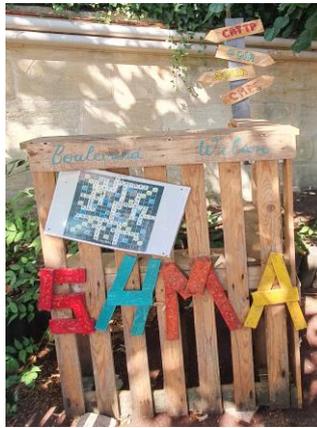




Société d'Hygiène Mentale d'Aquitaine SHMA

LIVRET D'ACCUEIL



Association de loi 1901, indépendante à but non
lucrative fondée en 1958, reconnue d'intérêt général

Siège social
175, boulevard du Président Wilson 33200 BORDEAUX

☎ 05.53.17.12.14 📠 05.56.17.12.19

@ direction@shma.fr

Site internet : www.shma.fr

12/10/2021



Sommaire

ASSOCIATION SHMA.....	2
PRESENTATION DES SERVICES.....	3
MODALITES ADMINISTRATIVES.....	4
Admission	4
Prise en charge.....	4
Sortie	4
DROITS DU PATIENT	5
Chartes.....	5
Protection des Données (RGPD)	5
Personne de confiance	6
DEMARCHE D'AMELIORATION DE LA QUALITE.....	7
Généralités.....	7
Commission Des Usagers « CDU »	7
Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD)	8
Comité de liaison Alimentation et Nutrition/Développement Durable (CLAN /DD)	8
Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN)	8
REGLEMENT INTERIEUR	9
Règles de vie collective.....	9
Généralités.....	10



Association SHMA

La SHMA est **une association de la loi 1901 indépendante à but non lucrative fondée en 1958, reconnue d'intérêt général** depuis le 5 février 2007, et honorée le 11 décembre 2012 par le prix de la légion d'honneur décernée par le Comité de Bordeaux de la Société des membres de la **légion d'honneur, avec la mention « excellence des valeurs et du respect humain »**.

La SHMA est reconnue « **Etablissement De Santé Privé d'Intérêt Collectif (ESPIC)** » et gère 4 services sanitaires (hospitalisation à temps partiel et ambulatoire) spécialisés en psychiatrie adulte et comporte également **2 services à vocation sociale**. Cf. *Présentation des services*

Ces structures fonctionnent en **intersectoriel** et sont des outils de soins psychiatriques et de soutien psychologique conformes aux **orientations du schéma régional de santé mentale (ARS-NA)** et dans le cadre du **Projet Territoriale de Santé Mentale (PTSM) de la Gironde (ARS-NA)**, au bénéfice d'adultes souffrant de troubles psychiques (18 à 60 ans).

Les activités de la SHMA sont initiées par l'approche « Psychodynamique » et donnent la priorité à **l'écoute du patient** et privilégient l'étude de l'organisation et des mouvements intimes de la psyché. **Les possibilités de la psychothérapie demeurent à l'horizon de notre travail sans négliger les autres dispositions thérapeutiques et réadaptatives** (psychothérapies, ateliers, prise en compte des problèmes somatiques...).

La SHMA est aussi engagée dans :

- La politique territoriale de coopération (GCS) et de coordination des soins avec le secteurs sanitaires, sociaux et médicosociaux afin de favoriser la continuité des parcours des patients et d'élaborer des réponses pertinentes aux problèmes inhérents à la santé mentale (accès aux soins, logement, intervention au domicile, vieillissement, psychotrauma...);
- L'optimisation des soins ambulatoires pour les patients traités dans les structures sanitaires de l'association : réponse aux nécessités de logements accompagnés, suivi au domicile de patients hospitalisés de jour ou consultants du CMP-S, lien avec les médecins traitants pour la prise en charge de problèmes somatiques spécifiques, développement de l'éducation thérapeutique, ...
- La recherche dans le domaine de la santé mentale reste au centre des préoccupations de la SHMA, particulièrement dans le domaine des liens entre l'abord psychodynamique et les avancées des connaissances en neurosciences.

Tous ces éléments vont dans le sens d'une amélioration de la qualité du service rendu aux patients, en tenant compte de la nécessité d'un accompagnement médico-social et social ; afin de favoriser l'accès à la citoyenneté, la culture, le sport et le rétablissement dans une objectif de **réhabilitation psychosociale et d'inclusion**.



Présentation des services

Vous êtes accueilli(e) dans une institution de soins faisant partie d'un établissement de santé psychiatrique dans lequel vous êtes le (la) bienvenu(e).

