

LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT

Pôle Santé Mentale et Addictologie



SOMMAIRE

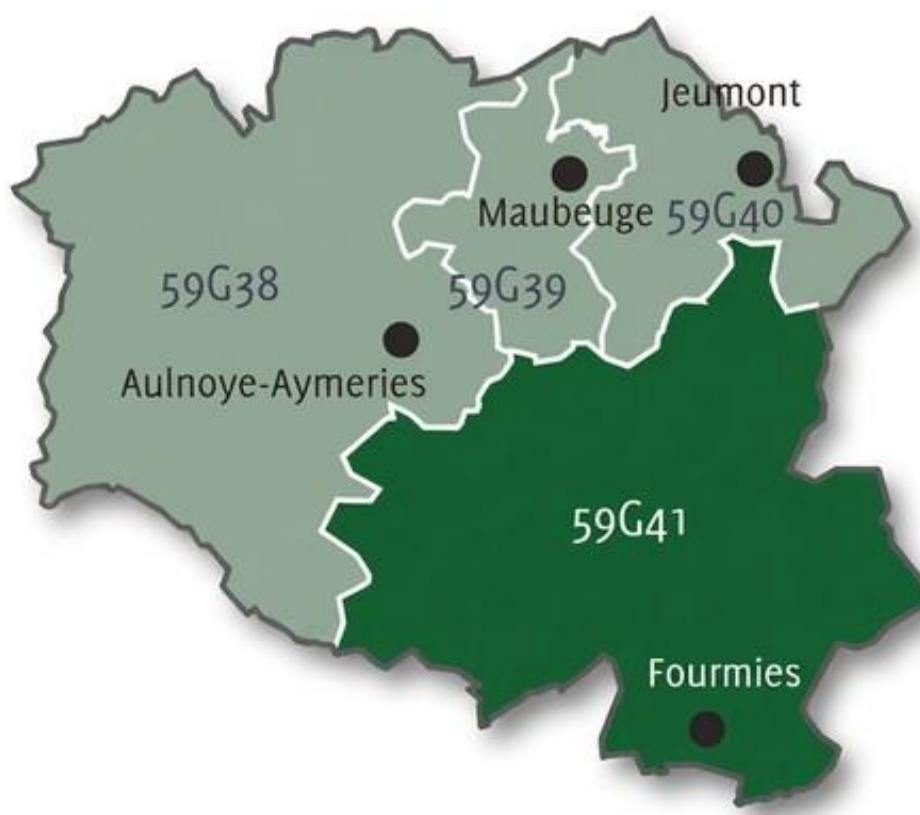
Le Pôle Santé Mentale et Addictologie	4
Les services du Pôle Santé Mentale	5
L'offre de soins	7
Coordonnées des services	13
Les modalités d'admission	15
Vos droits	16
Patient hospitalisé en soins sans consentement	16
Patient hospitalisé en soins libres	18
La personne de confiance	20
L'accompagnement par un avocat	22
Vos représentants des usagers	23
Recevoir des visites	24
Vos directives anticipées	25
Votre dossier médical	28
Le Dossier Médical Partagé	30
Mon espace santé	31
Votre expérience est précieuse	32
Notre engagement : qualité et sécurité des soins	34
Prévention des infections associées aux soins	36
Prise en charge de la douleur	36
Prise en charge médicamenteuse	36
Signaler un événement indésirable associé aux soins	38
Protection de vos données personnelles	40
Respect et sécurité au sein de l'établissement	41
Tolérance zéro envers les violences	42
Interdiction de filmer ou photographier	42
Nos chartes	44

Pôle Santé Mentale et Addictologie

Le Pôle Santé Mentale et Addictologie propose des soins en psychiatrie générale adulte et en addictologie pour l'ensemble du secteur de l'Avesnois. Il assure également la prise en charge en pédopsychiatrie (enfants et adolescents) sur le territoire Avesnois - Fourmies.

