



Société d'Hygiène Mentale d'Aquitaine SHMA

LIVRET D'ACCUEIL



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

11/07/2024

Siège social
175, boulevard du Président Wilson 33200 BORDEAUX
☎ 05.56.17.12.12 📠 05.56.17.12.19
@ direction@shma.fr
Site internet : www.shma.fr



PRESENTATION DE L'ASSOCIATION SHMA	4
PRESENTATION DES SERVICES.....	5
ACTIVITES COMPLEMENTAIRES	6
MODALITES ADMINISTRATIVES.....	8
Admission	8
Prise en charge	8
Sortie	8
DROITS DU PATIENT.....	9
Chartes.....	9
Personne de confiance & Directives Anticipées	9
Satisfaction et partage d'expérience.....	9
Information et Protection des Données (RGPD).....	10
Dossier patient	10
Espace Numérique de santé (carnet de santé en ligne)	11
DEMARCHE D'AMELIORATION DE LA QUALITE	12
Généralités	12
Commission Des Usagers « CDU »	12
Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD)	13
Comité de liaison Alimentation et Nutrition/Développement Durable (CLAN /DD)	13
Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN)	13
REGLEMENT INTERIEUR	14
Règles de vie collective	14
Généralités	16
CHARTE DE LA PERSONNE HOSPITALISEE	17
NUMEROS UTILES.....	18





Présentation de l'Association SHMA

La SHMA est **une association de la loi 1901, (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'honneur¹.**

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

Ces structures sanitaires 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), la feuille de route Santé mentale et Psychiatrie** 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, soutenues par l'approche Psychodynamique, 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** (ateliers à médiation, accompagnement social, traitements médicamenteux, prise en compte des problèmes somatiques...).

La SHMA est aussi engagée dans :

- La politique territoriale de coopération (Groupement de Coopération Sanitaire, GCS) et de coordination des soins avec les 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, au logement, à la formation et à l'emploi ; accompagnement des personnes vieillissantes, etc) ;
- 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, etc

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**.

Dr Patrice POUERTO, Président de la SHMA

¹ 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 »**



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

 Mardi de 9 h 30 à 12 h 30 et de 13 h 30 à 17 h

Jeudi de 9 h 30 à 12 h 30 et de 13 h 30 à 14 h 30

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





Activités complémentaires

Equipe de Soins et d'Accompagnement à Domicile (ESAD)

ouvert depuis 2023

 1 rue HANNAPIER 33200 Bordeaux

 07.85.66.24.36

 esad@shma.fr

 Lundi de 9 h à 17 h

Mercredi de 13 h 15 à 17 h

Jeudi de 9 h à 12 h, (hors jours fériés)



Pharmacie clinique

La pharmacienne intervient à la demande des services sanitaires, dans le cadre des missions de pharmacie clinique. Ces missions s'intègrent aux équipes de soins. Elle propose ses compétences et son savoir-faire liés à son activité dans :

- Accompagnement des patients dans leur prise en charge médicamenteuse (information générale sur le médicament, entretien pharmaceutique, etc)
- Accompagnement des soignants dans leurs tâches auprès des patients

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

Unité thérapie familiale et de couples

ouvert depuis 2024

 14 rue Pasteur 33200 Bordeaux

 07.86.08.92.99

 therapiefamiliale@shma.fr

 Jeudi de 17 h à 20 h





Pass Mirail

ouvert depuis 2016

📍 2, place Léon DUGUIT, 33800 Bordeaux

@ j.muzard@passmirail.com

☎ 09.52.98.88.87

Site : <https://passmirail.com/>



🕒 Lundi 14h-17h et 18h -20h30

Mardi 14h-17h

Mercredi 12 h à 17 h → (Potluck (repas partagé) de 12 h à 14h)

Jeudi 14h-17h

Vendredi matinée de 9 h 30 à 12 h (Mat'luck de 9 h 30 à 10 h 15) 14 h à 17 h

Le dispositif Pass'mirail est la résultante d'un projet présenté par quatre organismes du secteur de la santé mentale. Ainsi MGEN, SHMA, Montalier et Rénovation ont mis à disposition de ce nouveau service des professionnels du secteur, travaillant déjà dans d'autres structures. Le Pass'mirail est un lieu d'accueil libre, anonyme et gratuit pour les 18-25 ans en souffrance psychique. Des professionnels vous accueillent dans un lieu convivial et vous proposent différentes modalités de rencontres, différents ateliers à médiation. L'objectif est d'accompagner les jeunes dans leurs parcours, développer un réseau social pour répondre aux différentes problématiques et créer du lien entre les jeunes accueillis.