L'implantation dans la cité a été géographiquement étudiée et volontairement décidée en lisière du centre-ville pour répondre de façon satisfaisante aux besoins du public, usagers domiciliés à Bordeaux ou dans les autres villes de la Métropole.

Cet établissement est composé de 4 services :

Hôpital de Jour « Wilson »

ouvert depuis 1972 (50 places)

📍 175, bd du Président Wilson 33200 Bordeaux

☎ 05.56.17.12.12 📠 05.56.17.12.11

@ hopitaldejour@shma.fr

🕒 du lundi au vendredi de 9H à 16H30 (hors jours fériés)



Hôpital de Jour « Service du Soir »

ouvert depuis 1974 (20 places)

📍 175, bd du Président Wilson 33200 Bordeaux

☎ 05.56.17.12.12 📠 05.56.17.12.11

@ servicedusoir@shma.fr

🕒 du lundi au vendredi de 17H à 20H (hors jours fériés)



Centre Médico Psycho-Social (CMP-S)

ouvert depuis 1975

📍 14 rue Pasteur 33200 Bordeaux

☎ 05.56.17.12.17 📠 05.56.17.12.10

@ cmps@shma.fr

🕒 Lundi, jeudi et vendredi de 9 h à 17 h 30

Mardi et mercredi de 9 h à 13 h (hors jours fériés)



Centre d'Accueil Thérapeutique à Temps Partiel (CATTP) « l'Estran »

ouvert depuis 2002 (40 places)

📍 19, bd du Président Wilson 33200 Bordeaux

☎ 05.56.93.63.63 📠 05.56.93.63.64

@ cattp@shma.fr

🕒 les mardis de 9 h 30 à 12 h 30 et de 13 h 30 à 17 h

les jeudis de 9 h 30 à 12 h 30 et de 13 h 30 à 14 h 30

les vendredis de 13 h 15 à 16 h 30, (hors jours fériés)





Hébergement social

Dans le cadre d'un accompagnement à l'autonomie, la SHMA propose également un **service d'hébergement social** (appartements associatifs).

L'accès et le maintien dans ces logements sont possibles sur prescription médicale.

Vous pouvez retrouver ces informations sur le **Site internet** : www.shma.fr

Service administratif

Le service administratif de la SHMA est composé de :

- Directeur d'établissement
- Comptable
- Assistante Qualité & Communication
- Technicienne administrative

Modalités administratives

Admission

Documents administratifs requis à l'Admission :

- Pièce d'identité
- Carte vitale ou attestation de Sécurité Sociale (à renouveler chaque année)
- Carte complémentaire santé (à renouveler chaque année)
- Attestation d'assurance de responsabilité civile (à renouveler chaque année)

Règlement intérieur

Le règlement intérieur des usagers, annexé à ce livret et affiché à l'entrée de chaque service, vous rappelle les principales règles du respect de vie collective interne, dont :

- L'interdiction de vente de tabac
- L'interdiction d'utilisation et de vente d'alcool et de produits toxiques
- L'interdiction d'introduction d'objets dangereux.

Prise en charge

La SHMA dispose de moyens financiers autorisés par l'Agence Régionale de Santé (ARS) Nouvelle Aquitaine (NA) par l'intermédiaire d'une dotation globale financière.

Le montant de la prise en charge journalière est fixé chaque année par l'ARS. Les modalités de prise en charge sont intégralement prises en compte par votre sécurité sociale et vos complémentaires santé.

Sortie

Tout projet de sortie est élaboré en lien avec l'équipe de soins et assorti à un avis médical.



Droits du patient

Chartes

L'établissement sanitaire SHMA a adopté les principes énoncés dans :

- La charte de l'usager en santé mentale du 8 décembre 2000
 - La charte de la personne hospitalisée contenue dans la loi n°2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades est accessible sur le site internet www.sante.gouv.fr.¹
- Ces documents sont affichés à l'entrée de votre service.

Protection des Données (RGPD)

La protection de vos données personnelles est un droit fondamental.

La SHMA s'engage à traiter l'ensemble des données collectées de manière conforme aux textes applicables à la protection des données à caractère personnel (Loi n°7817 du 6 janvier 1978 modifiée et Règlement Européen Général 2016/679 du 27 avril 2016 sur la protection des données).