Les structures de soins et d'accompagnement sont réparties par zones géographiques, appelés secteurs :

- Secteur G38 : Zones d'Aulnoye-Aymeries et Le Quesnoy
- Secteur G39 : Zones de Maubeuge et Hautmont
- Secteur G40 : Zone de Jeumont
- Secteur G41 : Zone de Fourmies



Les services du Pôle Santé Mentale

Psychiatrie Adultes

Les soins avec hospitalisation (Intrahospitalier)

Si votre état de santé nécessite un séjour à l'hôpital, nous vous accueillons au sein de différentes structures adaptées à vos besoins :

- Deux unités protégées de 20 lits chacune, offrant un cadre sécurisant.
- Une unité ouverte de 20 lits.

Les soins de proximité et consultations (Extrahospitalier)

Pour un suivi sans hospitalisation, au plus près de chez vous, le pôle s'appuie sur plusieurs structures et équipes mobiles :

- 6 **Centres Médico-Psychologiques (CMP)** pour vos consultations et entretiens de suivi.
- 4 **Centres d'Activités Thérapeutiques à Temps Groupal (CATTG)** pour des activités de soutien et des temps d'échange en groupe.
- 1 **Hôpital de Jour (HDJ)** situé à Maubeuge, accessible à l'ensemble des patients du pôle.
- Deux équipes mobiles qui interviennent sur le terrain : l'équipe **EMORA** (soutien psychologique rapide) et l'équipe dédiée aux situations de grande **précarité** (EMPP).

Addictologie

- **L'Équipe Hospitalière de Liaison en Addictologie (EHLA)** : cette équipe spécialisée intervient directement auprès des patients hospitalisés et en consultation pour les accompagner face aux problématiques de dépendance (alcool, tabac, produits psychoactifs, addictions sans substance).

Psychiatrie de l'Enfant et de l'Adolescent (Pédopsychiatrie)

L'accueil avec hospitalisation (Intrahospitalier)

- Une unité « **Phoenix** » de 9 lits dédiée aux adolescents âgés de 15 à 18 ans, offrant un espace de soins sécurisant et adapté à leur âge.

Le suivi de proximité et consultations (Extrahospitalier)

Pour accompagner les enfants et les adolescents au quotidien sans interruption de leur vie familiale et scolaire :

- **3 Centres Médico-Psychologiques (CMP)** pour les 0-18 ans : situés à Maubeuge, Aulnoye-Aymeries et Fourmies pour vos consultations et entretiens de suivi.
- Un **Centre d'Activités Thérapeutiques à Temps Groupal (CATTG)** pour les 3-12 ans : situés à Maubeuge, ils proposent des activités de soutien et des temps d'échange en groupe pour l'ensemble du territoire (intersectoriel).
- **L'Hôpital de Jour (HDJ) « Séquoia »** pour les 3-12 ans : situé à Avesnes-sur-Helpe, il accueille les enfants de tout le territoire pour des prises en charge thérapeutiques en journée.

L'offre de soins

Qu'est-ce qu'un Centre Médico-Psychologique (CMP) ?

Le **Centre Médico-Psychologique** est un dispositif de soins spécialisés de proximité, pivot de l'organisation des soins de secteur, en lien avec l'ensemble des acteurs du territoire, pour tout patient nécessitant une prise en charge par une équipe pluriprofessionnelle assurant l'accueil, l'orientation, le diagnostic, le repérage, les soins et la prévention secondaire et tertiaire.

Comment vous accompagne-t-on ?

- **Accueil et écoute** : Nous vous recevons pour évaluer votre situation et vous proposer les soins les plus adaptés (consultations, bilans, suivis).
- **Soins de proximité** : Les rendez-vous ont lieu au centre, mais nos équipes peuvent aussi se déplacer à votre domicile si votre situation le nécessite.
- **Prévention** : Nous agissons au plus tôt pour éviter que les difficultés ne s'aggravent.

Pour les enfants et les adolescents

Le suivi est spécialement adapté à l'âge et au développement du jeune. Nous travaillons en étroite collaboration avec les parents et, si nécessaire, avec les partenaires qui entourent l'enfant au quotidien (écoles, services sociaux, protection de l'enfance).



