



LIVRET D'ACCUEIL

SOINS AMBULATOIRES



Centre Psychothérapique de l'Orne

31 rue Anne-Marie Javouhey
61000 ALENCON

10 rue du Dr Frinault
61300 L'AIGLE

tél. : 02 33 80 71 00 / fax : 02 33 80 71 49

tél. : 02 33 24 95 95

[courriel :](mailto:directioncpo@cpo-alencon.net) directioncpo@cpo-alencon.net

[site internet :](http://www.cpo-alencon.fr) http://www.cpo-alencon.fr

Madame, Mademoiselle, Monsieur,

Vous trouverez dans ce livret une présentation de nos services et des différentes prestations proposées par l'établissement au profit des usagers.

Il vous apportera beaucoup d'informations mais n'hésitez pas à interroger aussi le personnel qui assure vos soins et votre confort. Faites-leur part de vos besoins.

Au Centre Psychothérapique de l'Orne, la qualité du service rendu constitue pour chaque professionnel une préoccupation permanente d'où notre engagement dans la démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins.

Notre système de management ainsi que l'organisation des soins et des pratiques professionnelles, font l'objet à périodicité définie d'une évaluation réalisée par la Haute Autorité de Santé (H.A.S). Le Centre Psychothérapique de l'Orne est certifié depuis janvier 2003.

Les éléments constitutifs de ce livret tout comme les modalités de sa remise à chacun d'entre vous font, entre autres, partie intégrante de notre démarche qualité. Aussi, nous vous remercions de bien vouloir nous aider à progresser dans la qualité de nos prises en charge en nous retournant complétés les questionnaires de satisfaction qui vous sont proposés.

Les professionnels de l'établissement s'engagent à tout mettre en œuvre afin de vous apporter les soins les mieux adaptés à votre situation.

La Direction

SOMMAIRE

L'ORGANISATION GÉNÉRALE DE LA PSYCHIATRIE	PAGE 4
LE CENTRE PSYCHOTHÉRAPIQUE DE L'ORNE (CPO)	PAGE 7
VOTRE PRISE EN CHARGE	PAGE 10
LES SOINS	PAGE 11
LES DIFFÉRENTES STRUCTURES EXTRA-HOSPITALIÈRES ET LEURS MISSIONS	PAGE 12
VOS DEVOIRS	PAGE 14
L'OUVERTURE DE VOTRE DOSSIER PATIENT	PAGE 17
LES FRAIS DE PRISE EN CHARGE	PAGE 17
VOS DROITS	PAGE 18
CHARTRE DE L'USAGER EN SANTÉ MENTALE	PAGE 19
POINT D'ACCÈS AU DROIT	PAGE 20
PLAINTES ET RÉCLAMATIONS	PAGE 21
ASSOCIATIONS D'USAGERS REPRÉSENTÉES AU CPO	PAGE 23
DOSSIER PATIENT	PAGE 24
MON ESPACE SANTÉ	PAGE 24
TRAITEMENT AUTOMATISÉ DES INFORMATIONS	PAGE 25
LES DIRECTIVES ANTICIPÉES	PAGE 25
QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS	PAGE 26
CERTIFICATION ET INDICATEURS	PAGE 27
SATISFACTION DES USAGERS	PAGE 27
RÉFLEXION ÉTHIQUE	PAGE 28
GESTION DES RISQUES	PAGE 28
IDENTITOVIGILANCE	PAGE 30
PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR	PAGE 31
NOTES	PAGE 32

L'ORGANISATION GÉNÉRALE DE LA PSYCHIATRIE

La psychiatrie française est découpée en secteurs géographiques départementaux. C'est le lieu d'habitation qui détermine généralement le lieu de prise en charge.

La psychiatrie publique du département de l'Orne est organisée en secteurs de psychiatrie adulte, infanto-juvénile et prise en charge des adolescents.

Le Centre Psychothérapique de l'Orne gère deux pôles de territoire de psychiatrie adulte (Centre et Est) et un pôle de territoire de psychiatrie infanto-juvénile comprenant entre autres un dispositif de prise en charge des adolescents. Le secteur de psychiatrie adulte de Flers ne dépend pas du CPO. (cf. cartes page 5)

Des structures d'accueil et de soins existent dans les communes de taille importante du département et permettent de prendre en charge les usagers au plus près de leur domicile.

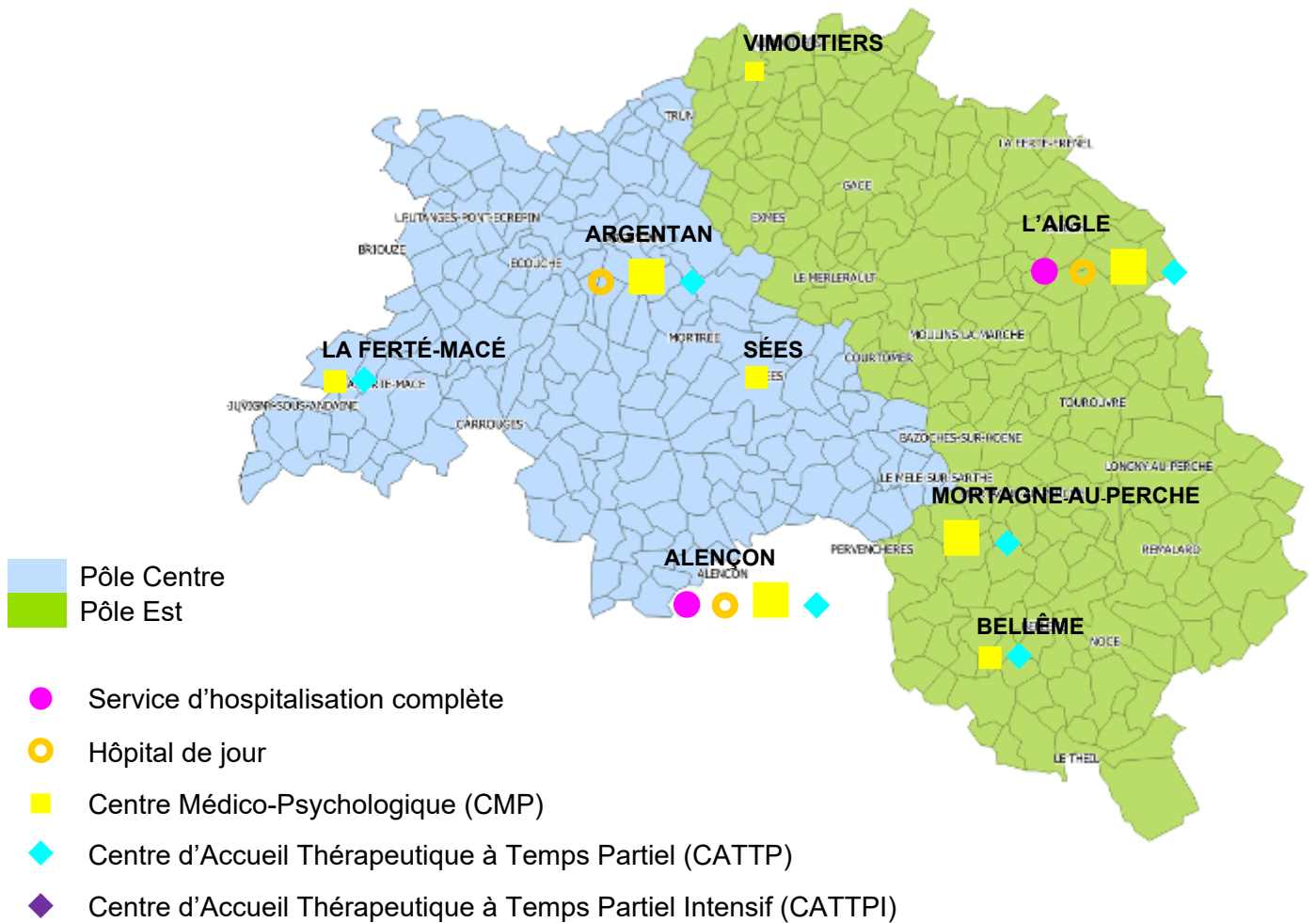
Les Centres Médico-Psychologiques (C.M.P.) sont les pivots de l'organisation des soins. Ils ont une mission d'accueil, de prévention, de diagnostic et de soin. Ils sont garants de la continuité des soins en collaboration avec les autres structures du pôle, les partenaires du réseau (médecins généralistes, maisons de retraite, écoles, centres hospitaliers...).

