble de 6 territoires, répartis sur 8 départements dans le quart Sud-Est de la France. En 2024, 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 CONESA

..... AGIR ENSEMBLE, AU CŒUR DES TERRITOIRES, POUR SOUTENIR LES PARCOURS DE VIE



L'Association Hospitalière Sainte-Marie (AHSM) est un acteur majeur du secteur sanitaire et médico-social et social, engagé depuis près de deux siècles dans l'accompagnement des personnes en situation de fragilité. Présente sur plusieurs territoires du quart sud-est de la France, elle développe des actions de prévention, de soin, d'accompagnement et d'inclusion, en lien étroit avec les réalités sociales et culturelles territoriales. À travers l'ensemble de ses établissements et de ses projets innovants, l'AHSM déploie une offre sanitaire, médico sociale et sociale complémentaire, visant à accompagner les personnes de manière globale, tout au long de leurs parcours de vie. Elle œuvre ainsi pour des réponses accessibles, humaines et engagées, adaptées à la diversité des besoins en santé, en autonomie et en inclusion mobilisant près de 6 000 professionnels au service de plus de 50 000 personnes accompagnées chaque année.



5

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

32

structures médico-sociales
et sociales réparties
sur 6 territoires

3

instituts de formation :
l'IFSI/IFAS de la Gauce (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

(2025)



6

territoires

5

centres
hospitaliers

32

structures
médico-sociales
et sociales

3

instituts de
formation

au 31^{er} décembre 2025



Plus de

195

ans d'existence



50 742

patients accueillis



5 991

professionnels

au 31^{er} décembre 2025



1 371

résidents et
bénéficiaires

au 31^{er} décembre 2025



975 lits

dans les structures médico-sociales

au 31^{er} décembre 2025

246

travailleurs (ESAT)



1 170

apprenants
(Instituts de formation)



444 M€

Budget global
de l'Association

Liste de documents complémentaires



Remis lors de votre admission :

- formulaire de désignation de la personne de confiance.

Remis lors de votre sortie :

- questionnaire de satisfaction,
- questionnaire e-satis.

Affichage dans les unités :

- règles de vie ;
- résultats des procédures d'évaluation de la qualité et de la sécurité des soins ;
- affiche relative à la commission des usagers.

À demander au personnel de votre unité :

- coordonnées d'un représentant du culte et modalités de RDV ;
- formulaire de demande d'accès au dossier médical ;
- formulaire « Directives anticipées ».



NOTES

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

NOTES

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

NOTES

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

NOTES

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

NOTES

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



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