Le Centre d'Activités Thérapeutiques à Temps de Groupe (CATTG)

Le **Centre d'Activités Thérapeutiques à Temps Groupal (activités en groupe)** est un dispositif de prise en charge en groupe de patients par le biais d'activités de soins. Les soins visent une amélioration de la symptomatologie des patients, de leur autonomie et de leur qualité de vie.

Comment y accède-t-on ?

C'est le médecin de votre Centre Médico-Psychologique qui vous oriente vers le Centre d'Activités Thérapeutiques à Temps de Groupe, en accord avec votre projet de soins.

Pour les enfants de 3 à 12 ans

Le Centre d'Activités Thérapeutiques à Temps de Groupe Mineurs 3 - 12 ans propose un accompagnement thérapeutique groupal adapté aux besoins développementaux des enfants, à travers des médiations éducatives, relationnelles et créatives. Il vise à soutenir l'expression émotionnelle, les habiletés sociales, l'autonomie et la capacité à évoluer dans un cadre collectif sécurisant, en lien avec le projet de soins individualisé de chaque enfant.



L'Hôpital de Jour (HDJ)

L'**Hôpital de Jour** propose des soins personnalisés en journée ou en demi-journée, permettant de bénéficier d'un suivi thérapeutique intensif tout en continuant à vivre chez soi.

Pour les adultes

Nous accompagnons les personnes vivant avec des troubles psychiatriques à travers des soins individuels ou en groupe. Nos objectifs partagés sont de :

- Stabiliser votre état de santé.
- Soutenir et renforcer votre autonomie au quotidien.
- Faciliter votre réinsertion familiale, sociale ou professionnelle.

Pour les enfants (3-12 ans)

L'accueil s'organise selon le rythme et le projet thérapeutique de chaque enfant. Les journées associent trois piliers essentiels pour l'aider à grandir et à s'épanouir dans un cadre sécurisant :

- Des soins de groupe : à travers des ateliers d'expression et d'éveil comme la musicothérapie, la peinture (médiation picturale), l'équithérapie (soins avec le poney/cheval), les contes ou les marionnettes.
- Des soins individuels : incluant des séances de psychothérapie, de psychomotricité et des accompagnements spécifiques.
- Les temps de vie collective : le moment de l'accueil, les collations, les repas thérapeutiques, ainsi que des sorties et des loisirs pour développer la sociabilisation et les liens avec les autres.



L'équipe Mobile Précarité Psychiatrie (EMPP)

L'**Équipe Mobile Précarité Psychiatrie** est une équipe de terrain qui va à la rencontre des personnes en situation de grande précarité ou d'exclusion sociale afin de faciliter leur accès à la santé mentale.

Nos actions auprès des personnes :

- **Faciliter l'accès aux soins** : Permettre aux personnes éloignées du système de santé de rencontrer des professionnels de la psychiatrie.
- **Accompagner et soutenir** : Assurer un suivi régulier et un soutien humain pour garantir la continuité de leurs soins.
- **Prévenir** : Intervenir au plus tôt pour éviter l'aggravation de la souffrance psychique.

Notre rôle de soutien auprès des professionnels et partenaires :

- **Faire le lien** : Renforcer la prévention et le lien entre les secteurs psychiatriques et les institutions sociales.
- **Conseiller et orienter** : Servir de point de repère et de centre de ressources pour les structures du territoire.
- **Former et sensibiliser** : Aider les intervenants de première ligne (hébergements, associations) à repérer la souffrance psychique et à mieux soutenir leur public.



L'Équipe Hospitalière de Liaison en Addictologie (EHLA)

L'**Equipe Hospitalière de Liaison en Addictologie** est une équipe spécialisée qui intervient directement au sein des différents services de l'hôpital pour accompagner les personnes hospitalisées face aux addictions (alcool, tabac, médicaments, substances illicites, ou addictions sans produit comme les jeux).