Outre ces missions de soin, les équipes soignantes interviennent dans de nombreuses actions de prévention auprès de nos partenaires de réseau.

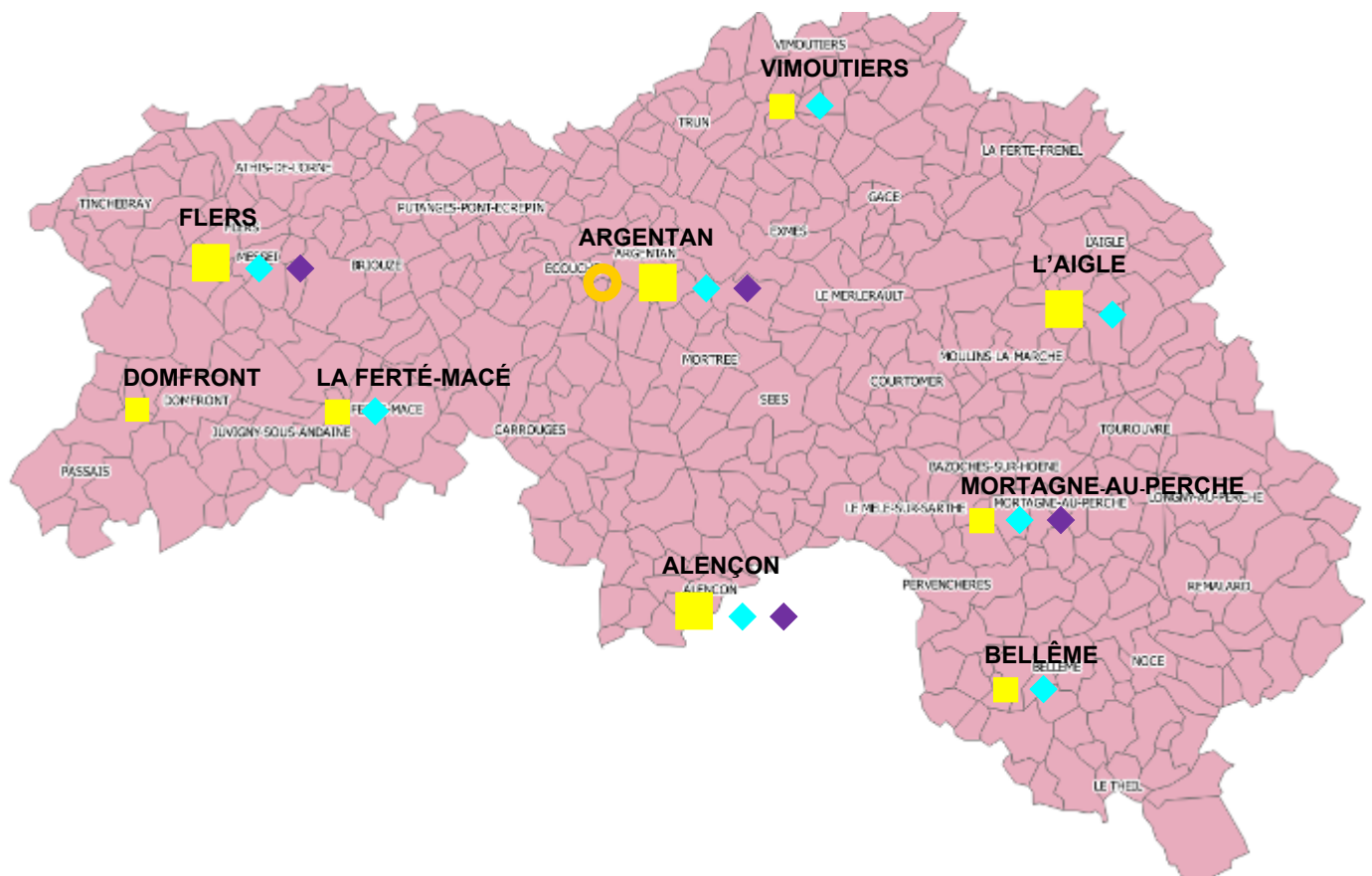
Les prises en charge en Centre Médico-Psychologique, Centre d'Accueil Thérapeutique à Temps Partiel et Hôpital de Jour ne nécessitent aucune participation financière : la psychiatrie de secteur est un service public de soins, ses activités sont financées par la collectivité.

Une prise en charge sociale est à disposition des usagers quelque soit le parcours de soin.

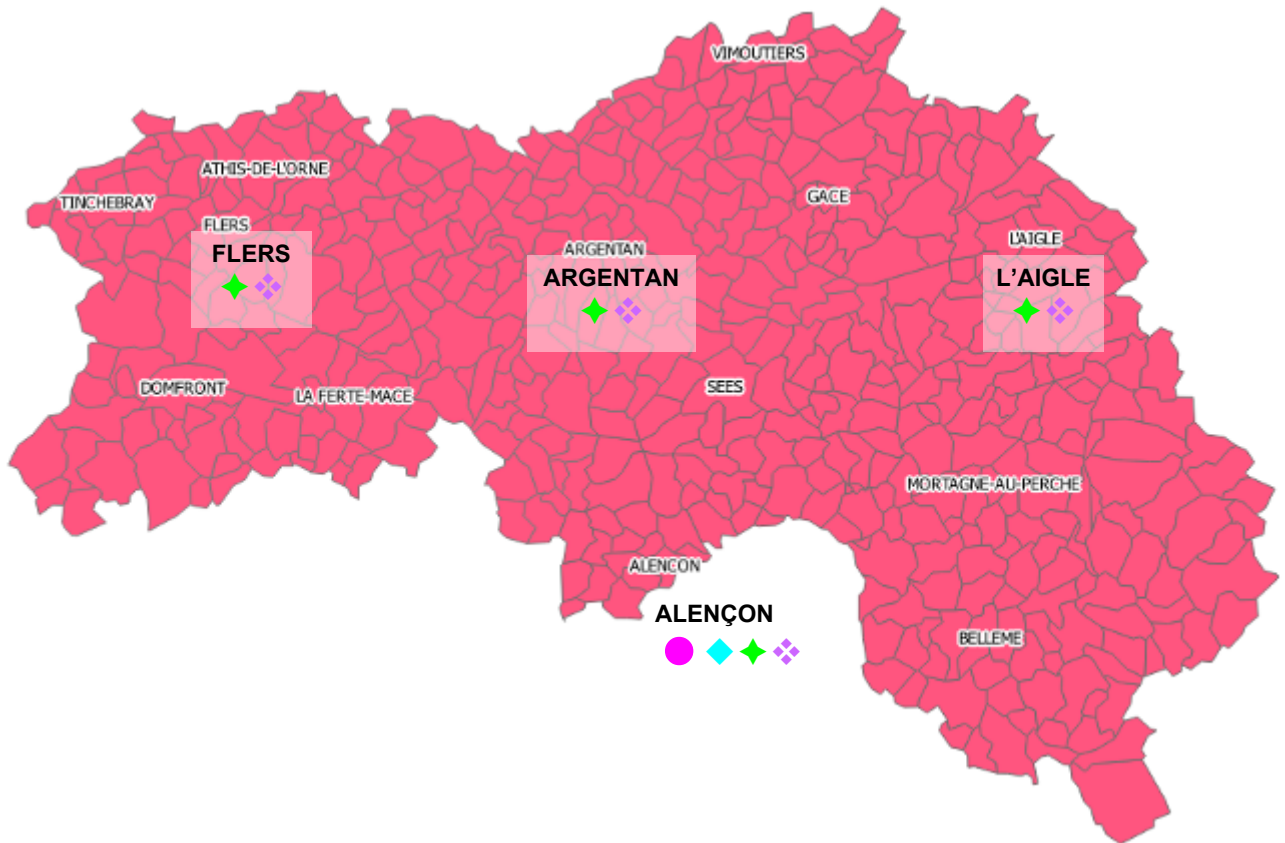
PÔLES TERRITORIAUX ADULTES CENTRE ET EST



