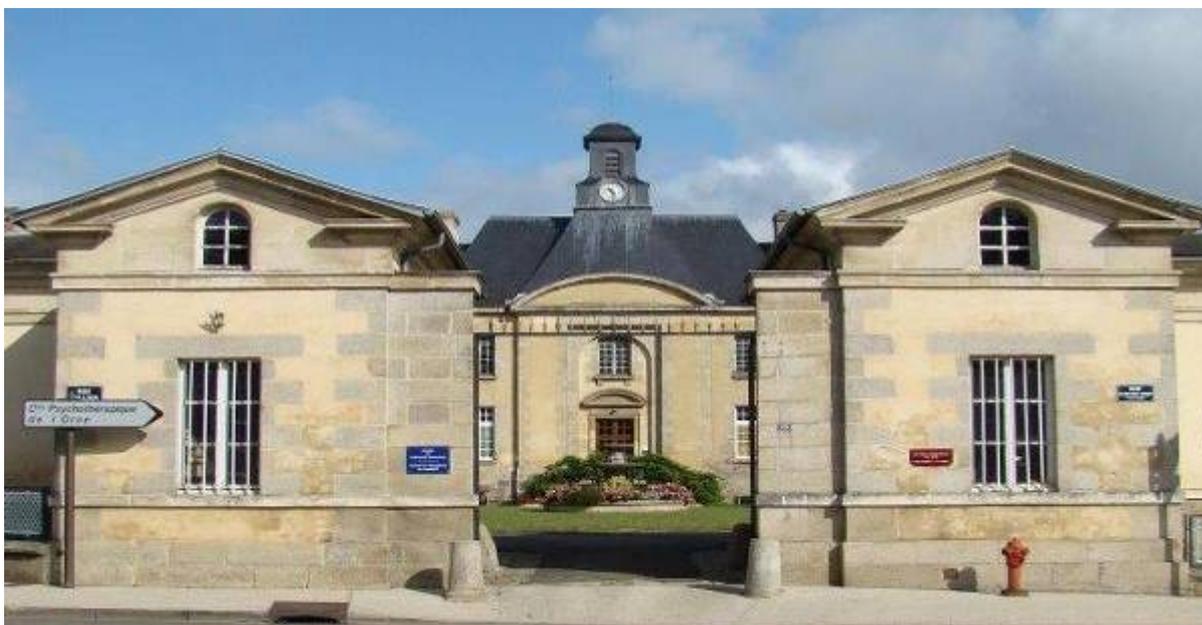




LIVRET D'ACCUEIL

HOSPITALISATION COMPLÈTE



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 12
LES SOINS	PAGE 13
VOTRE SÉJOUR	PAGE 14
LES MODES D'HOSPITALISATION	PAGE 15
LES SORTIES DE COURTE DURÉE	PAGE 16
INFORMATIONS PRATIQUES	PAGE 16
VOS DEVOIRS	PAGE 21
FORMALITÉS ADMINISTRATIVES :	PAGE 23
L'ADMISSION ADMINISTRATIVE	PAGE 24
LES FRAIS D'HOSPITALISATION	PAGE 26
VOTRE SORTIE	PAGE 28
CAS PARTICULIERS : LE PROGRAMME DE SOINS	PAGE 29
VOS DROITS	PAGE 30
CHARTES	PAGE 31
HOSPITALISATION SANS CONSENTEMENT	PAGE 33
AUDIENCE DEVANT LE JUGE DES LIBERTÉS ET DE LA DÉTENTION	PAGE 34
POINT D'ACCÈS AU DROIT	PAGE 36
PLAINTES ET RÉCLAMATIONS	PAGE 37
ASSOCIATIONS D'USAGERS REPRÉSENTÉES AU CPO	PAGE 39
DOSSIER PATIENT	PAGE 40
MON ESPACE SANTÉ	PAGE 40
TRAITEMENT AUTOMATISÉ DES INFORMATIONS	PAGE 41
LA PERSONNE DE CONFIANCE	PAGE 42
LES DIRECTIVES ANTICIPÉES	PAGE 42
VOTRE PROTECTION JURIDIQUE	PAGE 43
RESPECT DES LIBERTÉS INDIVIDUELLES ET GESTION DES MESURES DE RESTRICTION DE LIBERTÉ	PAGE 43
VOTE PAR PROCURATION	PAGE 44
QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS	PAGE 45
CERTIFICATION ET INDICATEURS	PAGE 46
SATISFACTION DES USAGERS	PAGE 46
RÉFLEXION ÉTHIQUE	PAGE 47
GESTION DES RISQUES	PAGE 47
IDENTITOVIGILANCE	PAGE 49
PRÉVENTION DES INFECTIONS NOSOCOMIALES	PAGE 50
PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR	PAGE 50
PLANS	PAGES 51 - 52

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.

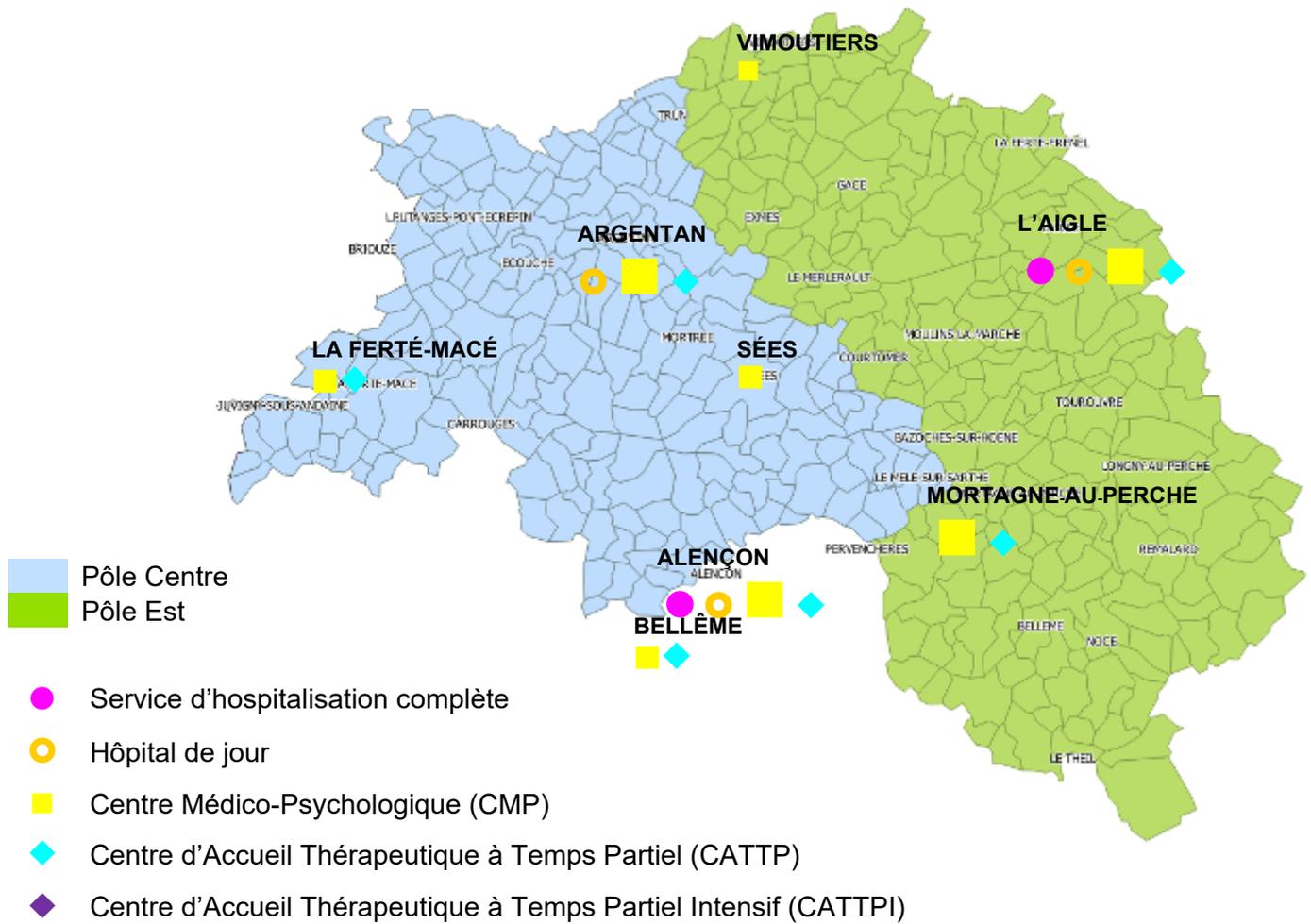
Les Centres Médico-Psychologiques (C.M.P.) sont les pivots de l'organisation des soins. Ils ont une mission d'accueil, de prévention, de diagnostic et de soin. Ils sont garants de la continuité des soins en collaboration avec les autres structures du pôle, les partenaires du réseau (médecins généralistes,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