Nos missions auprès de vous et de vos proches :

- Écouter et conseiller : Répondre à toutes vos questions concernant les consommations, les comportements à risque ou la dépendance.
- Accompagner : Vous proposer un soutien personnalisé et vous orienter vers les structures de soins les plus adaptées.
- Informer l'entourage : Expliquer aux familles et aux proches les possibilités de prise en charge et d'accompagnement existantes.

Nos actions de partenariat et de prévention :

- Assurer la continuité des soins : Organiser le lien entre votre hospitalisation et le suivi après votre sortie (médecins, associations, structures médico-sociales).
- Sensibiliser : Mener des actions de prévention auprès de nos différents partenaires sur le territoire.



L'Équipe Mobile Rapide d'Accompagnement et de Soutien Psychologique (EMORA)

L'Équipe Mobile Rapide d'Accompagnement et de soutien psychologique intervient rapidement auprès des personnes qui traversent une période de souffrance psychologique ou de crise passagère, afin de leur proposer un soutien immédiat et de proximité.

Pour qui ?

Ce service s'adresse à toute personne vivant sur le territoire de la Communauté d'Agglomération Maubeuge-Val de Sambre, qui ressent le besoin d'un soutien psychologique (anxiété, isolement, deuil, souffrance familiale ou professionnelle) et qui ne bénéficie pas déjà d'un suivi psychiatrique ou psychologique régulier.

Comment intervient l'équipe ?

- Une écoute rapide : un premier contact téléphonique est établi et précède la programmation d'une consultation.
- L'objectif est de vous proposer un espace de parole sans attente pour désamorcer une situation difficile avant qu'elle ne s'aggrave.
- Un accompagnement de courte durée : Les interventions sont brèves. Si votre situation nécessite un suivi plus long, l'équipe travaille en réseau pour vous orienter vers la structure la plus adaptée, comme un Centre Médico-Psychologique.



Coordonnées des services

La psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent

CMP Maubeuge

☎ 03 27 36 44 20

CMP AULNOYE-AYMERIES

☎ 03 27 69 32 30

CMP FOURMIES

☎ 03 27 69 32 40

HDJ LE SÉQUOIA

☎ 03 27 69 32 60

La psychiatrie de l'adulte

CMP MAUBEUGE

☎ 03 27 69 32 20

CMP HAUTMONT

☎ 03 27 69 32 24

CMP AULNOYE-AYMERIES

☎ 03 27 69 32 25

CMP FERRIÈRE-LA-GRANDE

☎ 03 27 69 32 20

CMP LE QUESNOY

☎ 03 27 69 32 56

CMP JEUMONT

☎ 03 27 69 32 50

EQUIPE HOSPITALIÈRE DE LIAISON EN ADDICTOLOGIE (EHLA)

☎ 03 27 69 43 76 OU 03 27 69 44 63

EQUIPE MOBILE RAPIDE DE SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE (EMORA)

☎ 03 27 69 87 81

EQUIPE MOBILE DE PRÉCARITÉ SANTÉ MENTALE

☎ 03 27 69 48 60

Coordonnées des services

Les services intra

Accueil - ☎ 03 27 69 44 06

Admission - ☎ 03 27 69 48 49

Phoenix - ☎ 03 27 69 44 17

USAD- ☎ 03 27 69 44 16

Service 40 - ☎ 03 27 69 44 16

Service 38 - ☎ 03 27 69 44 15

Service 39 - ☎ 03 27 69 44 14

Responsables du Pôle Santé Mentale et Addictologie

- Docteur A. SULEIMAN - Chef de Pôle
- P. DENEFF - Cadre Supérieure de Santé
- N. HAYOIT - Cadre administratif
- C. VANDENDRIESSCHE - Cadre de santé Secteurs 38 et 40
- N. LAMBOT - Cadre de santé Secteur 39
- A. BENOIT - Cadre de santé Extra
- D. LONGUE - Cadre de santé Pédopsychiatrie

Les modalités d'admission

Vos modalités d'admission en soins psychiatriques

L'admission au sein de notre pôle de santé mentale peut se faire selon cinq modalités différentes, adaptées à votre situation de santé :