PÔLE TERRITORIAL INFANTO-JUVÉNILE



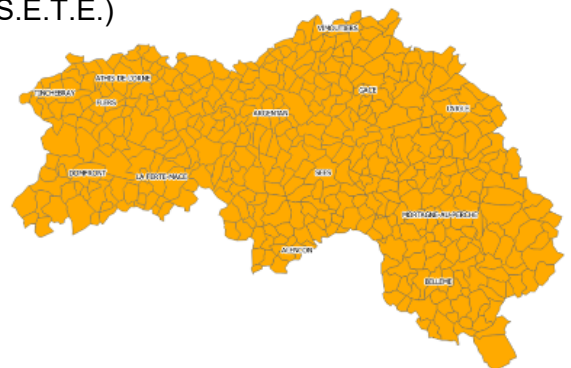
DISPOSITIF DÉPARTEMENTAL INTERSECTORIEL DE PRISE EN CHARGE DES ADOLESCENTS



- Service d'hospitalisation complète
- ◆ Centre d'Accueil Thérapeutique à Temps Partiel (CATTP) mobile
- ◆ Équipe mobile
- ◆ Maison des Ados / Point Accueil Écoute Jeunes (PAEJ)

LE PÔLE TRANSVERSAL : ACTIVITÉS SUR L'ENSEMBLE DU TERRITOIRE

- Accueil familial thérapeutique
- Activité physique adaptée (A.P.A.)
- Ateliers d'expression
- Cellule d'urgence médico-psychologique
- Centre de soins et d'étude des troubles externalisés (C.S.E.T.E.)
- Centre de thérapie familiale
- Centre de traitement de l'anxiété
- Équipe mobile psychiatrie précarité (E.M.P.P.)
- Ergothérapie
- Hygiène
- Pharmacie
- Réhabilitation psycho-sociale (R.P.S.)
- Réseaux et partenariat
- Soins dentaires
- Soins somatiques
- Structures alternatives (appartements communautaires)
- Unité sanitaire en milieu pénitentiaire Condé-sur-Sarthe
- Unité sanitaire en milieu pénitentiaire Argentan
- Unité transversale d'éducation thérapeutique du patient (U.T.E.P.)



LE CENTRE PSYCHOTHÉRAPIQUE DE L'ORNE (CPO)

Un peu d'histoire...

Dépôt de mendicité à sa création en 1778, devenu asile départemental à partir de 1840, l'établissement a accueilli jusqu'à 900 patients dans les années soixante.

Au début des années 1970, la sectorisation psychiatrique a eu pour objectif de développer la prise en charge hors les murs, en externalisant les soins en milieu ouvert.

L'établissement se compose de :

Services de soins :

- Centres Médico-Psychologiques (C.M.P.),
- Équipes mobiles pour adolescents,
- Hôpitaux de jour,
- Services d'hospitalisation complète (sur Alençon : adultes / adolescents – sur L'Aigle : adultes),
- Centres d'Accueil Thérapeutique à Temps Partiel (C.A.T.T.P.),
- Équipes de psychiatrie de liaison (dans les centres hospitaliers),
- Accueil Familial Thérapeutique (A.F.T.),
- Structures alternatives à l'hospitalisation (appartements communautaires, foyers ...),
- Unités sanitaires en milieu pénitentiaire,
- Équipe Mobile Psychiatrie Précarité (E.M.P.P.).

Service d'hébergement :

Maison d'accueil spécialisée (M.A.S. « Les Passereaux »)

Services médico-techniques :

Pharmacie, cabinet dentaire.

Services généraux et techniques :

Standard, blanchisserie, garage, cuisine, services techniques, jardin,...

Services administratifs :

Direction, qualité, informatique, bureau des entrées, services économiques, ressources humaines, service mutualisé à la protection des majeurs...

LES STRUCTURES EXTRA-HOSPITALIÈRES

Psychiatrie Adulte

Centres Médico-Psychologiques et Centres d'Accueil Thérapeutique à Temps Partiel :

- **CMP / CATTP Alençon** tél : **02 33 32 07 71**
 - o CMP Personnes âgées (Alençon) tél : 02 33 29 20 42
 - o CMP Sées tél : 02 33 32 07 71
- **CMP / CATTP Argentan** tél : **02 33 67 53 52**
 - o CMP / CATTP La Ferté-Macé tél : 02 33 37 31 51
- **CMP / CATTP L'Aigle** tél : **02 33 24 80 83**
 - o CMP Vimoutiers tél : 02 33 35 83 22
- **CMP / CATTP Mortagne au Perche** tél : **02 33 83 40 55**
 - o CMP / CATTP Bellême tél : 02 33 73 15 44

Hôpitaux de jour :

- HdJ Les Chanterelles (Alençon) tél : 02 33 80 71 68
- HdJ Belloc (Argentan) tél : 02 33 35 09 58
- HdJ L'Aigle tél : 02 33 24 99 02

Psychiatrie Infanto-Juvenile

Centres Médico-Psychologiques, et Centres d'Accueil Thérapeutique à Temps Partiel et Centres d'Accueil Thérapeutique à Temps Partiel Intensif :

- **CMP / CATTP / CATTPI Alençon** tél : **02 33 82 69 55**
- **CMP / CATTP / CATTPI Argentan** tél : **02 33 67 11 99**
 - o CMP / CATTP Vimoutiers tél : 02 33 39 35 46
- **CMP / CATTP L'Aigle** tél : **02 33 24 18 47**
 - o CMP / CATTP / CATTPI Mortagne au Perche tél : 02 33 25 16 97
 - o CMP / CATTP Bellême tél : 02 33 83 75 84
- **CMP / CATTP / CATTPI Flers** tél : **02 33 65 32 37**
 - o CMP / CATTP La Ferté-Macé (dont antenne Domfront) tél : 02 33 37 33 50

Hôpital de jour départemental :