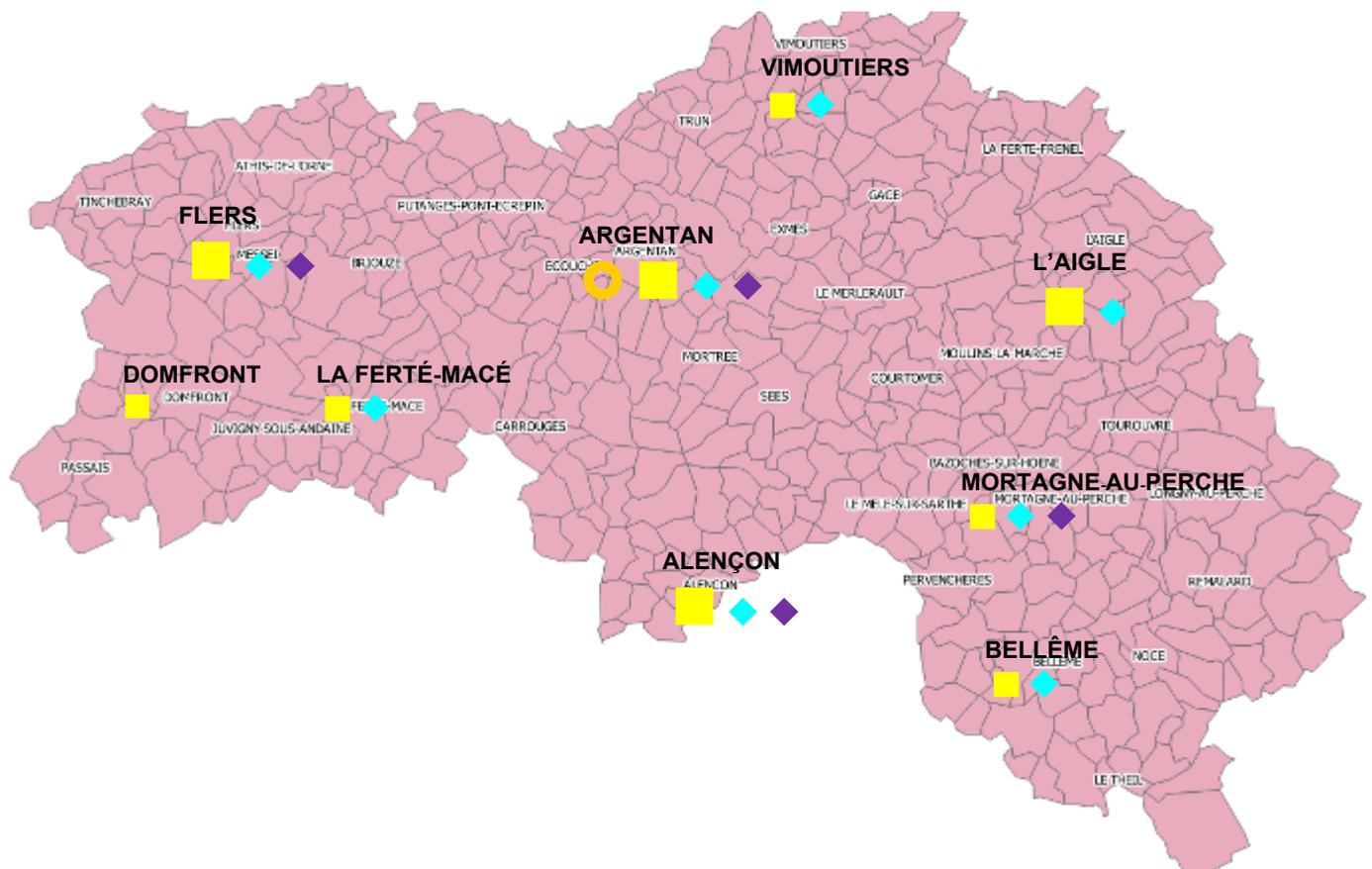
Les prises en charge en Centre Médico-Psychologique, Centre d'Accueil Thérapeutique à Temps Partiel et Hôpital de Jour ne nécessitent aucune participation financière : la psychiatrie de secteur est un service public de soins, ses activités sont financées par la collectivité.

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

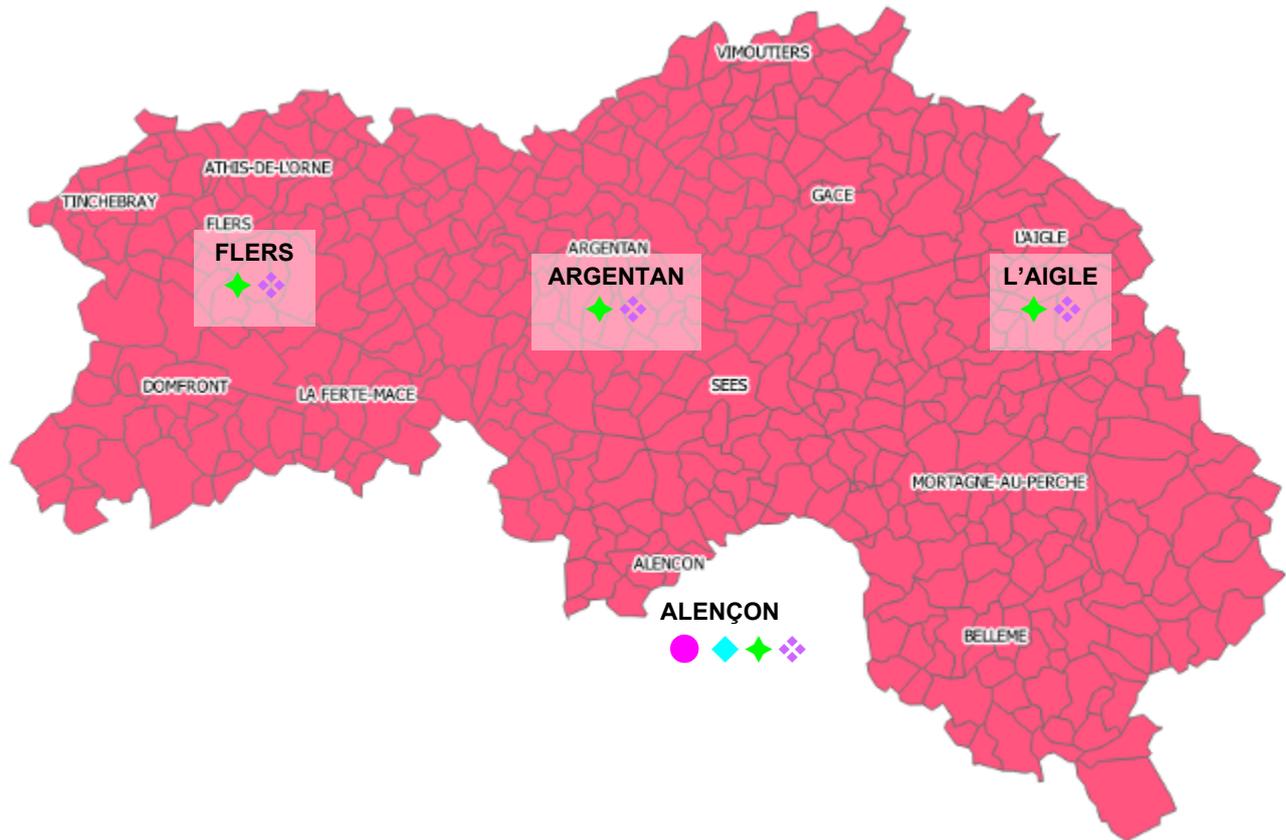
PÔLES TERRITORIAUX ADULTES CENTRE ET EST