Service administratif

Le service administratif de la SHMA est composé de :

- Directeur d'établissement
- Cadre de santé
- Comptable
- Responsable Qualité & Communication & Système d'Information
- Technicienne administrative
- Médecin DIM
- Secrétaire TIM



Modalités administratives

Admission

Documents administratifs requis à l'Admission :

- Pièce d'identité officielle (Carte d'identité, Passeport, Titre de séjour)
- Carte vitale ou attestation de Sécurité Sociale²
- Carte complémentaire santé²
- Attestation d'assurance de responsabilité civile² (pour les 2 hôpitaux de jour et le CATTP)

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.

² à renouveler chaque année



Droits du patient

Chartes

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

- La charte de l'utilisateur 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. [Charte](#) ³

Ces documents sont affichés à l'entrée de votre service.

Personne de confiance & Directives Anticipées

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 » 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

Pour plus d'informations : <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F32010>

Satisfaction et partage d'expérience

Afin d'améliorer la qualité du soin, la SHMA souhaiterait connaître votre niveau de satisfaction et votre avis sur votre prise en charge. Vous pouvez vous **exprimer** sur votre expérience quant à votre maladie et votre prise en charge:

- Lors des entretiens réguliers avec les professionnels en individuel, en groupe lors des sous-groupes, en réunions institutionnelles, ou lors des temps « institutionnels »,
- Par la rédaction de suggestions (boîtes aux lettres ou cahier mis à disposition dans les lieux de vie),
- Par la rédaction de réclamations ou de plaintes à transmettre directement au directeur,
- Par l'enquête satisfaction anonyme et annuel,
- Via une interview, dite de [Patient traceur](#),
- Via le [portail de soin de l'ARS](#) en cas Événement Indésirable Associé à vos Soins (EIAS).

NB : Pour toutes questions sur vos droits, n'hésitez pas à vous rapprocher de vos soignants référents ou tout professionnel de la SHMA ou Représentants des Usagers.

³ Sur simple demande au secrétariat, le document est accessible gratuitement en plusieurs langues et en Braille.



Information et Protection des Données (RGPD)

La protection de vos données personnelles est un droit fondamental.

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.** (Articles L 1110-4 III & L 1110-12 du CSP)

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).

Dossier patient

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'effacement**.

Si vous souhaitez accéder à votre dossier⁴, 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.

Pour toute information et/ou exercer vos droits sur les traitements des données personnelles gérés par la SHMA, vous pouvez contacter le DPO : (intégré une 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).

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



Espace Numérique de santé (carnet de santé en ligne)

Mon **espace santé est une plateforme numérique sécurisée qui vous permet de stocker et partager vos documents et données de santé en toute confidentialité**. Vous pouvez y :

- Renseigner des informations sur votre santé (maladies, traitements, allergies, vaccinations, etc) ;
- Accéder à vos documents médicaux importants déposés par les professionnels de santé (comptes rendu biologiques, d'imagerie, d'hospitalisation, etc) ;
- Accéder à une Messagerie Sécurisée de Santé (MSS) pour échanger avec les professionnels.

Les différentes données seront accessibles aux professionnels de santé que vous aurez désignés via la plateforme numérique.

Les médecins de la SHMA peuvent déposer des documents dans votre Espace Numérique Santé comme une lettre de liaison ou encore l'ordonnance, sauf si refus de votre part. Ils **peuvent également avoir besoin d'accéder aux données de santé** stockées dans votre compte Mon espace santé, afin de participer efficacement à votre prise en charge

Vous avez la possibilité de gérer la confidentialité de vos données (par exemple masquer un ou tous vos documents, bloquer des professionnels de santé, ou clôturer complètement votre espace santé) sur le site internet <https://www.monespacesante.fr/> . »⁵

Pour plus d'informations sur vos droits, vous pouvez consulter la foire aux questions (FAQ) de Mon espace santé disponible sur <https://www.monespacesante.fr/questions-frequentes> ou contacter le support Mon espace santé par téléphone au 34 22.