- HdJ Les Marguerites (Argentan) tél : **02 33 67 27 37**

Dispositif Adolescents

- CATTP mobile adolescent tél : 02 33 80 71 47
- Équipe mobile Alençon tél : 02 33 80 71 47
- Équipe mobile Argentan tél : 02 33 67 92 74
- Équipe mobile L'Aigle tél : 02 33 24 82 55
- Équipe mobile Flers tél : 02 33 64 55 95

CMP adultes Alençon



CMP adultes Argentan



CMP adultes L'Aigle



CMP adultes Mortagne au Perche



CMP enfants Alençon



CMP enfants Argentan



CMP enfants Flers

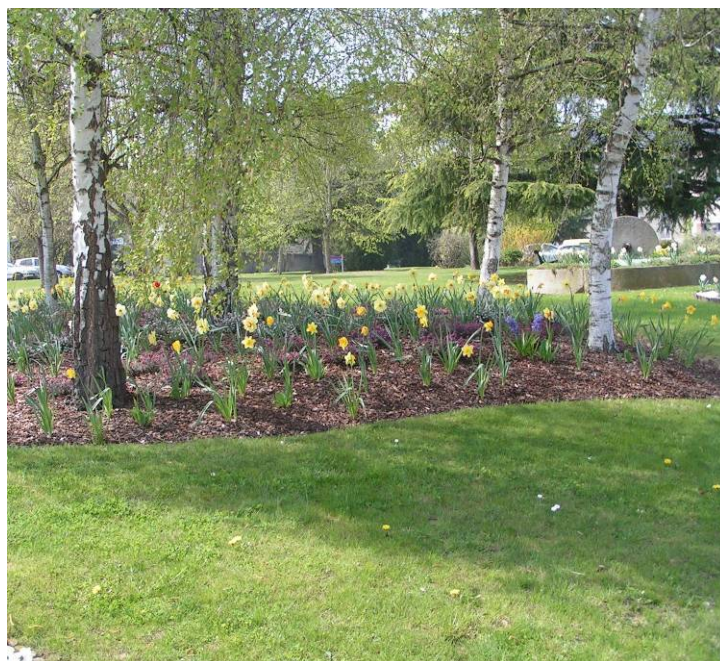


CMP enfants L'Aigle



VOTRE PRISE EN CHARGE :

- LES SOINS,
- LES DIFFÉRENTES STRUCTURES EXTRA-HOSPITALIÈRES ET LEURS MISSIONS,
- VOS DEVOIRS,
- L'OUVERTURE DE VOTRE DOSSIER PATIENT,
- LES FRAIS DE PRISE EN CHARGE.



LES SOINS

Les professionnels des services sont à votre disposition et veilleront à garantir la qualité de votre prise en soins.

Ils vous informeront tout au long de votre prise en charge sur les différents soins proposés afin de rechercher votre consentement libre et éclairé pour tous les actes réalisés pendant votre prise en soins. Tous les professionnels, garant de votre prise en charge, sont soumis au secret professionnel.

Dans le cadre des programmes de soins, les services de soins ambulatoires ont la responsabilité de votre suivi et assurent les soins déterminés par le psychiatre.

Un rendez-vous mensuel avec votre psychiatre est obligatoire pour l'évaluation du programme de soins.

Après un an de soins sans consentement à la demande d'un tiers, puis tous les ans, un collège composé du psychiatre référent, d'un psychiatre ne participant pas à la prise en charge du patient et d'un membre de l'équipe pluridisciplinaire doit se réunir en votre présence pour une évaluation médicale.

Le collège émet un avis sur le maintien ou non de la forme de votre prise en charge actuelle ou sur une éventuelle levée de la mesure de soins.

Notre objectif principal est de vous rendre acteur de votre prise en charge.

Votre projet de soins individualisé est élaboré avec une équipe pluridisciplinaire et peut inclure différentes thérapies adaptées à vos besoins (entretiens, traitements médicamenteux, activités...).

Les équipes pluridisciplinaires sont généralement composées :

- *de médecins psychiatres,*
- *de psychologues,*
- *d'assistants sociaux,*
- *de secrétaires,*
- *de cadres de santé,*
- *d'infirmier(e)s,*
- *d'aides-soignant(e)s,*
- *d'agents de service hospitalier qualifiés.*

Pour les prises en charge spécifiques d'autres professionnels peuvent intervenir :

- *cadre socio-éducatif,*
- *des rééducateurs (orthophonistes, psychomotriciens, ergothérapeutes...),*
- *des aides médico-psychologiques,*
- *des éducateurs spécialisés,*
- *des moniteurs éducateurs.*

LES DIFFÉRENTES STRUCTURES EXTRA-HOSPITALIÈRES ET LEURS MISSIONS

PRISE EN SOINS DES ADULTES

Notre offre de soins en ambulatoire se décline comme suit :

Centre Médico-Psychologique (CMP)

C'est une unité de coordination et d'accueil qui organise des actions de prévention, de diagnostic, de soins ambulatoires et d'interventions à domicile.

Cette unité permet un accueil de la personne, de sa famille, de son entourage et des aidants. L'équipe pluridisciplinaire qui la compose analyse la demande et adapte la réponse à la situation.

C'est aussi à partir de cette unité que s'organisent toutes les actions extrahospitalières en articulation avec l'hospitalisation, que s'élaborent tous les projets de structures alternatives pour éviter l'hospitalisation complète, réduire sa durée et réinsérer le patient.

Centre d'Accueil Thérapeutique à Temps Partiel (CATTP)

Cette unité, dépendant d'un CMP, vise à maintenir ou favoriser une existence autonome par des actions de soutien et de thérapie de groupe.

La prise en soins s'oriente sur les relations du patient à autrui et vers la reconstruction de son autonomie par des activités de médiation thérapeutique.

Son but est d'éviter l'isolement de l'adulte et de maintenir les capacités relationnelles, affectives ou cognitives de tous les patients pris en soins.

Hôpital de Jour (HdJ)

Cette unité assure des soins polyvalents individualisés et intensifs prodigués en ambulatoire sur des créneaux déterminés par le projet de soins individualisé. Les soins proposés peuvent être individuels ou collectifs.

L'objectif est d'optimiser l'insertion des personnes dans leur environnement social (familial, scolaire, professionnel...), mais aussi d'éviter les rechutes et les hospitalisations complètes.

La structure met en place des soins thérapeutiques : éducatifs, préventifs et curatifs ; médicaux, psychologiques et paramédicaux. Ces soins sont élaborés sous forme d'un contrat de soins entre le patient et l'équipe soignante.

Cette prise en soins s'adresse à une population d'adultes qui ont été ou non hospitalisés.

PRISE EN SOINS DES ENFANTS ET ADOLESCENTS

Notre offre de soins en ambulatoire se décline comme suit :

Centre Médico-Psychologique (CMP)

Le CMP constitue le pivot du dispositif de soins autour duquel s'organisent toutes les activités extra hospitalières.

C'est une unité de coordination et d'accueil qui organise des actions de prévention, de diagnostic, de soins ambulatoires et d'interventions à domicile. L'équipe pluridisciplinaire qui la compose analyse la demande et adapte la réponse à la situation.

C'est un centre de consultations et de soins spécialisés dans les difficultés

psychologiques de la naissance à l'adolescence (jusqu'à 18 ans).

Centre d'Accueil Thérapeutique à Temps Partiel (CATTP)

Cette unité, dépendant d'un CMP, vise à maintenir ou favoriser une existence autonome par des actions de soutien et de thérapie de groupe.