PÔLE TERRITORIAL INFANTO-JUVÉNILE



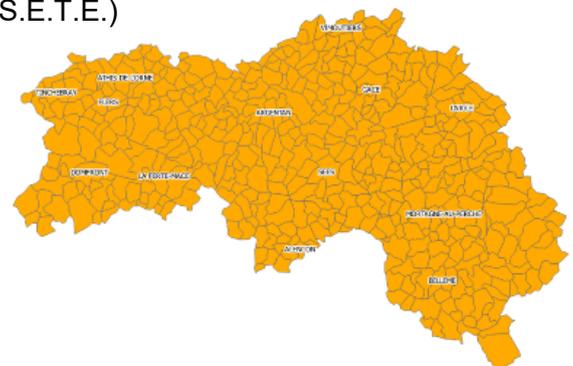
DISPOSITIF DÉPARTEMENTAL INTERSECTORIEL DE PRISE EN CHARGE DES ADOLESCENTS



- 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 UNITÉS D'HOSPITALISATION COMPLÈTE

Psychiatrie Adulte

Pôle Centre :

- **Médavy** tél : 02 33 80 71 97
Service d'admission - court séjour
- **Écouves** tél : 02 33 80 71 16
Service de suite
- **Rochebrune** tél : 02 33 80 71 19
Service de suite

Pôle Est :

- **Fontenil** tél : 02 33 24 80 88
Service d'admission
- **Saint Évrout** tél : 02 33 24 80 89
Service de suite

Pôle Transversal :

- **Les Arcis** tél : 02 33 80 71 98
Service d'hospitalisation au long cours

Psychiatrie Infanto-Juvenile

- **Unité d'hospitalisation des adolescents** tél : 02 33 80 71 00 – poste 5015

Service Médavy (site d'Alençon)



Service Rochebrune (site d'Alençon)



Service Écouves (site d'Alençon)



Service Les Arcs (site d'Alençon)



Unité d'hospitalisation
des adolescents (UHA - site d'Alençon)



Pavillon Letailleur (site de L'Aigle)
services Fontenil et Saint Évrout



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,**
- **VOTRE SÉJOUR,**
- **LES MODES D'HOSPITALISATION,**
- **LES SORTIES DE COURTE DURÉE,**
- **INFORMATIONS PRATIQUES,**
- **VOS DEVOIRS.**



LES SOINS

Les professionnels des services sont à votre disposition et veilleront à garantir votre prise en charge globale durant votre hospitalisation.

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 séjour. Tous les professionnels, garants de votre prise en charge, sont soumis au secret professionnel.

Notre objectif principal est de garantir la qualité, la continuité et la sécurité des soins tout en vous rendant 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 thérapeutiques...).

Pour répondre à ce projet de soins, notre offre de soins en hospitalisation complète se décline de la manière suivante :

- Les services d'admission (Médavy - Alençon / Fontenil – L'Aigle) traitent la phase aiguë des troubles psychiques sur une période limitée. Leur mission est de faire une évaluation clinique en vue d'élaborer un projet de soins individualisé et d'orienter le patient vers la prise en charge la plus adaptée.
- Les services de suite (Écouves, Rochebrune - Alençon, Saint Évroult – L'Aigle) assurent la continuité du projet de soins et la stabilisation psychique du patient en vue d'accompagner sa sortie d'hospitalisation dans des conditions optimales.
- Le service d'hospitalisation au long cours (Les Arcis - Alençon) assure des soins pour des patients présentant des troubles psychiques sévères associés à une perte d'autonomie.
- L'unité d'hospitalisation des adolescents (U.H.A. - Alençon) accueille, sur un temps court, des patients mineurs de 12 à 18 ans souffrant de troubles psychiques. Sa mission est de faire une évaluation clinique en vue d'élaborer un projet de soins individualisé et d'orienter le patient vers la prise en charge la plus adaptée.

Chaque unité d'hospitalisation dispose d'un espace d'apaisement qui pourra vous être proposé lors de votre prise en charge.

C'est un espace dédié, spécialement aménagé pour permettre au patient hospitalisé en psychiatrie de se mettre à distance de facteurs de stress et de retrouver son calme lorsqu'il reconnaît les signes avant-coureurs d'une crise pouvant provoquer un comportement violent, de l'anxiété, de l'angoisse...

Les équipes pluridisciplinaires sont généralement composées :

- *de médecins psychiatres,*
- *de médecins généralistes,*
- *de psychologues,*
- *d'assistants sociaux,*

- *de secrétaires,*
- *de cadres de santé,*
- *d'infirmier(e)s coordinat(eur)rices,*
- *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.*

VOTRE SÉJOUR

Le CPO n'est pas une structure d'hébergement.

En fonction de votre projet de soins, à court, moyen ou long terme, vous serez amené(e) à sortir de notre établissement.

VOTRE PARCOURS DE SOINS

À l'admission vous êtes accueilli(e) par l'équipe soignante qui vous présentera votre séjour et le service. Vous bénéficierez d'un entretien médical avec un psychiatre.

Dans les premiers jours vous bénéficierez d'une consultation avec un médecin généraliste.

Cette première étape permettra d'initier l'élaboration de votre projet de soins.

Durant l'hospitalisation des entretiens médicaux et infirmiers seront réalisés régulièrement. En fonction de votre projet personnalisé vous pourrez rencontrer d'autres professionnels (psychologue, assistante sociale...) pour assurer au mieux votre prise en charge et préparer votre sortie.

Si durant votre prise en charge vous ressentez le besoin de parler, d'échanger avec un professionnel, n'hésitez pas à interpeller l'équipe.

En fonction de votre projet de soins et des modalités d'organisation des soins, vous pourrez être orienté(e) vers un autre service.

Votre projet de sortie sera défini avec l'équipe pluridisciplinaire et validé par le psychiatre.

LES MODES D'HOSPITALISATION

En psychiatrie, les droits, la protection des personnes faisant l'objet de soins psychiatriques sont régis par les articles L3211-1 et suivants du Code de la Santé Publique.

Soins psychiatriques d'un mineur (article L 3211-10)

L'admission est demandée, selon les situations, par les personnes titulaires de l'exercice de l'autorité parentale, par le Conseil de Famille, ou, en l'absence du Conseil de famille, par le tuteur avec l'autorisation du Juge des Tutelles qui se prononce sans délai. En cas de désaccord entre les titulaires de l'exercice de l'autorité parentale, le Juge aux Affaires Familiales statue.

Le Juge des Enfants peut également ordonner un placement provisoire (O.P.P.) en vue de protéger le mineur.

Soins psychiatriques avec consentement (ou soins psychiatriques libres – S.P.L.)

Vos conditions d'admission sont identiques à celles d'un service de médecine générale. L'admission ne peut se faire qu'après avis d'un médecin psychiatre.

Soins psychiatriques sans consentement

Les autorités judiciaires et administratives exercent, conformément aux textes, un contrôle très strict de l'établissement en vue de garantir vos droits et libertés, non seulement, à l'admission, mais aussi tout au long du séjour.

Soins Psychiatriques à la Demande d'un Tiers (S.P.D.T.)

1° classique : l'admission est prononcée sur la demande manuscrite d'un membre de votre famille ou d'une personne justifiant de l'existence de relations antérieures avec vous à la demande de soins et lui donnant qualité pour agir dans votre intérêt. Cette demande est accompagnée de deux certificats médicaux dont l'un est obligatoirement rédigé par un médecin extérieur à l'établissement ;

2° en cas d'urgence : lorsqu'il existe un risque grave d'atteinte à l'intégrité du malade, l'admission peut être prononcée au vu d'une demande de tiers (dans les mêmes conditions que le 1°) et d'un seul certificat médical émanant, le cas échéant, d'un médecin exerçant dans l'établissement ;

3° en cas de péril imminent : lorsqu'il s'avère impossible d'obtenir une demande de tiers et qu'il existe un péril imminent pour la santé de la personne, l'admission peut être prononcée au vu d'un certificat médical d'un médecin extérieur à l'établissement.

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.

Soins Psychiatriques sur Décision du Représentant de l'État (S.P.D.R.E.)

Ils relèvent d'une décision administrative prise par le Préfet après avis ou certificat d'un médecin extérieur à l'établissement :

- article L 3213-1 du Code de la Santé Publique : certificat médical + arrêté préfectoral,
- article L 3213-2 du Code de la Santé Publique : avis ou certificat médical + arrêté du maire + arrêté préfectoral.

LES SORTIES DE COURTE DURÉE (LOI DU 27 SEPTEMBRE 2013)

Lors d'une hospitalisation complète en soins sans consentement, sur avis médical, vous pouvez bénéficier d'autorisations de sortie de courte durée sous la forme de :

- sorties accompagnées n'excédant pas 12 heures,
- sorties non accompagnées d'une durée maximale de 48 heures.