- **Les soins psychiatriques libres (SL)** : C'est le mode d'admission le plus fréquent. Vous êtes d'accord avec l'hospitalisation proposée pour vous soigner. Vous signez vous-même vos documents d'admission, et vous disposez des mêmes droits que dans tout autre service médical.
- **Les soins psychiatriques à la demande d'un tiers (SPDT)** : Si votre état de santé ne vous permet pas de consentir aux soins mais que vous en avez besoin, un membre de votre famille ou une personne proche agissant dans votre intérêt peut en faire la demande. Cette démarche est obligatoirement validée par deux certificats rédigés par deux médecins distincts.
- **Les soins psychiatriques à la demande d'un tiers en urgence (SPDTU)** : En cas d'urgence, s'il existe un risque grave pour votre santé ou votre sécurité, la procédure est simplifiée pour vous prendre en charge rapidement. Un proche peut demander l'hospitalisation, et un seul certificat médical est alors nécessaire.
- **Les soins psychiatriques en cas de péril imminent (SPPI)** : Si votre santé est en danger immédiat et qu'aucun proche ne peut être contacté pour formuler une demande de tiers, l'établissement de santé peut décider de votre admission afin de vous protéger. Cette décision s'appuie sur le certificat d'un médecin n'appartenant pas à l'établissement.
- **Les soins psychiatriques sur décision du représentant de l'État (SPDRE)** : Si vos troubles mentaux compromettent la sûreté des personnes ou l'ordre public, l'hospitalisation est décidée par une autorité publique (le maire de la commune ou le préfet) sur la base d'un avis ou d'un certificat médical.

Vos droits

PATIENT HOSPITALISE SUR DÉCISION DE SOINS SANS CONSENTEMENT

Loi n° 2011-803 du 05 juillet 2011 modifiée, relative aux droits et à la protection des personnes faisant l'objet de soins psychiatriques et aux modalités de leur prise en charge

Les mesures de soins psychiatriques sans consentement peuvent être prises à l'encontre des personnes dont les troubles mentaux nécessitent des soins et compromettent la sûreté des personnes, ou portent atteinte de façon grave, à l'ordre public (articles L.3213-1 et suivants du Code de santé publique).

Je vous informe que conformément à l'article L.3211-3 du Code de la santé publique, tout patient faisant l'objet d'une telle mesure dispose du droit:

- De communiquer avec les autorités judiciaires et administratives : représentant de l'Etat dans le département, Président du Tribunal Judiciaire ou son délégué, Procureur de la République, Maire ou son représentant ;
- De contester la régularité et le bien-fondé de la décision devant le Magistrat du siège Tribunal judiciaire d'Avesnes-sur-Helpe dans le cadre d'une saisine sur le fondement de l'article L.3211-12 du Code de la santé publique ou à l'occasion d'un recours systématique initié par le Directeur de l'établissement de santé d'accueil sur le fondement des articles L.3211-12 ou L.3213-9-1 du même Code.

Votre demande de mainlevée peut être adressée à :

Monsieur le Magistrat du siège du tribunal judiciaire,

Tribunal de Grande Instance Plateau Chemerault 11, rue Maréchal Joffre BP 205 59363 AVESNES-SUR-HELPE

- De saisir la Commission Départementale des Soins Psychiatriques - courrier à adresser à : Monsieur le Président de la CDSP du Nord

556 avenue Willy Brandt – 59777 Euralille ;

- De saisir par courrier la Commission des Usagers (CDU) de l'établissement de soins dans lequel vous êtes pris(e) en charge ;
- De prendre conseil auprès d'un médecin ou d'un avocat de votre choix ;
- De porter à la connaissance de la Contrôleuse Générale des Lieux de Privation de Liberté les faits ou situations susceptibles de relever de sa compétence (situation portant atteinte au respect de vos droits fondamentaux ou liés au fonctionnement de l'établissement ou à l'attitude des personnels) – courrier à adresser à :

Madame Dominique SIMONNOT – Contrôleuse Générale des Lieux de Privation de Liberté
16/18 quai de la Loire – BP 10301-75921 Paris cedex 19 ;

- D'émettre ou de recevoir des courriers ;
- De consulter le règlement intérieur de l'établissement ;
- D'exercer votre droit de vote ;
- De vous livrer aux activités religieuses ou philosophiques de votre choix.