Des prises en soins diversifiées peuvent y être proposées notamment des médiations thérapeutiques en fonction des besoins des enfants et des adolescents.

Centre d'Accueil Thérapeutique à Temps Partiel Intensif (CATTPI)

Structure de soins permettant une prise en soins de type CATTP pour des enfants ayant des troubles sévères. C'est une structure intermédiaire entre le CATTP et l'hôpital de jour dans le parcours de soins des enfants.

Hôpital de Jour (HdJ)

Cette unité assure des soins polyvalents individualisés et intensifs prodigués en ambulatoire sur des créneaux déterminés par le projet de soins individualisé. Les soins proposés peuvent être individuels ou collectifs.

L'objectif est d'optimiser l'insertion des enfants dans leur environnement social, familial et scolaire.

La structure met en place des soins thérapeutiques : éducatifs, préventifs et curatifs ; médicaux, psychologiques et paramédicaux. Ces soins sont élaborés à partir d'un projet de soins individualisé.

Cette prise en soins s'adresse à une population d'enfants qui ont été ou non hospitalisés.

Dispositif Adolescents :

ÉQUIPES MOBILES ADOLESCENTS

Quatre équipes mobiles interviennent au cœur des territoires pour des adolescents le plus souvent dans des situations douloureuses de rupture ou d'impasse familiale, sociale et/ou éducative.

Ces quatre équipes sont basées dans chacune des quatre Maisons des adolescents (MDA) du Département.

Elles interviennent en première intention à la demande, soit des familles, soit des institutions du secteur médico-social, soit des services d'urgence ou de pédiatrie du Département. Leur travail est alors de créer un lien avec l'adolescent afin de pouvoir proposer du soin.

Leur mission se caractérise par une intervention au plus tôt en lien avec l'entourage de l'adolescent, et après évaluation de la situation par une prise en charge ou une orientation.

CATTP MOBILE ADOLESCENTS :

Cette unité complète le parcours adolescent en amont et en aval d'une hospitalisation et a pour objectifs de :

- Prendre en charge les adolescents pour prévenir les hospitalisations ou réduire leur durée de séjour par le développement de médiations thérapeutiques au sein de chaque MDA.
- Maintenir les adolescents dans leur milieu naturel en visant la diminution de l'intensité de leur symptôme et leur résolution.
- Offrir un espace d'observation et d'évaluation.

VOS DEVOIRS

Les personnels de santé garantissent la qualité de l'accueil, des traitements et des soins.

Ils sont attentifs au soulagement de la douleur des patients, ainsi que celle de leurs accompagnants.

Les patients doivent, en retour, et dans la mesure permise par leur propre souffrance ou désarroi, respect aux personnes qui les prennent en charge.



LES PRINCIPALES RÈGLES À OBSERVER :

- ✓ Les horaires des soins doivent être respectés et le soignant doit être prévenu en cas d'absence.
- ✓ Le respect des autres patients et des professionnels.
- ✓ Faire preuve de discrétion.
- ✓ Prendre soin des matériels et locaux à votre disposition.
- ✓ L'interdiction d'introduire de l'alcool, des produits stupéfiants, des objets dangereux, des animaux,... dans l'établissement.
- ✓ L'interdiction d'enregistrer / diffuser des images (photographie, film) et/ou sons de toute personne soignée dans l'établissement ainsi que du personnel.

En cas de manquement à ces règles, un dépôt de plainte pourra être envisagé ainsi qu'un remboursement de votre part des dégâts occasionnés.

Cas particulier : prise en charge d'un enfant

- ✓ La signature des différentes autorisations parentales est obligatoire pour que votre enfant puisse être soigné.
- ✓ L'autorisation de soins doit être signée par au moins l'un des 2 parents détenteurs de l'autorité parentale et le parent demandeur des soins doit obligatoirement informer l'autre parent du suivi au CMP.
- ✓ L'enfant doit être systématiquement accompagné par une personne majeure.
- ✓ L'enfant ne pourra être laissé seul dans la salle d'attente, l'accompagnant doit y attendre que le professionnel le prenne en charge.
- ✓ Il est souhaitable que l'accompagnant soit présent à la fin du soin afin de récupérer l'enfant et pour avoir un échange éventuel avec le professionnel.
- ✓ En cas d'accompagnement par taxi, les recommandations ci-dessus s'appliquent au transporteur.
- ✓ La famille doit prévenir la société de taxi des changements éventuels au niveau des horaires, en cas d'annulation de rendez-vous...etc.

INTERDICTION DE FUMER OU DE VAPOTER :



Conformément à la loi n°91-32 du 10 janvier 1991 (relative à la lutte contre le tabagisme et l'alcoolisme - loi Evin), au décret du 15 novembre 2006 (fixant les conditions d'application de l'interdiction de fumer dans les lieux affectés à un usage collectif), à la circulaire du 8 décembre 2006 (relative à la mise en œuvre des conditions d'application de

l'interdiction de fumer dans les établissements de santé) et au décret du 25 avril 2017 (relatif aux conditions d'application de l'interdiction de vapoter dans certains lieux à usage collectif), il est interdit de fumer dans les locaux à usage collectif utilisés pour l'accueil, les soins et l'hébergement du malade.

La fumée de tabac est dangereuse pour tous ceux qui la respirent, y compris les non-fumeurs.

→ Il est interdit de fumer ou vapoter dans les locaux de l'établissement pour les professionnels, patients et visiteurs.

→ Il est également interdit de fumer ou vapoter dans les voitures de l'établissement.

En cas d'incendie : veuillez suivre les recommandations du personnel et appliquer les consignes affichées dans le service.

L'OUVERTURE DE VOTRE DOSSIER PATIENT

Quel que soit votre mode de prise en charge un dossier médico-soignant sera créé à votre nom pour tracer les soins qui vous seront donnés.

Vous trouverez ci-après un tableau indiquant les principales situations dans lesquelles vous pouvez vous trouver, ainsi que les renseignements ou documents à fournir.

<i>Votre situation</i>	<i>Renseignements et documents à fournir</i>
Dans tous les cas	<ul style="list-style-type: none">- Pièce d'identité ou livret de famille- Domicile exact- Personne de confiance (formulaire à compléter)- Personne à prévenir en cas de nécessité (nom, prénom, adresse, téléphone et filiation)
Assuré social	<ul style="list-style-type: none">- Carte vitale à jour (borne de lecture et de mise à jour à disposition au Bureau des Entrées)- Attestation d'ouverture des droits- À défaut indiquer :<ul style="list-style-type: none">. Numéro de Sécurité Sociale. Nom et adresse de la Sécurité Sociale
Mutualiste	<ul style="list-style-type: none">- Carte d'affiliation- Nom et adresse précise de la mutuelle
Bénéficiaire de la C.S.S.	<ul style="list-style-type: none">- Carte vitale à jour- Attestation C.S.S. Justifie l'exonération du ticket modérateur et du forfait journalier
Patient adolescent	<ul style="list-style-type: none">- Assurance responsabilité civile- Carnet de vaccination- Fiche d'identité complétée- Autorisation de sortie / d'opérer / d'hospitalisation complétée
Article L115 du code des pensions militaires	<ul style="list-style-type: none">- Feuille de soins de la Caisse Nationale Militaire de Sécurité Sociale
Ressortissants U.E.	<ul style="list-style-type: none">- Carte européenne
Autres cas	<ul style="list-style-type: none">- Se renseigner au Bureau des Entrées

La fourniture de ces informations nous permet d'assurer la fiabilité des données tracées.