Les autorisations de sorties sont demandées par un psychiatre de l'établissement et sont accordées :

- par le Directeur de l'établissement, si vous êtes en S.P.D.T.,
- par le Représentant de l'État (Préfet), si vous êtes en S.P.D.R.E..

INFORMATIONS PRATIQUES

Médicaments personnels



Si vous venez avec votre traitement habituel, il vous sera retiré pendant la durée de votre hospitalisation mais sera reconduit par le médecin du service.

Vos médicaments personnels vous seront rendus à la sortie sauf avis médical contraire.

Les chambres



Selon les possibilités du service ou les orientations thérapeutiques, vous pourrez être hébergé(e) dans une chambre individuelle ou avec un autre patient.

Les chambres ne sont pas équipées de télévision ni de téléphone.



Les repas



Ils sont servis collectivement dans la salle à manger du service.

Si vous avez un régime particulier, vous devez en informer le personnel soignant de votre service.

Les repas sont pris :

- entre 8h et 9h pour le petit déjeuner,
- entre 12h et 13h pour le déjeuner,
- entre 19h et 20h pour le dîner.



Hébergement et repas des familles

L'établissement ne peut assurer l'hébergement des familles.

Sur les 2 sites, sous réserve d'autorisation médicale, des repas accompagnants sont possibles avec réservation la veille (*tarif : information disponible dans le service*).

Les visites



Vous pouvez recevoir des visites tous les jours de 14h à 19h.

Selon l'avis du médecin, les visites peuvent être limitées voire non autorisées.

De même, vous pouvez refuser des visites. Il convient alors d'en informer l'équipe soignante qui fera le nécessaire.

Les visites d'enfants de moins de 12 ans ne sont, en principe, pas autorisées dans les services, mais des aménagements exceptionnels peuvent être envisagés.

Il faut alors en faire la demande auprès de l'équipe soignante.

Vos visiteurs doivent respecter les parkings prévus.

Le C.P.O. ne peut être tenu responsable des dégâts pouvant être occasionnés sur ces parkings.

Le code de la route s'applique à l'intérieur de l'établissement et la vitesse est limitée à 20km/h.



Aire de promenade



Un parc est à votre disposition pour les promenades au sein de l'établissement. Il convient juste de prévenir l'équipe au préalable. En ce qui concerne les personnes en soins sans consentement, un avis médical est nécessaire.

Le linge



N'oubliez pas votre linge personnel et le nécessaire de toilette.

Vos vêtements peuvent être conservés dans le placard de votre chambre. Un inventaire est réalisé à votre arrivée.

Votre entourage devra en assurer la fourniture et l'entretien.

Votre linge personnel peut être exceptionnellement entretenu par la blanchisserie du CPO.

Cette prestation a un coût. Elle vous sera facturée au poids de linge lavé (*tarif :*

information disponible dans le service).

Nous attirons également votre attention sur le risque de perte existant.

Le salon de coiffure



Dans certains cas, une prestation coiffure peut être à votre disposition.

Modalités différentes sur les sites d'Alençon et de L'Aigle.

Demandez à l'équipe soignante pour prendre rendez-vous.

Le téléphone



L'utilisation des téléphones mobiles est régie par la charte « Votre séjour à l'hôpital » affichée dans chaque chambre et/ou sur décision médicale.

Dans certains services un point phone est accessible.

Demandez à l'équipe soignante.

Le Service Social

Un des rôles des assistants sociaux est de vous aider à résoudre les difficultés administratives ou sociales que vous pourriez rencontrer.

Ils collaborent avec l'équipe soignante tout au long de votre parcours de soins.

N'hésitez pas à les solliciter le plus tôt possible dans le cadre de l'examen de votre dossier administratif ou de votre situation sociale. Ils vous éclaireront sur vos droits et vous aideront à préparer votre sortie.

Pour les rencontrer, renseignez-vous auprès de l'équipe soignante.

Votre courrier



Il est distribué et expédié chaque jour.

Vous devez veiller à son affranchissement. Vous pouvez le confier au personnel du service qui s'occupera de son acheminement. Pour vos colis, mandats ou lettres recommandées, il faut s'adresser à l'équipe.

Pour recevoir votre courrier, il convient de préciser à vos proches votre adresse postale :

Site Alençon :

Centre Psychothérapique de l'Orne
VOTRE NOM
VOTRE SERVICE
31 rue Anne-Marie Javouhey
BP 358
61014 ALENÇON CEDEX

Site L'Aigle :

Centre Hospitalier de L'Aigle
VOTRE NOM
VOTRE SERVICE
Rue du Dr Frinault
BP 189
61305 L'AIGLE CEDEX

La télévision



Un salon de télévision est installé dans chaque service à la disposition des patients.

Argent et objets de valeur



Dès votre admission, vous devez dresser un inventaire avec le personnel soignant.

Il vous est recommandé de remettre valeurs, bijoux, espèces à vos proches.

Si vous souhaitez garder vos valeurs, bijoux, espèces, cela sera tracé au sein de l'inventaire fait à votre entrée.

L'établissement décline toute responsabilité en cas de vol, perte ou dégradation.

Les cultes...



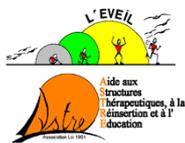
L'hôpital est un service public soumis au principe de laïcité.

Chaque usager est libre d'exprimer ses convictions religieuses à condition de respecter le bon fonctionnement du service, la sécurité des soins et la tranquillité de ses voisins.

Les références téléphoniques des représentants des différentes confessions sont à votre disposition dans les unités en faisant la demande auprès de l'équipe soignante.

Sur Alençon, une chapelle du 18^{ème} siècle et une aumônerie existent dans l'établissement.

Ses horaires d'ouverture sont indiqués dans le service. L'aumônier et son équipe sont à la disposition des patients et de leur famille pour une écoute et/ou un accompagnement spirituel dans le respect des convictions de chacun.



Les associations « l'Éveil » à Alençon et « Astre » à L'Aigle

Ces deux associations mettent à votre disposition :



- une bibliothèque dont les heures d'ouverture sont indiquées dans le service. Avant votre départ, n'oubliez pas de rendre les livres que vous avez empruntés, soit à la bibliothèque directement, soit dans le service,



- des séances de cinéma et autres animations ponctuelles sont organisées, le programme étant affiché dans le service (sur le site d'Alençon).

- des postes informatiques permettent un accès à internet (sur le site d'Alençon).

Votre séjour à l'hôpital

Madame, Monsieur,
 Nous vous demandons de bien vouloir prendre connaissance du livret d'accueil qui vous a été remis à votre admission.
 En complétant le questionnaire de satisfaction à la fin de votre séjour vous nous aiderez à améliorer la qualité de nos soins et prestations.



Le contenu de vos soins
 et une estimation de leur durée vous seront présentés et expliqués lors des entretiens médicaux et infirmiers. Seules des contre-indications médicales ou les modalités légales de votre hospitalisation peuvent modifier les conditions de votre séjour.



La circulation est libre à l'hôpital.
 Il vous revient de prévenir l'équipe soignante de vos déplacements à l'intérieur ou à l'extérieur de l'établissement. Pour des raisons de sécurité liées aux soins, les portes de l'unité sont fermées de 21h00 à 09h00



Vous pouvez utiliser votre téléphone portable
 ou tout autre objet connecté dans votre chambre ou à l'extérieur de l'unité dans le respect du droit à l'image des personnes.



Les visites sont autorisées
 tous les jours de 14h00 à 19h00. Les visites de personnes mineures doivent s'organiser en concertation avec les professionnels de santé.



Les professionnels de santé sont à votre disposition.
 Ils veillent à ce que la dignité des conditions d'accueil, la tranquillité et l'intimité de chacun soient respectées.



Votre sortie de l'hôpital
 est préparée avec vous, votre psychiatre et votre entourage. La continuité de vos soins et votre accompagnement social en ville seront coordonnés en lien avec votre médecin traitant.



Vous pouvez déposer vos objets de valeur auprès de l'équipe soignante. Vos effets personnels ou tout objet gardés avec vous restent sous votre surveillance.



Les repas vous seront servis en salle de restauration : le matin de 08h00 à 09h00, le midi de 12h00 à 13h00 et le soir de 19h00 à 20h00.



Si vous estimez que vos droits ne sont pas respectés, vous pouvez vous adresser notamment et selon le cas, à la Commission des usagers de l'établissement, à la Commission départementale des soins psychiatriques, au Juge des libertés et de la détention ou au Contrôleur général des lieux de privation de liberté.