Des informations nominatives, administratives et de santé vous concernant sont recueillies lors de votre admission et au cours de votre prise en charge. Sauf opposition de votre part, elles font l'objet de traitements automatisés (informatiques) ou non automatisés (support papier) destinés à permettre votre meilleure prise en charge. Elles sont réservées à l'équipe soignante qui vous suit, ainsi qu'au service administratif chargé de la gestion de votre dossier et au médecin responsable de l'information médicale de l'établissement. Certaines données anonymisées peuvent faire l'objet d'analyse dans le cadre de la démarche qualité. L'ensemble des professionnels est soumis au secret professionnel et au devoir de confidentialité.

En application de l'article R1112-7 du code de la Santé Publique, le dossier médical constitué dans l'établissement est conservé 20 ans, à compter du dernier passage (séjour ou accueil dans l'établissement ou service), sauf cas particulier.

Vous disposez d'un droit d'accès et d'information sur l'utilisation de vos données personnelles, d'opposition à l'utilisation de celles-ci, de rectification et d'effacement².

Si vous souhaitez accéder à votre dossier³, vous pouvez réaliser une demande écrite auprès du directeur de l'établissement (175 Boulevard du Président Wilson, 33200 Bordeaux), qui mettra en application la procédure d'accès au dossier définie spécifiquement pour l'établissement.

¹ Sur simple demande, le document intégral en plusieurs langues et en Braille peut être obtenu gratuitement à l'accueil de votre service.

² Le patient a le droit de s'opposer pour des raisons légitimes au recueil et au traitement de données nominatives le concernant, dans les conditions fixées à l'article 38 de la loi du 6 janvier 1978 susvisée ; selon les dispositions de ce dernier article, le droit d'opposition de la personne ne peut s'exercer que pour autant que le traitement de données nominatives mis en cause ne réponde pas à une obligation légale.

³ Conformément aux dispositions de la loi 2002-303 du 4 mars 2002



Pour toute information et/ou exercer vos droits sur les traitements de données personnelles gérés par la SHMA, vous pouvez contacter le délégué à la protection des données (DPO) par courrier ou mail, accompagné de la copie d'un titre d'identité :

- **Centre Hospitalier Charles Perrens À l'attention du délégué à la protection des données (DPO), 121 rue de la Béchade - CS 81285 -33076 Bordeaux Cedex**
- dpo@ch-perrens.fr

Il vous est également possible d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle, la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (plus d'infos sur www.cnil.fr).

Personne de confiance

Selon les dispositions de la loi n°2002-303 du 4 mars 2002, vous avez le droit de solliciter, dès votre admission, une personne de confiance pour vous accompagner dans vos démarches. Un document explicatif, ainsi qu'une fiche « Désignation de la personne de confiance » (à remettre au secrétariat) vous sont remis lors de votre admission.

Directives anticipées : « Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite appelée « directives anticipées », afin de préciser ses souhaits quant à sa fin de vie, prévoyant ainsi l'hypothèse où elle ne serait pas à ce moment-là, en capacité d'exprimer sa volonté »⁴

⁴ Articles L.1111-4, L.1111-11 à L.1111-13 et R.1111-17 à R.1111-20, R.1112-2, R.4127-37 du code de la santé publique



Démarche d'amélioration de la qualité

Généralités

La SHMA s'est engagée dans la démarche d'amélioration de la Qualité et de la Sécurité des Soins⁵ depuis 2000. La Commission Qualité et Sécurité des Soins (CoQaSS), coordonne et veille à la qualité des soins proposés et à la mise en place d'actions d'amélioration nécessaires.

La qualité de prise en charge est évaluée régulièrement via des évaluations internes, et des enquêtes (exemples : enquête annuelle de satisfaction pour laquelle vous serez sollicité(e) ou lors d'un entretien dans le cadre de la méthode du patient traceur). L'évaluation de la qualité (résultats d'enquêtes, indicateurs qualité, etc) sont affichés à l'entrée de l'établissement (Affiche Qualité annuelle).

La qualité et sécurité des soins de la SHMA est également évaluée par un organisme national, la Haute Autorité de Santé (HAS) lors des Certifications⁶.

Suite à la visite des experts visiteurs de la HAS en 2018, la SHMA a obtenu une certification de niveau A. Pour plus d'informations, vous pouvez consulter le site suivant : https://www.has-sante.fr/jcms/c_265769/fr/shma-hopital-de-jour

Commission Des Usagers « CDU »

La CDU⁷ veille au respect des droits des usagers et de faciliter leurs démarches, contribue à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des patients et de leurs proches et procède à une appréciation des pratiques de l'établissement.

Les membres présents sont des soignants, des administratifs et des représentants d'usager de l'UNAFAM. La liste des membres de la CDU est affichée à l'entrée de votre établissement.