LES FRAIS DE PRISE EN CHARGE

Quelles que soient vos conditions de couverture sociale, vous êtes reçus dans notre établissement. Les soins sont gratuits.

Ils sont pris en charge à 100% par la dotation annuelle de fonctionnement attribuée par l'Agence Régionale de Santé de Normandie.

VOS DROITS :

- CHARTE DE L'USAGER EN SANTÉ MENTALE,
- POINT D'ACCÈS AU DROIT,
- PLAINTES ET RÉCLAMATIONS,
- ASSOCIATIONS D'USAGERS REPRÉSENTÉES AU CPO,
- DOSSIER PATIENT,
- MON ESPACE SANTÉ,
- TRAITEMENT AUTOMATISÉ DES INFORMATIONS,
- LES DIRECTIVES ANTICIPÉES.



Charte de l'utilisateur en santé mentale

L'utilisateur en santé mentale est :

- 1- Une personne à part entière,
- 2- Une personne qui souffre,
- 3- Une personne informée de façon adaptée, claire et loyale,
- 4- Une personne qui participe activement aux décisions la concernant,
- 5- Une personne responsable qui peut s'estimer lésée,
- 6- Une personne dont l'environnement socio-familial et professionnel est pris en compte,
- 7- Une personne qui sort de son isolement,
- 8- Une personne citoyenne, actrice à part entière de la politique de santé, et dont la parole influence l'évolution des dispositifs de soins et de prévention.



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

- Mme Dominique GILLOT : Secrétaire d'Etat à la Santé et aux Handicapés ;***
- La Fédération Nationale des Associations d'(ex) Patients en Psychiatrie (FNAP Psy)***
- La Conférence Nationale des Présidents des Commissions Médicales d'Etablissement des Centres Hospitaliers Spécialisés en Psychiatrie***

POINT D'ACCÈS AU DROIT

Le 29 avril 2016, une convention de création d'un point d'accès au droit a été conclue entre l'Établissement, le Barreau d'Alençon, le Procureur de la République, le Tribunal Judiciaire d'Argentan et le Tribunal Judiciaire d'Alençon.

Ce service, qui s'adresse à tous les patients adultes du CPO, propose des consultations juridiques gratuites.

Le bureau affecté aux permanences d'avocat est situé à proximité immédiate du Bureau des entrées.

Les rendez-vous ont lieu le dernier vendredi de chaque mois de 14h à 17h (sauf vacances scolaires). Les demandes de consultation se font uniquement sur rendez-vous en s'adressant au Bureau des entrées (02.33.80.71.10).



Vous avez une question d'ordre juridique ?



Vers quelle instance me tourner ?

Mes droits ?

Comment faire cette démarche ?

Le **Point d'accès au droit**
Entretien individuel et confidentiel pour **S'INFORMER**

Comment compléter ce dossier ?

Je ne comprends pas ce document...

Le dernier vendredi
du mois : 14h00 - 17h00
(hors vacances scolaires)
sur rendez-vous
auprès du Bureau des entrées
GRATUIT

Où ?

Dans l'enceinte du
CPO. Site d'Alençon.
Contact : 02.33.80.71.10

Pour qui ?

Tous les patients et leur famille

Vous pouvez consulter gratuitement un avocat lors de ces rendez-vous afin de vous aider et/ou vous informer sur les démarches juridiques.

Pour plus d'informations, adressez-vous au Bureau des Entrées.

PLAINTES ET RÉCLAMATIONS

La mise en œuvre d'un système de gestion des réclamations et plaintes contribue à la prise en compte de l'expérience des patients et de leur entourage et concourt à l'amélioration de la qualité du fonctionnement d'un établissement.

Dans ce cadre, vous pouvez :

- adresser une réclamation écrite au Directeur de l'établissement à l'adresse suivante :

Monsieur le Directeur du Centre Psychothérapique de l'Orne
31 Rue Anne-Marie Javouhey
BP 358
61014 ALENCON CEDEX

ou par messagerie : directioncpo@cpo-alencon.net

- faire consigner votre réclamation par écrit sur le registre situé au Secrétariat de Direction du CPO, ou sur un formulaire spécifique au sein du service de soins et en obtenir une copie.

Une réponse écrite vous sera alors adressée dans les meilleurs délais.

Si vous avez besoin d'informations complémentaires, il vous est possible de contacter le :

Bureau des Entrées Alençon

ou Secrétariat du Service de
Santé Mentale de L'Aigle

tél. : 02.33.80.71.10

tél. : 02 33 24 95 47

de 8h30 à 17h00 - du Lundi au Vendredi

De plus, dans l'établissement, est instituée une Commission des Usagers (CDU).

Elle est chargée de veiller au respect des droits des usagers et de faciliter leurs démarches.

Ses missions :

- contribuer par ses avis et propositions à améliorer la politique d'accueil et de prise en charge des patients et de leurs proches,
- contrôler le respect des droits des usagers et les aider dans leurs démarches notamment en veillant à ce qu'ils soient informés sur les voies de recours et de conciliation dont ils disposent.

C'est au titre de cette seconde mission qu'elle peut être amenée à examiner la plainte d'un patient, pour autant que les réclamations exprimées ne comportent pas de demande indemnitaire.



CENTRE PSYCHOTHÉRAPIQUE DE L'ORNE

MEMBRES DE LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

Vous pouvez solliciter les membres de la CDU ci-dessous :

Nom et Prénom	Coordonnées
Monsieur Didier BABONNEAU	UNAFAM (Union Nationale de Familles et Amis de Personnes Malades et/ou Handicapées Psychiques) ☎ 02.33.66.20.88 Mail : 61@unafam.org
Monsieur Didier GUESDON	UDAF 61 (Union Départementale des Associations Familiales de l'Orne) ☎ 02.33.80.32.20 Mail : udaf@udaf-orne.fr

Directeur Délégué

Monsieur Bruno HARE

☎ 02.33.80.74.06

Mail : directioncpo@cpo-alencon.net

Référent des relations avec les usagers (réclamations et accès au dossier) :

Madame Céline LUCAS-MENARD

Bureau des Entrées

☎ 02.33.80.71.85

Mail : lucas-menard.c@cpo-alencon.net

Médiateur non médical :

➤ Titulaire

Madame Céline LUCAS-MENARD

Bureau des Entrées

☎ 02.33.80.71.85

Mail : lucas-menard.c@cpo-alencon.net

➤ Suppléante

Madame Isabelle COUASNON

Faisant-Fonction Directrice des Soins

☎ 02.33.80.74.10

Mail : couasnon.i@cpo-alencon.net

Médiateur médical :

➤ Titulaire

Madame le Docteur Marie-Noëlle BALAS

C.M.P. Argentan - Pôle Centre

☎ 02.33.67.53.52 – Poste : 6200

Mail : balas.m@cpo-alencon.net

➤ Suppléant

Monsieur le Docteur Bruno MARTIN

C.M.P. L'Aigle - Pôle Est

☎ 02.33.24.80.83 – Poste : 6404

Mail : martin.b@cpo-alencon.net

Représentant de la Commission Médicale d'Établissement :

➤ Titulaire

Madame le Docteur Hamida BEN AÏCHA

Médavy - Pôle Centre

☎ 02.33.80.71.97

Mail : benaicha.h@cpo-alencon.net

Représentant de la Commission de Soins Infirmiers, Rééducation et Médico-Technique :

➤ Titulaire

Monsieur Olivier JOFFRIN

C.M.P. Bellême

Pôle Est

☎ 02.33.83.40.55

Mail : joffrin.o@cpo-alencon.net

➤ Suppléante

Madame Karine BEUNECHÉ

Centre Pénitentiaire Condé sur Sarthe

Pôle Transversal

☎ 02.33.81.72.62 – Poste : *3037

Mail : beuneche.k@cpo-alencon.net

ASSOCIATIONS D'USAGERS REPRÉSENTÉES AU CPO

Union Nationale des Amis et Familles de Malades psychiques de l'Orne (UNAFAM 61)

L'UNAFAM propose de l'entraide

- Des réunions d'information, de partage, des groupes de parole,
- Des conférences et des manifestations,
- Des orientations sociales et juridiques personnalisées,
- Un service d'écoute téléphonique d'information et d'orientation assuré par des psychologues.