Il est interdit de fumer ou de vapoter en dehors des espaces réservés à cet usage.
 Si vous le souhaitez, l'équipe soignante vous proposera des moyens de substitution.



Les boissons alcoolisées, les produits illicites et les objets jugés dangereux sont interdits.
 Dans un souci de sécurité, l'équipe soignante peut être amenée à vérifier, avec votre accord et en votre présence, le contenu de votre chambre.

Les professionnels de santé sont à votre disposition pour répondre à vos demandes

VOS DEVOIRS

Conformément à la charte de la personne hospitalisée, 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.

Une affiche sur un fond orange. En haut à gauche, le logo CPPro (Centre Psychothérapique de l'Université de Lille) est visible. Au centre, une femme médecin en blouse blanche et masque bleu fait un geste d'arrêt avec sa main droite. Un cadre noir encadre le texte principal. En bas, une bande bleue contient un message juridique. En bas à droite, il y a des mentions de création et de logo.

**STOP
LA VIOLENCE
À L'HÔPITAL**

**Les incivilités verbales et physiques ne sont pas admises
et peuvent faire l'objet de poursuites
sur la base de l'article 433-5 du Code Pénal.**

Affiche créée par :
Centre
psychothérapique
DE L'UNIVERSITÉ DE LILLE

La vie interne dans l'établissement

La vie en commun est régie par le règlement intérieur du CPO qui peut être communiqué ou mis à disposition de chaque patient ou de son représentant, sur demande auprès du directeur de l'établissement.

De plus, chaque service de soins dispose d'un règlement spécifique affiché dans l'unité.

LES PRINCIPALES RÈGLES À OBSERVER :

- ✓ le respect des autres patients et des professionnels,
- ✓ faire preuve de discrétion,
- ✓ prendre soin des matériels et locaux à votre disposition (ex : ne pas fixer des photos ou posters sur les murs ou sur les meubles, ne pas dégrader les locaux et équipements),
- ✓ 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.

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.

FORMALITÉS ADMINISTRATIVES :

- L'ADMISSION ADMINISTRATIVE,
- LES FRAIS D'HOSPITALISATION.



L'ADMISSION ADMINISTRATIVE

Quel que soit votre mode d'hospitalisation (complet, de nuit, de jour), VOUS OU UN membre de votre famille, devez passer au :

Site d'Alençon

**Bureau des Entrées
Bâtiment administration 2**

Site de L'Aigle

**Secrétariat de santé mentale
Bâtiment Letailleur – 2^{ème} étage**

**Ouverts du lundi au vendredi de 8h30 à 17h
Fermés les samedis, dimanches et jours fériés.**

En cas d'hospitalisation d'urgence, la priorité sera donnée aux soins et votre situation administrative sera régularisée dès que possible.

Quand vous êtes hospitalisé, vous êtes en arrêt de travail.

Si vous travaillez, vous devez :

- ❖ Avertir votre employeur dès que possible.
- ❖ Envoyer un bulletin d'hospitalisation **à votre employeur et à votre caisse de sécurité sociale** (à demander au bureau des entrées du CPO) car vous avez sans doute droit à des indemnités journalières (IJ).
- ❖ Renouveler cet envoi tous les 14 jours en fonction de la durée de votre hospitalisation.
- ❖ À la sortie de l'hôpital, penser à leur envoyer un bulletin de sortie.
- ❖ Si le médecin du service vous fait une prolongation d'arrêt de travail, vous devez l'envoyer en même temps.

Si vous êtes inscrit à Pôle-emploi, vous devez :

- ❖ Envoyer un bulletin d'hospitalisation **à Pôle-emploi et à votre caisse de sécurité sociale** (à demander au bureau des entrées du CPO). Vous avez peut-être droit à des indemnités journalières (IJ) mais il faudra constituer un dossier avec vos anciens bulletins de salaire.
- ❖ À la fin du mois en cours, préciser dans votre actualisation de situation mensuelle que vous êtes en arrêt de travail pour maladie.
- ❖ **Attention** : pendant votre arrêt de travail, vos droits aux allocations chômage sont suspendus.

Si vous bénéficiez de prestations sociales (RSA ou AAH), vous devez :

- ❖ Envoyer un bulletin d'hospitalisation **à votre caisse d'allocations familiales** (CAF ou MSA selon votre situation), afin de les informer du changement de situation.
- ❖ À la sortie de l'hôpital, envoyer le bulletin de sortie à votre caisse.

Pour toute question ou aide à vos démarches, vous pouvez demander à rencontrer l'assistante sociale du service.

Borne vitale :

Une borne est installée au bureau des entrées du CPO permettant la mise à jour directe de votre carte vitale, lors de tout changement de situation, après avoir communiqué les pièces justificatives à votre caisse d'assurance maladie.

Le personnel du service des entrées est à votre disposition pour vous aider à accomplir ces formalités indispensables.

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

LES FRAIS D'HOSPITALISATION

Il est important de fournir l'ensemble des informations et documents demandés afin que l'hôpital s'assure à votre place de la prise en charge des frais d'hospitalisation par les organismes sociaux, mutuelles...

À DÉFAUT, LES FRAIS D'HOSPITALISATION RESTERAIENT ENTIÈREMENT À VOTRE CHARGE.

Ces frais hospitaliers comprennent :

TARIFS JOURNALIERS :

Les tarifs journaliers font l'objet d'un arrêté de l'Agence Régionale de Santé (A.R.S.) établissant le montant à appliquer pour chaque type d'hospitalisation. Ils peuvent varier dans le courant de l'année. Ceux-ci sont affichés dans chaque service et au Bureau des Entrées.

FORFAIT JOURNALIER :

Institué par la loi 83-25 du 19 janvier 1983-art.4

Le forfait journalier représente une partie des frais que vous auriez à supporter à l'extérieur (hébergement et alimentation). Vous trouverez au Bureau des Entrées tous les renseignements le concernant, sur les cas d'exonération ainsi que sur les possibilités de prise en charge par votre mutuelle (elles sont variables selon les mutuelles).

AIDE MÉDICALE D'ÉTAT ET COMPLÉMENTAIRE SANTÉ SOLIDAIRE :

Si vos ressources ne vous permettent pas de régler vous-même les frais d'hospitalisation qui vous incomberaient, après la prise en charge par les organismes sociaux de la partie qui leur revient, vous pouvez faire une demande à l'Aide Médicale d'État ou à la Complémentaire Santé Solidaire qui peut être accordée sous certaines conditions.

Le Bureau des Entrées et l'Assistant Social de votre service pourront vous informer et vous aider dans la constitution de votre dossier.

VOS FRAIS (TICKET MODÉRATEUR, FORFAIT JOURNALIER) :

Dans la mesure où toutes vos démarches auront été bien effectuées, seule la partie des frais de votre hospitalisation restant à votre charge vous sera facturée. Il vous appartiendra de vous en acquitter auprès de Monsieur le Trésorier des Hôpitaux qui est chargé de l'encaissement.

LA CHAMBRE PARTICULIÈRE :

La chambre particulière (chambre individuelle équipée d'une salle de bain privative) VOUS sera proposée uniquement si elle est compatible avec votre état de santé et avec

l'organisation des soins et des capacités d'hébergement dans l'établissement.

Si vous êtes hospitalisé(e) dans un bâtiment ancien, ou dans une chambre double, ou une chambre d'isolement thérapeutique, le supplément ne sera pas facturé (sur la base de la présence à minuit).

Ce supplément sera facturé à votre complémentaire santé **dans la limite du montant qu'elle prend en charge** au titre du régime particulier.

Afin de pouvoir obtenir une prise en charge, vous serez contacté(e), lors de votre admission, par un agent de l'établissement afin de compléter et signer un formulaire de demande d'hospitalisation en chambre particulière.

VOTRE SORTIE

Votre sortie se décide en accord avec votre médecin.

Si vous êtes en soins avec consentement et que vous souhaitez quitter l'hôpital de vous-même un entretien médical sera nécessaire afin qu'un psychiatre valide cette demande.

Si vous êtes en soins psychiatriques à la demande d'un tiers ou péril imminent, c'est le directeur de l'établissement qui autorise votre sortie, sur avis médical.

Si vous êtes en soins psychiatriques sur décision d'un représentant de l'État, le médecin peut demander votre sortie mais c'est le préfet qui autorise votre sortie.

Si le médecin l'estime nécessaire, il pourra vous donner une prescription de transport. Le choix du transporteur vous incombe.