Vos droits

Dans le cas où la prise en charge nécessiterait la prolongation de la mesure de soins psychiatriques sans consentement, sous la forme de l'hospitalisation complète, le Magistrat du siège du tribunal judiciaire se prononcerait sur cette mesure avant l'expiration d'un délai de 12 jours à compter de l'admission.

Conformément au règlement général sur la protection des données (RGPD) et la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, vous pouvez demander à accéder aux informations vous concernant et les faire rectifier en adressant votre demande au responsable de traitement (le RGPD prévoit des exceptions aux demande d'accès, l'accès n'est donc pas absolu en droit) :

Monsieur le Directeur général de l'Agence Régionale de santé Hauts de France
Service soins sans consentement
556 avenue Willy Brandt 59777 EURALILLE
Courriel : ars-hdf-ssc59-62@ars.sante.fr
Tel : 03 62 72 77 53

Le droit à l'opposition prévu à l'article 38 de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée ne s'applique pas à ces traitements.

Vous disposez par ailleurs d'un droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL), si vous considérez que le traitement de données à caractère personnel vous concernant constitue une violation au regard de la loi susmentionnée.



PATIENT HOSPITALISÉ EN SOIN LIBRE

Loi n° 2011-803 du 05 juillet 2011 modifiée, relative aux droits et à la protection des personnes faisant l'objet de soins psychiatriques et aux modalités de leur prise en charge

Une personne faisant l'objet de soins psychiatriques bénéficie du régime d'hospitalisation libre lorsqu'elle y consent expressément et qu'elle dispose de sa pleine liberté d'aller et venir au sein de l'établissement, sous réserve des seules restrictions nécessitées par son état de santé et le respect du règlement intérieur.

Je vous informe que conformément à la législation en vigueur, tout patient hospitalisé librement dispose des droits fondamentaux applicables à tout usager du système de santé :

- De quitter l'établissement à tout moment, sur décision médicale ou contre avis médical (après signature d'une décharge), sous réserve des dispositions spécifiques liées à la protection des mineurs ou des majeurs protégés ;
- De participer activement aux décisions concernant votre prise en charge médicale, de recevoir une information claire sur votre état de santé, les traitements proposés, leurs bénéfices et leurs risques ;
- De désigner une personne de confiance (parent, proche ou médecin traitant) qui sera consultée si vous vous trouvez dans l'impossibilité d'exprimer votre volonté ;
- De rédiger des directives anticipées concernant vos souhaits relatifs à votre prise en charge en fin de vie ou en cas d'incapacité future à exprimer votre consentement ;
- De prendre conseil auprès d'un médecin ou d'un avocat de votre choix ;
- De saisir par courrier la Commission des Usagers (CDU) de l'établissement de soins si vous estimez que vos droits n'ont pas été respectés ;
- D'émettre ou de recevoir des courriers privés et de conserver votre liberté de culte ou d'opinion philosophique ;
- D'exercer votre droit de vote ;
- De consulter le règlement intérieur de l'établissement pour connaître les modalités pratiques de la vie quotidienne et des visites.

PATIENT HOSPITALISÉ EN SOIN LIBRE

Conformément au règlement général sur la protection des données (RGPD) et à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et d'effacement des données médicales et administratives vous concernant. Vous pouvez également exercer votre droit à la limitation du traitement ou vous opposer à l'utilisation de vos données pour des motifs légitimes. Vos demandes doivent être adressées au Directeur de l'établissement de santé.

Vous disposez par ailleurs du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) si vous considérez que le traitement de vos données constitue une violation de la réglementation.



Vos droits

La personne de confiance : votre alliée !