Ouvert du lundi au vendredi : Service écoute-famille : 01 42 63 03 03

L'UNAFAM assure des formations

- Pour les proches de personnes souffrant de troubles psychiques afin de rompre l'isolement du proche aidant (construire des savoir-faire, identifier des stratégies pour tenir dans la durée),
- Pour ses bénévoles,
- Pour les professionnels.

L'UNAFAM défend nos intérêts

- Une représentation auprès des institutions des familles et des personnes malades,
- Une participation à l'élaboration de la politique de santé dans le domaine de la psychiatrie,
- Une contribution à des projets de recherche sur les maladies psychiques.

En aidant les familles et l'entourage de personne souffrant de troubles psychiques sévères, nous aidons la société toute entière.

Avec l'UNAFAM, vous faites partie de la solution.

Coordonnées de l'UNAFAM 61 : Siège de l'Orne, 1 rue Jean Moulin 61440 MESSEI
(tél : 02.33.66.20.88 - courriel : 61@unafam.org - site internet : <http://www.unafam.org>)

Union Départementale des Associations Familiales de l'Orne (UDAF 61)

L'UDAF est au service de toutes les familles de l'Orne.

Le Code de l'action sociale et des familles lui confère des missions :

- Donner son avis aux pouvoirs publics sur les questions d'ordre familial et leur proposer les mesures conformes aux intérêts matériels et moraux des familles.
- Représenter officiellement l'ensemble des familles françaises et étrangères de l'Orne.
- Gérer tout service d'intérêt familial dont les pouvoirs publics estiment devoir lui confier la charge.
- Exercer devant toutes les juridictions, l'action civile relativement aux faits de nature à nuire aux intérêts moraux et matériels des familles.



L'UDAF est constituée de 88 associations regroupant plus de 7 000 familles.

Coordonnées de l'UDAF 61 : 44 rue de Cerisé - BP 32 - 61001 ALENÇON CEDEX
(tél : 02.33.80.32.20 - courriel : udaf@udaf-orne.fr - site internet : <http://www.udaf-orne.fr>)

DOSSIER PATIENT

L'accès au dossier administratif

Le dossier administratif est établi à l'entrée du patient. Il peut être consulté sur place, sur demande écrite à formuler auprès de :

Monsieur le Directeur du CPO

31 Rue A.M. Javouhey
B.P. 358
61014 ALENÇON CEDEX

La communication du dossier médical

Conformément à la loi 2002-303 du 4 Mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, et à l'article L 1111-7 du Code de la Santé Publique relatif à l'accès aux informations personnelles détenues par les professionnels de santé, chaque patient peut avoir accès à son dossier médical directement ou par l'intermédiaire d'un médecin qu'il désigne.

La demande doit être formulée par écrit à Monsieur le Directeur du CPO en y joignant la photocopie de votre pièce d'identité si la demande vous concerne.

- Pour les personnes mineures : il faut une demande écrite des parents ou du représentant légal du mineur, accompagnée d'un justificatif de détention de l'autorité parentale.
- Pour la personne sous tutelle : il faut une demande écrite du tuteur accompagnée d'un justificatif permettant d'établir sa qualité.
- Pour les ayants droits : il faut une demande écrite des ayants droits, accompagnée d'un justificatif (certificat d'hérédité, ou tout autre document établi en vue de la succession par le Notaire).

Les informations peuvent être :

- consultées sur place avec éventuellement la remise d'une copie;
- envoyées sous forme de copie, les frais de délivrance et d'envoi étant à la charge des demandeurs.

Les délais réglementaires pour la communication des informations sont de 48h à 8 jours suivant la date de réception de la demande. Le délai est porté à 2 mois pour les informations datant de plus de 5 ans.

Conservation des dossiers médicaux

Le Centre Psychothérapique de l'Orne conserve les dossiers médicaux dans le respect de la loi (délai de 20 ans à compter de la fin de la dernière prise en charge).

MON ESPACE SANTÉ

« Mon espace santé », espace numérique de santé pour tous les usagers en France, permet à chacun de stocker ses documents et ses données de santé de façon gratuite et sécurisée et de les partager avec des professionnels de santé.



Il comprend notamment un dossier médical partagé, une messagerie sécurisée et un agenda santé.

Depuis le 13 juin 2022, un « espace santé » est créé automatiquement pour tous les Français. À partir de cette création, un professionnel ou un établissement de santé peut alimenter le dossier médical partagé de la personne.

Les données présentes dans « Mon espace santé » proviennent de 3 sources :

- vous-même, pour rajouter tous les documents ou informations que vous jugez utiles,
- les professionnels et établissement de santé, qui peuvent y déposer les documents en lien avec les soins et examens réalisés,
- votre caisse d'assurance maladie, qui y dépose automatiquement votre historique de soins.

TRAITEMENT AUTOMATISÉ DES INFORMATIONS

L'établissement dispose d'un système informatique destiné à faciliter la gestion des dossiers des patients et à réaliser, le cas échéant, des travaux statistiques à usage des services, dans les conditions fixées par la loi du 6 Janvier 1978 modifiée par la loi du 6 août 2004 et du décret d'application du 29 mai 2019.

Les informations recueillies lors de votre consultation ou de votre hospitalisation, feront l'objet, sauf opposition de votre part, pour des raisons légitimes, au recueil et au traitement des données nominatives vous concernant, dans les conditions fixées par la loi. Le droit d'opposition de la personne ne pourra pas s'exercer si le traitement de données nominatives mis en cause répond à une obligation légale.

La Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) est chargée de faire respecter la loi.

LES DIRECTIVES ANTICIPÉES

Il existe **deux types** de **directives anticipées** qu'une personne majeure peut rédiger, si elle le souhaite.

Les **directives anticipées** concernant ses souhaits **pour sa fin de vie** dans le cas où une maladie grave empêcherait le patient d'exprimer ses volontés.

Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement. Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical. Renouvelables tous les trois ans, elles peuvent être, dans l'intervalle, annulées ou modifiées à tout moment.

Les **directives anticipées en psychiatrie**, rédigées dans le cas où la personne traverserait une **crise** durant laquelle il lui serait difficile de faire connaître ses besoins et planifier / choisir son accompagnement. Elles peuvent être rédigées dans un document aussi appelé « Mon GPS » - GPS pour Guide prévention et soins.

Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge au sein de l'établissement : confiez-les-lui ou signalez leur existence et indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées (cf article L.1111-11 du code de la santé publique).

QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS :

Dans le but de garantir une prise en charge de qualité, l'établissement définit et met en œuvre une politique et un programme d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins.

- CERTIFICATION ET INDICATEURS,
- SATISFACTION DES USAGERS,
- RÉFLEXION ÉTHIQUE,
- GESTION DES RISQUES,
- IDENTITOVIGILANCE,
- PRISE EN CHARGE DE VOTRE DOULEUR.



CERTIFICATION ET INDICATEURS



La certification est une procédure obligatoire d'évaluation externe de tous les établissements de santé français, pilotée par la Haute Autorité de Santé (HAS). Elle a lieu tous les 4 ans et porte sur

l'organisation et le fonctionnement général des établissements ainsi que sur les pratiques de soins.

Les rapports de certification du CPO sont consultables sur le site : <http://www.has-sante.fr>.

Un suivi d'indicateurs pour l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins est réalisé périodiquement au niveau national.

Les résultats sont affichés dans les services et vous pouvez les consulter sur le site : https://www.has-sante.fr/jcms/c_1725555/fr/qualiscope-qualite-des-hopitaux-et-des-cliniques.

SATISFACTION DES USAGERS



L'établissement diffuse des questionnaires d'évaluation de la satisfaction qui permettent de recueillir vos observations sur votre prise en charge.

Que vous souhaitiez remercier le personnel ou au contraire faire part de votre mécontentement, n'hésitez pas à les compléter.

Les questionnaires sont ensuite analysés afin de mettre en place les actions d'amélioration nécessaires.

Vos réponses nous sont précieuses pour améliorer la qualité de nos prestations au quotidien.



**DEVENEZ ACTEUR
DU CHANGEMENT...**

Je remplis le questionnaire
de satisfaction.

*Votre avis
nous intéresse...*



*Donner son avis,
c'est se donner une chance
d'être écouté!*



RÉFLEXION ÉTHIQUE

Un Comité d'Éthique fonctionne au CPO. Ses missions :

- favoriser la réflexion sur le sens du soin,
- repérer les problèmes d'éthique rencontrés dans l'établissement,
- produire des avis ou des orientations générales à partir des questions proposées,
- diffuser en interne ses réflexions et ses recommandations.

Il peut être saisi par les professionnels, patients et résidents (et leur famille) ou tous partenaires ou relations extérieures concernés par des problématiques en lien avec l'établissement.

La saisine est faite par un courrier papier adressé à l'adresse du CPO au Président du Comité d'Éthique ou par courriel : comite.ethique@cpo-alencon.net

GESTION DES RISQUES

Dans le cadre de l'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins, l'établissement est engagé dans une démarche de gestion des risques au quotidien.

L'ensemble des professionnels y est sensibilisé et formé.

Notre seul but : assurer des soins de qualité en toute sécurité.

Dans ce cadre, vous pouvez aussi agir, participer à l'amélioration de la qualité et de la sécurité en signalant les événements indésirables que vous suspectez d'être liés aux produits de santé, produits de la vie courante et actes de soins sur :

www.signalement-sante.gouv.fr

MON SIGNALEMENT EN BREF



1- ÉVÈNEMENT SANITAIRE INDÉSIRABLE



Produit à usage médical



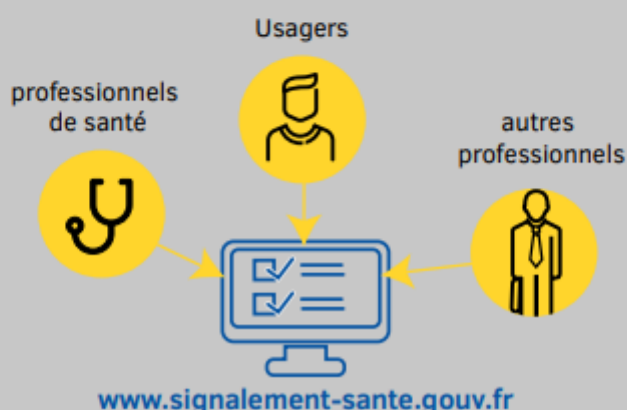
Acte de soins



Produit de la vie courante



2- SIGNALEMENT

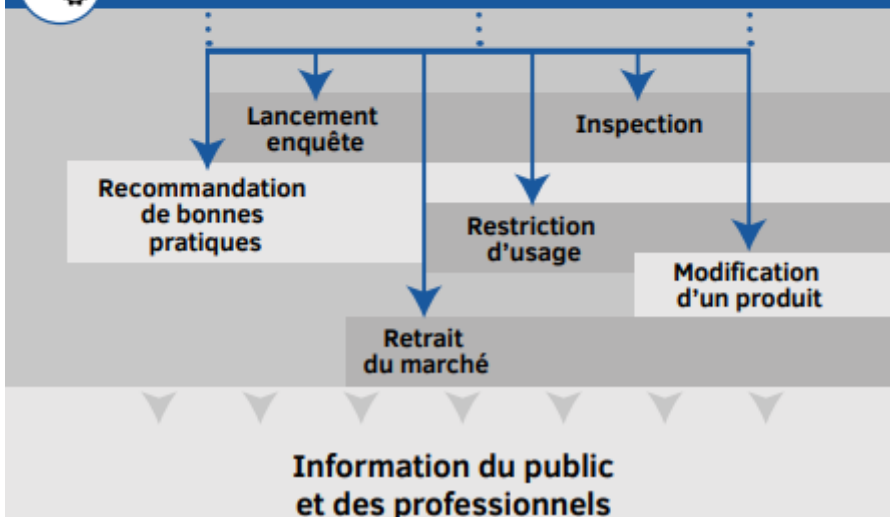


3- ENREGISTREMENT ET ANALYSE*

*Analyse par des experts



4- LES ACTIONS POSSIBLES



IDENTITOVIGILANCE



NOTRE 1^{er} SOIN : VOTRE IDENTITÉ

Pour assurer le **BON SOIN** au **BON PATIENT** au **BON MOMENT**...

✓ Nous créons votre dossier patient sur la base de documents officiels :

- Pièces d'identité officielles
- carte d'identité
 - ou
 - passeport
 - ou
 - carte de séjour
 - ou
 - permis de conduire
 - ou
 - livret de famille



- carte vitale
- et
- carte mutuelle



✓ Nous vérifions votre identité à chaque étape de votre prise en charge :



Nous vous demanderons souvent votre nom, votre prénom et votre date de naissance pour vous reconnaître tout au long de votre parcours de soins.

MERCI DE NOUS AIDER À PRENDRE SOIN DE VOUS :

- EN VÉRIFIANT L'EXACTITUDE DES INFORMATIONS RECUEILLIES ET EN LES METTANT À JOUR SI BESOIN,
- EN NOUS SIGNALANT TOUTE ERREUR.



CARTE VITALE



PIÈCE D'IDENTITÉ



1 dossier
Médical



1 **ERREUR** DE
CARTE VITALE

ou

1 **ERREUR**
D'IDENTITÉ

=

1 **RISQUE**
MÉDICAL



PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR



Avoir mal, ce n'est pas normal.

La prise en charge de la douleur est une préoccupation permanente de l'équipe médicale et soignante de l'établissement.

L'établissement met en œuvre des actions d'amélioration de la prise en charge de la douleur définies par le comité de lutte contre la douleur (CLUD).

Votre participation est essentielle. N'hésitez pas à exprimer votre douleur.

L'équipe pourra alors évaluer votre douleur et la prendre en charge.