Merci de prendre du temps pour compléter et remettre le questionnaire de satisfaction aux professionnels de l'établissement.

Avant de partir, n'oubliez pas :

- de vous présenter au Bureau des Entrées (sur le site d'Alençon - au secrétariat du Service de Santé Mentale sur le site de L'Aigle) pour obtenir les bulletins de sortie nécessaires à la perception de vos indemnités journalières et/ou à des régularisations administratives,
- de récupérer vos biens en vous adressant à l'équipe soignante qui vous indiquera les modalités.

Après votre sortie, sur votre demande écrite, seules les cartes bancaires et les chèquiers pourront vous être envoyés, sous pli recommandé, à votre domicile, et les espèces virées sur votre compte bancaire pour lesquelles vous voudrez bien joindre un relevé d'identité bancaire.

Vous disposez d'un an après la date de votre sortie pour récupérer vos moyens de paiement directement au guichet de la Trésorerie hospitalière de l'Orne (Cité administrative – Place Bonet 61007 Alençon Cedex).

Passé ce délai, votre dépôt sera propriété du Trésor Public (Article L1113-7 du code de la santé publique).

La continuité des soins

Votre médecin référent vous prescrit à votre sortie la poursuite de votre traitement.

Il pourra vous être conseillé de vous rendre dans une structure médicale de votre pôle où sont assurées des consultations spécialisées, des visites à domicile, des activités à temps partiel.

Votre médecin traitant peut assurer également la continuité de vos soins. Il pourra prendre contact avec les médecins hospitaliers qui vous ont soigné. Avec votre accord, il recevra toute information médicale utile à votre sujet.

CAS PARTICULIER :

LE PROGRAMME DE SOINS

Si vous faites l'objet de soins psychiatriques sans consentement, le psychiatre qui participe à votre prise en charge peut proposer à tout moment de modifier la forme de la prise en charge pour tenir compte de l'évolution de votre état de santé.

Vous pouvez alors bénéficier d'une prise en charge sous toute autre forme qu'une hospitalisation complète pouvant comporter des soins ambulatoires, des soins à domicile, des séjours à temps partiel ou des séjours de courte durée à temps complet dans l'établissement.

Un programme de soins est établi par un psychiatre de l'établissement qui recueille votre avis lors d'un entretien au cours duquel il vous donne l'information et vous fait signer le programme de soins.

Une copie du programme de soins doit vous être remise par un membre de l'équipe de soins.

Ce programme peut évoluer : si le psychiatre constate que la prise en charge sous la forme d'un programme de soins ne permet plus de dispenser les soins nécessaires à votre état, ou que vous ne respectez pas le programme de soins établi, il peut demander une réintégration en hospitalisation complète.

VOS DROITS :

- **CHARTES** (DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE ET DE L'USAGER EN SANTÉ MENTALE),
- **HOSPITALISATION SANS CONSENTEMENT,**
- **AUDIENCE DEVANT LE JUGE DES LIBERTÉS ET DE LA DÉTENTION,**
- **POINT D'ACCÈS AU DROIT,**
- **PLAINTES ET RÉCLAMATIONS,**
- **ASSOCIATIONS D'USAGERS REPRÉSENTÉES AU CPO,**
- **DOSSIER PATIENT,**
- **MON ESPACE SANTÉ,**
- **TRAITEMENT AUTOMATISÉ DES INFORMATIONS,**
- **LA PERSONNE DE CONFIANCE,**
- **LES DIRECTIVES ANTICIPÉES,**
- **VOTRE PROTECTION JURIDIQUE,**
- **RESPECT DES LIBERTÉS INDIVIDUELLES ET GESTION DES MESURES DE RESTRICTION DE LIBERTÉ,**
- **VOTE PAR PROCURATION.**



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**

HOSPITALISATION SANS CONSENTEMENT (S.P.D.R.E. - S.P.D.T.)

Pendant votre hospitalisation sans consentement, vous pouvez :

- communiquer avec les autorités suivantes :

Monsieur le Préfet ou son représentant :

BP 529 - 61018 ALENCON CEDEX

tél. : 02.33.80.61.61

Monsieur le Juge du Tribunal Judiciaire :

Site Wilson - 22 Avenue Wilson - 61000 ALENCON
02.33.29.42.93

tél. :

Chambre de Proximité - Place du Dr COUINAUD – CS80147 – 61205
ARGENTAN Cedex

tél. : 02.33.12.14.50

Monsieur le Président du Tribunal Judiciaire / Monsieur le Juge du Tribunal pour enfants / Monsieur le Procureur de la République :

Site Foch - Place Foch – CS 70355 – 61014 ALENCON Cedex

tél. : 02.33.82.25.00

2 rue des Anciens Combattants – CS 70211 – 61203 ARGENTAN Cedex

tél. : 02.33.67.97.97

Monsieur le Président de la Commission Départementale des Soins Psychiatriques :

Agence Régionale de Santé de Normandie, Place Jean Nouzille, Espace Claude Monet, CS 55035 14050 CAEN CEDEX 4 - Téléphone : 02.31.70.96.96

- prendre conseil auprès d'un médecin ou d'un avocat de votre choix,
- émettre ou recevoir du courrier,
- exercer votre droit de vote,
- pratiquer les activités religieuses ou philosophiques de votre choix.

AUDIENCE DEVANT LE JUGE DES LIBERTÉS ET DE LA DÉTENTION (J.L.D.)

La Loi n°2011-803 du 5 juillet 2011, modifiée par la loi n° 2013-869 du 27 Septembre 2013, relative aux droits et à la protection des personnes faisant l'objet de soins psychiatriques et aux modalités de leur prise en charge, instaure notamment : l'intervention du Juge des Libertés et de la Détention à différentes étapes de la prise en charge des patients pour les soins sans consentements.

Qui saisit le J.L.D. ?

Le J.L.D. **doit obligatoirement être saisi**, dans un délai de 8 jours à compter de l'admission, par le Directeur d'Établissement ou par le Représentant de l'État pour statuer sur la procédure d'hospitalisation en soins psychiatriques sans consentement :

- avant le 12^{ème} jour d'hospitalisation complète à compter de la date d'admission,
- avant le 12^{ème} jour suite à une réadmission en hospitalisation complète,
- puis tous les 6 mois si poursuite de la mesure en hospitalisation complète.

Le J.L.D. **peut être saisi** à tout moment, aux fins d'ordonner la mainlevée immédiate de la mesure de soins psychiatriques sans consentement, par : le patient; les titulaires de l'autorité parentale ou le tuteur si la personne est mineure; le tuteur ou le curateur; le conjoint (marié ou pacsé) ou le concubin; la personne qui a fait la demande de soins (le tiers) ; un parent ou un proche susceptible d'agir dans l'intérêt du patient; le Procureur de la République. Le J.L.D. **peut également se saisir d'office**.

Qui est auditionné ?

Les patients admis sans leur consentement, en hospitalisation complète sur décision du Directeur ou du Préfet. Le tiers demandeur des soins sans consentement, le tuteur ou le curateur, le Directeur d'établissement ou le Représentant de l'État, et le parquet peuvent également s'exprimer pendant l'audience.

Où ?

Les audiences se tiennent au CPO, site d'ALENCON, dans une salle réservée au Tribunal Judiciaire.

Quand ?

Les audiences se tiennent le lundi matin et le jeudi matin.

En cas de jour férié, le Juge des Libertés et de la Détention informe le bureau des entrées de la modification du jour de l'audience.

Comment ?

Le patient doit être assisté ou représenté par un avocat (cf. Loi n°2013-869 du 27 septembre 2013, applicable au 1er septembre 2014). Celui-ci peut être choisi ou commis

d'office.

L'avocat peut s'entretenir de façon confidentielle avec le patient, il peut avoir accès au dossier complet du patient. Les honoraires d'avocat sont à la charge du patient, sauf s'il peut bénéficier de l'aide juridictionnelle totale ou partielle, ou s'il a souscrit à une assurance propre (type protection juridique).

Lors de son audition par le Juge, le patient est accompagné par un membre de l'équipe paramédicale. Si son état de santé ne lui permet pas d'assister à l'audience, il est représenté par son avocat, ou à défaut, par un avocat commis d'office.

Les soins sans consentement constituant une privation de liberté, le JLD veille au respect des droits de la personne. Il se prononce sur la poursuite ou non de la mesure de soins psychiatriques sans consentement en hospitalisation complète. Il statue au vu du dossier comprenant notamment les certificats médicaux, et après discussion, avec le patient lors d'une audition.