Au cours de votre hospitalisation, vous pouvez désigner une **personne de confiance**. Il peut s'agir d'un membre de votre famille, d'un proche, de votre médecin traitant ou de toute autre personne en qui vous avez une totale confiance. Cette désignation est un droit.

Quel est son rôle auprès de vous ?

- **Vous accompagner** : Elle peut assister avec vous aux entretiens médicaux et vous aider à comprendre les informations données par l'équipe soignante afin de prendre vos décisions.
- **Être consultée si vous ne pouvez pas vous exprimer** : Si votre état de santé temporaire vous empêche de donner votre avis ou de communiquer, l'équipe médicale consultera votre personne de confiance en priorité. Son avis guidera les médecins pour respecter au mieux vos souhaits et vos valeurs.
- **Porter votre parole, pas la sienne** : Elle ne prend pas de décision médicale à votre place. Son rôle est de témoigner de ce que vous auriez souhaité.



Vos droits

La personne de confiance : votre alliée !

Qui peut la désigner et quand ?

- **Quand ?** Vous pouvez la désigner à tout moment : dès votre admission ou au cours de votre séjour.
- **Durée** : La désignation est valable pour toute la durée de votre hospitalisation. Vous pouvez changer d'avis, annuler ou modifier votre choix à tout moment.
- Cas particulier des Soins Libres et sous Contrainte :
 - Si vous êtes en **Soins Libres (SL)**, vous pouvez librement désigner votre personne de confiance.
 - Si vous faites l'objet d'une mesure de **Soins sans Consentement**, vous conservez le droit de désigner une personne de confiance pour vous accompagner. Toutefois, en cas de crise aiguë empêchant le recueil de votre volonté, l'équipe se basera en priorité sur le cadre légal de votre admission tout en restant à l'écoute de vos proches.

Comment faire la démarche ?

La désignation doit obligatoirement se faire par écrit.

Un formulaire spécifique est disponible auprès de l'équipe soignante de votre service. Pour que le document soit valide, il doit être signé par vous-même et co-signé par la personne que vous avez choisie, afin de prouver qu'elle accepte ce rôle.

Vos droits



L'accompagnement par un avocat

Si vous faites l'objet d'une mesure de soins psychiatriques sans votre consentement (hospitalisation sous contrainte), la loi prévoit un contrôle systématique de cette décision par le Juge des Libertés et de la Détention (JLD) dans les 12 premiers jours, puis de manière régulière.

Pour cette audience, l'assistance d'un avocat est obligatoire. Son rôle est de vérifier que la procédure légale a été respectée et de défendre vos droits fondamentaux.

Comment choisir votre avocat ?

1. L'avocat choisi : Vous (ou vos proches agissant dans votre intérêt) pouvez désigner librement l'avocat de votre choix.
2. L'avocat commis d'office : Si vous ne connaissez pas d'avocat ou n'avez pas de démarche particulière à faire, un avocat de permanence du Barreau d'Avesnes-sur-Helpe sera automatiquement désigné pour vous assister gratuitement (sous réserve de l'Aide Juridictionnelle).

Coordonnées de l'Ordre des Avocats

Le pôle de santé mentale dépend du ressort du Tribunal Judiciaire d'Avesnes-sur-Helpe. Pour obtenir la liste complète des avocats inscrits ou contacter le secrétariat de l'Ordre :

- Adresse : Ordre des Avocats, Palais de Justice, BP 60089, 59362 Avesnes-sur-Helpe Cedex
- Téléphone : 03 27 57 91 99 ou 03 27 61 21 90
- E-mail : barreau.avesnes@orange.fr

L'équipe soignante de votre service est à votre disposition pour vous aider à transmettre vos demandes de contact ou de désignation auprès du secrétariat de l'Ordre des avocats.

Vos droits



Vos représentants des usagers : à votre service

Les **représentants des usagers** (RU) sont des bénévoles issus d'associations agréées en santé. Indépendants de l'établissement, ils sont nommés pour veiller au respect de vos droits, vous accompagner et exprimer la voix des patients et des proches au sein de nos instances (comme la Commission des Usagers - CDU).