Coordonnées de l'UNAFAM (Association reconnue d'utilité publique qui accueille, écoute, soutient, forme, informe et accompagne les familles et l'entourage de personnes vivant avec des troubles psychiques depuis 1963) :

- Adresse : 40 RUE DU SABLONAT 33800 BORDEAUX France
- @ : 33@unafam.org
- Site internet : <https://www.unafam.org/gironde>
- ☎ : +33 5 56 81 44 32

Cette commission peut être saisie par tout usager, en cas de plainte.

Tout patient peut exprimer une plainte auprès de(s) professionnel(s) de l'établissement. Si la plainte est orale (ou par téléphone), le patient est informé de la possibilité d'adresser lui-même sa plainte par écrit au directeur de l'établissement, ou de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins.

Les plaintes sont adressées à la direction (ou à un membre de la direction), par courrier/mail/téléphone. La direction réunit la CDU et d'autres instances concernées, pour répondre à la plainte.

Dans le cadre de prise en charge, vous avez la possibilité de signaler tout évènement qui vous semble grave (évènement lié à un produit médical, un soin, etc), sur le portail du

⁵ Article L.6111.2 de la loi HPST (hôpital patient santé territoire)

⁶ « Evaluation externe obligatoire pour tous les établissements de santé de France, qui a pour objectif de porter une appréciation indépendante sur la qualité et la sécurité des soins dispensés », *Manuel de Certification V2014*

⁷ Loi n° 2016-41 du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé et Décret n° 2016-726 du 1er juin 2016 relatif à la commission des usagers des établissements de santé



gouvernement : https://signalement.social-sante.gouv.fr/psig_ihm_utilisateurs/index.html#/accueil.

Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD)

Le Comité de Lutte contre la Douleur aborde la question de la douleur somatique chez les patients accueillis à la SHMA et comment celle-ci est prise en compte dans la prise en charge globale du patient. Les membres du CLUD évaluent cette question et proposent des actions d'amélioration pour un accompagnement plus adapté.

Comité de Liaison Alimentation et Nutrition/Développement Durable (CLAN /DD)

Un CLAN est en place pour les institutions concernées par la restauration (Hôpitaux de jour « Wilson » et « Service du soir ») conformément à l'arrêté du 29 mars 2002. Le groupe CLAN/DD réfléchit au bon fonctionnement de la restauration, ainsi qu'à la démarche globale de développement durable de la SHMA. Les patients des 2 hôpitaux de jour sont invités à y participer.

Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN)

Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) veille au respect des règles d'hygiène au sein de l'établissement. Le CLIN a pour mission de :

- Evaluer et mettre en place des actions pour améliorer la gestion du risque infectieux
- Signaler les infections nosocomiales
- Actualiser régulièrement les procédures concernant la gestion du risque infectieux
- Mettre en place des systèmes de prévention et de formation du risque infectieux

Ce livret d'accueil a été élaboré pour vous⁸. Après sa lecture, n'hésitez pas à prendre contact avec le secrétariat de votre service pour toute information ou précision complémentaire qui vous paraîtrait utile.

Ce sont vos remarques qui pourront faire évoluer ce livret au service de tous les patients de la SHMA.

⁸ en conformité avec la version consolidée du 14 décembre 2016 de « l'Arrêté du 15 avril 2008 relatif au contenu du livret d'accueil des établissements de santé ».



Règlement intérieur

Le présent règlement⁹ s'adresse à toute personne accueillie au sein de la SHMA. Il définit les règles générales et permanentes d'organisation et de fonctionnement de l'établissement dans le respect de la loi, des droits et des libertés de chacun.

Règles de vie collective

La SHMA est un lieu de vie sociale où il est essentiel de respecter des règles de savoir vivre à l'égard de tous (patients et professionnel). Le bon fonctionnement de cette vie en collectivité et le développement, dans de bonnes conditions, du projet de chacun, suppose le respect par tous des règles suivantes :

1. Respect d'autrui

Chacun devra s'attacher à porter une tenue correcte dans l'établissement. Tout appareil sonore doit être utilisé de façon modérée.

Toute forme de violence, de menace ou d'intimidation, soit envers d'autres usagers soit envers les professionnels est prohibée.

Tout propos à caractère discriminatoire ne peut être toléré.

NB : Le non-respect de cette règle peut entraîner une mesure disciplinaire.

2. Liberté religieuse

La liberté religieuse est respectée (sans prosélytisme, ni signes ostentatoires) dans tous les aspects de la prise en charge (soin, restauration, etc).¹⁰

3. Téléphone

Les téléphones portables sont autorisés sous la responsabilité des usagers et doivent être utilisés avec discrétion.