L'audience publique

L'audience est publique. Chacun peut y assister y compris les proches du patient. C'est pourquoi, la porte de la salle d'audience est obligatoirement maintenue ouverte le temps de l'audience (sauf le temps des délibérés, bien sûr). Le Juge peut décider le huis-clos si la publicité des débats porte « atteinte à l'intimité de la vie privée du patient ou si toutes les parties le demandent, ou s'il doit résulter des désordres de nature à troubler la sérénité de la justice ».

L'ordonnance

Le Juge maintient l'hospitalisation complète ou lève l'hospitalisation complète ou lève la mesure en cours.

Plusieurs options sont possibles :

- Il ordonne le maintien des soins psychiatriques sous la forme de l'hospitalisation complète : le médecin référent du patient pourra, à tout moment, décider de proposer une modification de la forme de prise en charge.
- Il ordonne la mainlevée des soins psychiatriques sous la forme de l'hospitalisation complète. Dans ce cas, il peut décider que la mainlevée prendra effet dans un délai maximal de 24h afin que le médecin référent du patient puisse, le cas échéant, établir un programme de soins ambulatoire. L'hospitalisation complète prend obligatoirement fin à l'échéance des 24h.
- Il ordonne la mainlevée de la mesure de soins psychiatriques sans consentement. Le patient fait l'objet d'une sortie définitive ou poursuit sa prise en charge sous la forme de soins libres.

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.

De plus, dans le cadre des soins sans consentement, l'agence régionale de santé (ARS) procède à un traitement informatique de vos données à caractère personnel dans le cadre d'« HOPSYWEB » ayant pour finalité le suivi des personnes en soins psychiatriques sans consentement, l'instruction des demandes de port d'armes, l'exploitation statistique des données par les autorités publiques compétentes et l'information au représentant de l'État au titre de la prévention de la radicalisation à caractère terroriste – décret n°2018-383 du 23 mai 2018 modifié autorisant les traitements de données à caractère personnel relatifs au suivi des personnes en soins psychiatrique sans consentement.

Ce traitement est nécessaire en application des dispositions des articles L.3212-1, L.3213-1, L.3214-3 du Code de la santé publique, de l'article 706-135 du Code de procédure pénale et du décret précité, et répond au respect d'une obligation légale à laquelle est soumis le responsable du traitement (article 6.1.c du Règlement général sur la protection des données – RGPD – du 27 avril 2016). Ces données sont conservées pendant 3 ans à compter de la fin d'année civile suivant la levée de la mesure de soins sans consentement.

Conformément au RGPD et à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, et dans les conditions prévues par ces mêmes textes, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification. Vous pouvez également demander la limitation du traitement de vos données.

Vous pouvez exercer ces droits en adressant votre demande auprès du Délégué à la protection des données de l'ARS de Normandie :

Espace Claude Monet / 2 place Jean Nouzille / CS 55035 / 14050 Caen Cedex 4

Tél : 02 31 70 96 85 - Courriel : ars-normandie-juridique@ars.sante.fr

Vous disposez par ailleurs d'un droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL, si vous considérez que le traitement de données à caractère personnel vous concernant constitue une violation au regard de la loi susmentionnée.

LA PERSONNE DE CONFIANCE (ART. L. 1111-6 DU CODE DE LA SANTÉ PUBLIQUE)

Pendant votre séjour, il vous est possible de désigner une personne, librement choisie par vous dans votre entourage (ou non) et en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre.

Cette personne pourra (si vous en faites la demande), assister aux entretiens médicaux et vous aider à formuler vos souhaits.

Dans le cas où votre état de santé ne vous permettrait pas de faire part de vos décisions concernant votre prise en charge : le médecin et l'équipe qui vous prend en charge, consultera en priorité la personne de confiance que vous aurez désignée. L'avis ainsi recueilli auprès de la personne de confiance guidera le médecin pour prendre ses décisions.

La désignation d'une personne de confiance n'est pas une obligation, si vous ne souhaitez pas en désigner une, le médecin et l'équipe s'adressera alors naturellement aux membres les plus proches de votre famille.

Pour plus d'informations, vous pouvez en discuter avec l'équipe.

ATTENTION, si vous faites l'objet d'une mesure de tutelle :

- Si vous souhaitez nommer une personne de confiance, vous devez le demander au juge des tutelles en lui adressant un courrier manuscrit. Il validera ou non le nom de la personne.
- La loi vous permet de nommer votre tuteur (courrier manuscrit au juge) comme personne de confiance.

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).

VOTRE PROTECTION JURIDIQUE

Les patients hospitalisés au Centre Psychothérapique de l'Orne peuvent continuer à gérer leurs biens.

Toutefois, lorsque l'état de santé le justifie, **sur demande du patient, de la famille ou du médecin**, le juge des tutelles peut prononcer une mesure de protection juridique des biens et de la personne.

La mesure pourra être exercée par un membre de votre famille ou une association (ATMPO ou UDAF) ou le préposé mandataire judiciaire à la protection des majeurs de l'établissement.

Dans ce cas, le mandataire judiciaire de l'établissement se tient à votre disposition et à celle de votre famille pour tout renseignement portant sur la gestion de vos biens (encaissement des loyers et pensions, paiement des impôts, assurances, factures diverses, etc...).

Sur le site d'Alençon, le Service Mutualisé de la Protection Juridique des Majeurs est ouvert du lundi au vendredi de 9h30 à 12h30 et de 13h30 à 16h.

RESPECT DES LIBERTÉS INDIVIDUELLES ET GESTION DES MESURES DE RESTRICTION DE LIBERTÉ

La liberté d'aller et venir est inhérente aux droits de la personne humaine.

Les professionnels du CPO s'engagent à veiller au respect de ce droit.

Certaines situations cliniques peuvent nécessiter, dans une visée de sécurité et/ou pour des motifs thérapeutiques, la mise en œuvre de mesures momentanées de limitation de liberté. **Toute mesure de restriction de liberté est encadrée par un cadre législatif et soumise à la prescription médicale.**

L'isolement et la contention font partie des mesures des restrictions de liberté potentielle (article L3222-5-1 du Code de la santé publique).

Elles sont des pratiques de dernier recours et ne peuvent concerner que des patients en hospitalisation complète sans consentement. Elles ont pour objets de prévenir un dommage immédiat ou imminent pour le patient ou autrui, sur décision motivée d'un psychiatre et uniquement de manière adaptée, nécessaire et proportionnée au risque après évaluation du patient.

Leur mise en œuvre fait l'objet d'une surveillance stricte, somatique et psychiatrique, confiée par l'établissement à des professionnels de santé désignés à cette fin et tracée dans le dossier médical.

Le patient peut demander à être entendu par le juge des libertés et de la détention, auquel cas cette audition est de droit et toute demande peut être présentée oralement. Néanmoins, si, au vu d'un avis médical motivé, des motifs médicaux font obstacle, dans son intérêt, à l'audition du patient, celui-ci est représenté par un avocat choisi, désigné au titre de l'aide juridictionnelle ou commis d'office.

VOTE PAR PROCURATION

Le vote par procuration permet à un électeur absent, de se faire représenter, le jour d'une élection, par un électeur de son choix. L'établissement d'une procuration est gratuit.

Si vous êtes hospitalisé(e) et que vous ne pouvez pas vous rendre sur votre lieu de vote, vous pouvez exprimer votre volonté de voter par procuration au Cadre de Santé de votre service.

Celui-ci transmettra votre demande au Bureau des Entrées avec les renseignements suivants :

- Pour chaque patient : nom et prénom, date de naissance, adresse, lieu de vote
- Pour chaque mandataire : nom et prénom, date de naissance, adresse

Un rendez-vous est ensuite pris avec le service de soins afin qu'un officier de police judiciaire se déplace et vous fasse compléter un formulaire de demande de vote par procuration.