⁵ Arrêté du 26 octobre 2023 portant approbation du référentiel de sécurité et d'interopérabilité relatif à l'accès des professionnels au dossier médical partagé (DMP) (V1, 2023)



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 Soins⁶ 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 Certifications⁷.

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 CDU⁸ 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'utilisateur de l'UNAFAM⁹. La liste des membres de la CDU est affichée à l'entrée de votre établissement.

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.

⁶ Article L.6111.2 de la loi HPST (hôpital patient santé territoire)

⁷ « 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*

⁸ 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

⁹ **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



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 la prise en compte de celle-ci 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. Pour plus d'informations, n'hésitez pas à en discuter avec les professionnels de santé ou la Responsable qualité.

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 et mettre en place des actions préventives pour éviter la propagation de celle-ci ;
- 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 vous¹⁰. Après sa lecture, n'hésitez pas à prendre contact avec le secrétariat de votre service ou les professionnels qui vous prennent en charge 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.

¹⁰ 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 règlement¹¹ 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 professionnels). 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.

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).¹²

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.

¹¹ élaboré par le Conseil de Direction, validé par le Conseil d'Administration

¹² Vous trouverez les lieux de culte à proximité de l'établissement affiché à l'entrée du service.



5. Médicaments

Votre traitement est strictement personnel.

6. 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.

7. 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.

8. 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 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 au respect des gestes sanitaires en vigueur dans l'établissement.

9. 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 »¹³.

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.¹⁴

¹³ https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000006908222/

¹⁴ <https://www.hpci.ch/prevention/fiches-techniques/contenu/animaux-en-mileux-de-soins#:~:text=La%20pr%C3%A9sence%20d'animaux%20dans,des%20mesures%20pour%20les%20accueillir.>



Généralités

1. Absences

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

2. Visites

Les visites de personnes étrangères à l'établissement sont uniquement autorisées dans le cadre d'une rencontre organisée avec votre équipe soignante.¹⁵

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. 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. NB : Ce document n'est pas exigé au CMP-S.

5. 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.

6. 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.

¹⁵ Des suggestions de lieux d'hébergement des familles sont consultables au secrétariat de votre service.



Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée



1 Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est **accessible à tous**, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.



2 Les établissements de santé garantissent la **qualité de l'accueil, des traitements et des soins**. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.



3 L'**information** donnée au patient doit être **accessible et loyale**. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.



4 Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec le **consentement libre et éclairé du patient**. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.



5 Un **consentement spécifique** est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.



6 Une personne à qui il est proposé de participer à une **recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. **Son accord est donné par écrit**. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.



7 La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, **quitter à tout moment l'établissement** après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.



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



9 Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que la **confidentialité des informations** personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.



10 La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'un **accès direct aux informations de santé la concernant**. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.



11 La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

www.sante.gouv.fr

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



Numéros utiles

NUMÉRO NATIONAL DE PRÉVENTION DU SUICIDE

3114

Écoute professionnelle
et confidentielle
24h/24 · 7j/7
Appel gratuit

www.3114.fr

Plus d'informations : <https://3114.fr/>

QUESTIONS PSY

Plateforme téléphonique d'information, conseil et orientation en santé mentale de Gironde

Numéro vert gratuit :

0 800 71 08 90

DU LUNDI AU VENDREDI DE 10H à 17H30

Mon frère avec qui j'habite a des troubles psychiques, pouvez-vous m'aider ?

Je cherche le CMP le plus proche de chez moi, pouvez-vous m'orienter ?

Je ne me sens pas bien, je fais souvent des cauchemars et je dors très peu....

Je suis médecin généraliste et mon patient a besoin d'un suivi psychiatrique, quels conseils ?

SECOP

Service d'Evaluation de Crise et d'Orientation Psychiatrique – SECOP

ouvert 365J/365 et 24h/24

☎ 05 56 56 34 70

📍 CHCP, 121 rue de la Béchade, Bâtiment 49



Vos notes ou vos questions

Cette page pour vous permettre de noter des informations supplémentaires sur la SHMA ou votre prise en charge ; et/ou de noter les questions que vous pourriez avoir et les réponses que vous obtiendrez auprès des professionnels.