Pour des raisons de confidentialité, il est rigoureusement interdit de prendre des photos et vidéos, y compris avec un téléphone portable, des personnes à l'intérieur de l'établissement.

4. Tabac-Alcool- Produits Toxiques

Compte tenu de l'autorisation sanitaire de l'établissement, il est strictement interdit de fumer à l'intérieur des bâtiments.

Il est strictement interdit d'introduire et/ou de consommer de l'alcool, des drogues ou toute autre substance toxique dans l'établissement.

Il est strictement interdit de revendre et de consommer des produits illicites. Ces actes sont passibles d'une sanction prévue par le code pénal.

5. Objets prohibés

Tout objet considéré comme dangereux pour le patient lui-même ou pour les autres (objet contondant, couteau, armes diverses, produits toxiques) sera confisqué.

⁹ élaboré par le Conseil de Direction, validé par le Conseil d'Administration

¹⁰ Vous trouverez les lieux de culte à proximité de l'établissement affiché à l'entrée du service.



6. Transactions entre les usagers

Les échanges à caractère marchand (achat, revente d'objets ou de produits de toute nature) ne sont pas autorisés entre les usagers à l'intérieur de l'établissement.

7. Occupation des locaux

Dans l'intérêt et le bien-être de chacun, les biens et les équipements collectifs et individuels doivent être respectés. Toute dégradation des locaux ou des biens d'équipement sera à la charge de son auteur.

Certains locaux à usage technique (cuisine de collectivité et espaces entretien) sont interdits d'accès aux usagers.

Les bureaux ne sont accessibles aux usagers qu'en présence d'un membre de l'équipe.

Les locaux administratifs sont accessibles aux usagers aux heures d'ouverture au public précisées dans la plaquette de chaque service.

Il est demandé de porter attention à la propreté des locaux et aux respects des gestes sanitaires en vigueur dans l'établissement.

8. Animaux

Selon le code de la santé publique, « Les animaux domestiques, à l'exception des chiens-guides d'aveugles, ne peuvent être introduits dans l'enceinte de l'hôpital »¹¹.

De plus, la présence d'animaux dans une institution de soins peut constituer un risque pour la santé des patients et du personnel. Il s'agit en particulier de maladies infectieuses, de morsures et/ou d'allergies.¹²

Généralités

1. Absences

Toute absence doit être signalée au préalable à l'équipe.

2. Visites

Les visites de personnes étrangères à l'établissement sont autorisées dans le cadre d'une rencontre organisée avec votre équipe soignante.¹³

3. Horaires d'ouverture

Les horaires sont précisés sur la plaquette de chaque service. Chaque service est ouvert toute l'année hors week-end et jours fériés, sauf dispositions particulières.

4. Aide à la vie quotidienne

Après étude de votre situation sociale, une aide peut vous être proposée par l'intermédiaires de partenaires.

5. Médicaments

Les prescriptions médicamenteuses et les modalités de prise sont personnalisées.

¹¹ https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000006908222/

¹² <https://www.hpci.ch/prevention/fiches-techniques/contenu/animaux-en-mieux-de-soins#:~:text=La%20pr%C3%A9sence%20d'animaux%20dans,des%20mesures%20pour%20les%20accueillir.>

¹³ Des suggestions de lieux d'hébergement des familles sont consultables au secrétariat de votre service.



Une pharmacie à usage intérieur et un pharmacien sont disponibles dans les locaux du 175 Boulevard Wilson pour les 2 hôpitaux de jour.

6. Responsabilité civile (protection des personnes et des biens)

Chaque usager doit obligatoirement être assuré au titre de sa responsabilité civile. A son entrée dans l'établissement, il doit attester de cette assurance et veiller à son renouvellement. Ce document n'est pas exigé au CMP-S.

7. Protection des biens

Chaque personne accueillie est responsable de ses effets et objets personnels. La responsabilité de l'établissement ne peut être engagée en cas de vol ou de détérioration commis par un autre usager.

8. Sécurité

Les consignes de sécurité en cas d'incendie sont affichées dans chaque structure. Elles doivent être scrupuleusement respectées en cas d'incident majeur.

En temps normal, le matériel de sécurité (extincteur, détecteur, déclencheur manuel, alarme, couverture de sécurité) ne doit pas être manipulé par les usagers.

Le non-respect du règlement intérieur fera l'objet d'un signalement auprès de la direction qui, le cas échéant, engagera la responsabilité de son auteur.