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,
- PRÉVENTION DES INFECTIONS NOSOCOMIALES,
- 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- ÉVÉNEMENT SANITAIRE INDÉSIRABLE



Produit à usage médical



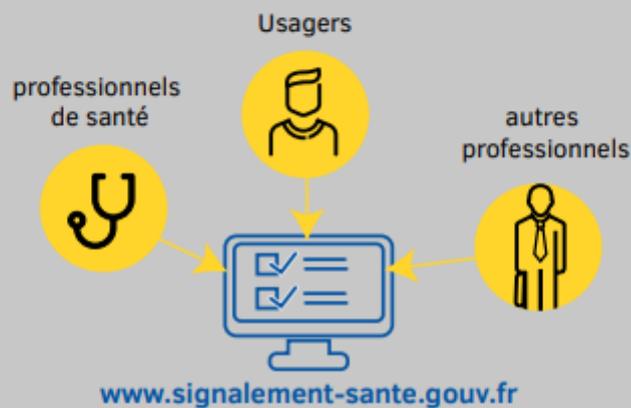
Acte de soins



Produit de la vie courante



2- SIGNALEMENT

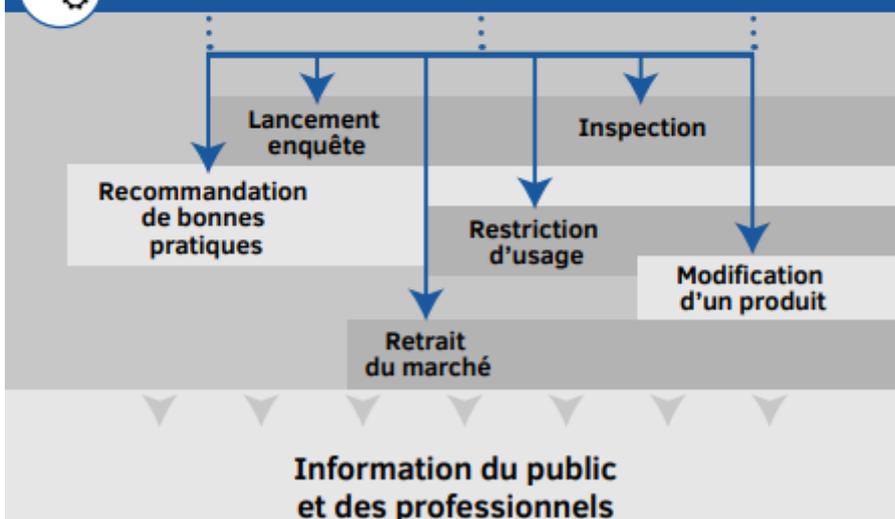


3- ENREGISTREMENT ET ANALYSE*

*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



PRÉVENTION DES INFECTIONS NOSOCOMIALES

Une infection nosocomiale est une infection qui apparaît au cours ou à la suite d'un séjour dans un établissement de soins et qui était absente à l'admission.

Un bon respect de l'hygiène quotidienne est indispensable pour tous.

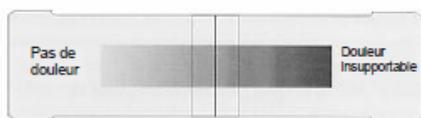
Vous pouvez, au cours de votre séjour, être exposé(e) au risque infectieux. Afin de limiter le risque de diffusion de ces infections aux autres patients, aux personnels et aux visiteurs, les professionnels surveillent les infections et veillent au respect des bonnes pratiques d'hygiène.

Le comité de lutte contre les infections nosocomiales (CLIN) met en place des systèmes de surveillance et de prévention des infections nosocomiales par la mise en œuvre des recommandations de bonnes pratiques d'hygiène. Il définit les actions d'information et de formation de l'ensemble des professionnels de l'établissement. Il évalue l'impact des mesures mises en place. Le bilan et le programme du CLIN sont présentés à la CDU chaque année.

Une équipe opérationnelle d'hygiène et des correspondants hygiène dans les services complètent l'organisation et participent à la mise en œuvre du programme annuel.

Il existe des indicateurs hygiène nationaux, les résultats du CPO sont affichés dans les services et sont consultables sur le site : https://www.has-sante.fr/jcms/c_1725555/fr/qualiscope-qualite-des-hopitaux-et-des-cliniques.

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.

Pendant votre séjour, la douleur peut aussi être provoquée par certains soins (prise de sang, injection intramusculaire, soins dentaires...) ou par un geste quotidien comme une toilette ou un simple déplacement.

Si cela vous arrive, n'hésitez pas à en parler à tout moment à l'équipe soignante, à votre entourage afin de ne pas laisser la douleur apparaître, s'installer et durer.

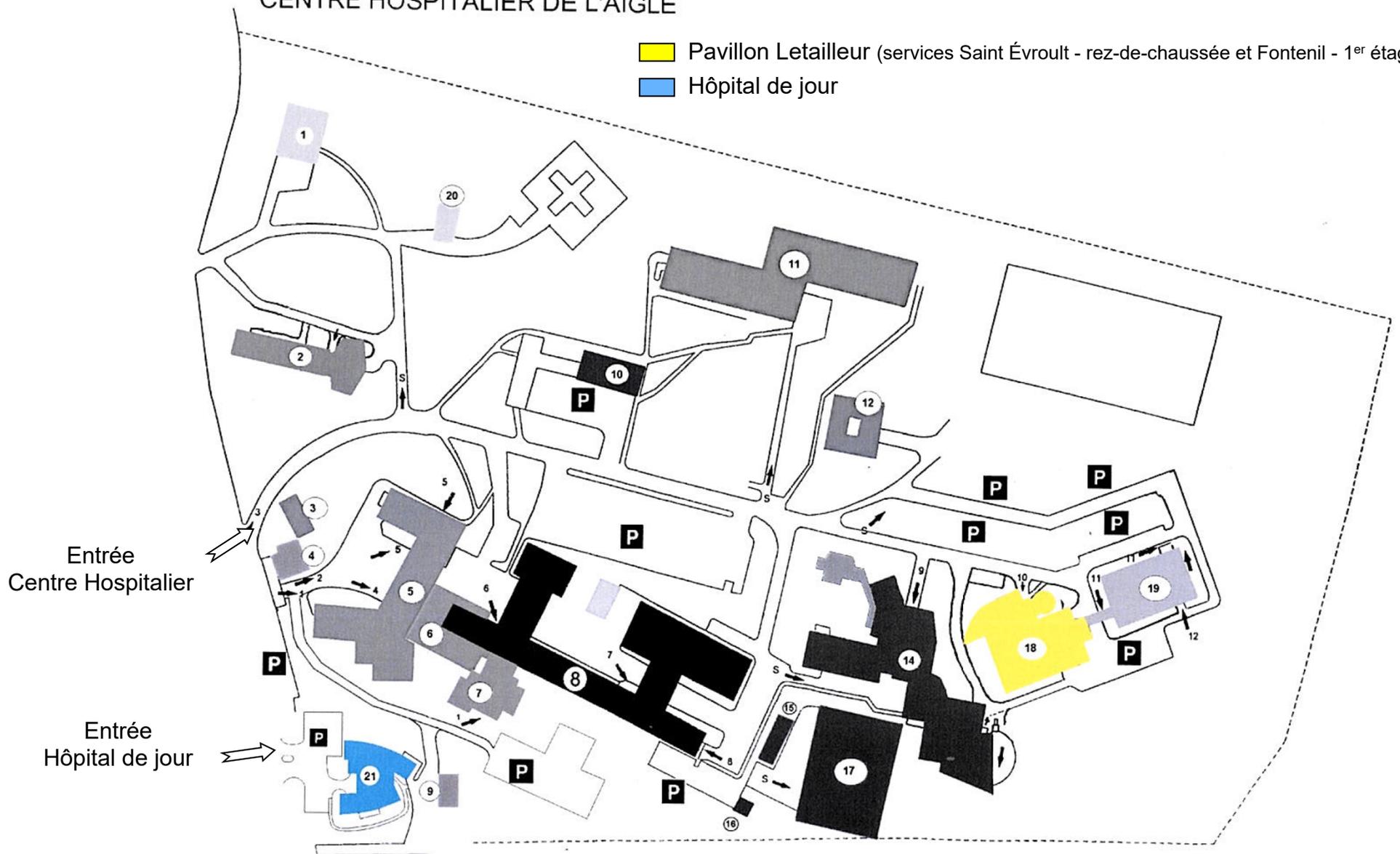
L'équipe pourra alors évaluer votre douleur et la prendre en charge.

Annexe : Questionnaire de satisfaction.

PLAN DU CENTRE PSYCHOTHÉRAPIQUE DE L'ORNE - SITE DE L'AIGLE

CENTRE HOSPITALIER DE L'AIGLE

-  Pavillon Letailleur (services Saint Évrault - rez-de-chaussée et Fontenil - 1^{er} étage)
-  Hôpital de jour



PLAN DU CENTRE PSYCHOTHÉRAPIQUE DE L'ORNE - SITE D'ALENCON