Quel est leur rôle auprès de vous ?

- Vous informer : Ils vous aident à mieux connaître vos droits de patient et les recours possibles en cas de besoin.
- Vous accompagner : Ils peuvent vous soutenir si vous rencontrez des difficultés, des interrogations ou une insatisfaction durant votre parcours de soins.
- Être votre porte-parole : Ils relaient vos remarques, vos attentes et vos suggestions d'amélioration directement auprès de la direction de l'établissement.
- Participer à la vie de l'établissement : Ils collaborent activement à l'amélioration de la qualité de la prise en charge et de l'accueil de notre pôle de santé mentale.

Comment les contacter ?

- M. DEROME (Association UDAF - Union Départementale des Associations Familiales) : 06 72 54 87 73
- Mme BÉRIOU (Association UFC - Union Fédérale des Consommateurs / Vice-présidente de la Commission des Usagers) : 06 47 49 53 81
- Mme BOUVENOT (Association UDAF) : 06 76 20 53 81 (numéro à confirmer sur les livrets d'accueil officiels du CHM)
- Mme MARIE (Association FNAR - Fédération Nationale des Associations de Retraités) : 06 77 30 13 43



M. DEROME
Association UDAF
☎ 06.72.54.87.73



Mme MARIE
Association FNAR
☎ 06.77.30.13.43



Mme BOUVENOT
Association UDAF
☎ 06.76.20.98.35



Mme BÉRIOU
Association UFC
☎ 06.47.49.53.81

Vos droits

Recevoir des visites : restez en lien avec vos proches

Le maintien des **liens familiaux et amicaux** est essentiel à votre parcours de soins. Vos proches sont les bienvenus au sein de l'établissement, dans le respect des règles du service.

Les horaires des visites

Sauf contre-indication médicale, les visites sont autorisées chaque jour aux horaires suivants :

- Du lundi au vendredi : de 13h00 à 16h45.
- Les week-ends et jours fériés : de 13h00 à 17h45.

Le cadre de vos rencontres

Pour préserver l'intimité et le calme des unités de soins, les visites se déroulent en dehors des chambres :

- Au rez-de-chaussée dans les salons dédiés (pouvant accueillir un maximum de 3 visiteurs en plus du patient).
- Au sein de l'espace sécurisé extérieur aux beaux jours.
- Des distributeurs de boissons chaudes, boissons froides et friandises sont à votre disposition dans ces espaces de convivialité.

À noter : Afin de garantir le bon déroulement de vos soins, nous demandons à vos proches de limiter la durée de leur visite à 1 heure maximum. Pour des raisons de protection et de sécurité, les visites sont strictement interdites aux mineurs de moins de 15 ans.

Prendre des nouvelles par téléphone

Vos proches peuvent joindre directement votre unité pour prendre de vos nouvelles à des horaires précis, afin de ne pas perturber les activités médicales :

- Créneaux d'appel : de 15h00 à 20h00.

Numéros utiles des unités de soins :

- Unité 38 : 03 27 69 44 15
- Unité 39 : 03 27 69 44 14
- Unité 40 : 03 27 69 44 16
- Unité Phoenix : 03 27 69 44 17



En dehors des heures d'ouverture de l'accueil, un interphone situé à l'entrée principale permet de contacter directement les services. Sachez également que des assistants sociaux sont présents dans chaque unité pour vous accompagner, vous et vos proches, dans vos démarches.

Vos droits

Vos directives anticipées : faites respecter vos choix

Les directives anticipées sont un document écrit dans lequel vous exprimez à l'avance vos volontés concernant votre prise en charge médicale, pour le cas où vous seriez un jour hors d'état d'exprimer votre volonté (par exemple en cas de crise aiguë, d'inconscience ou de confusion). C'est un droit précieux qui vous permet de rester acteur de vos soins, même dans les moments difficiles.

Qu'est-ce que vous pouvez y inscrire ?

Dans ce document, vous pouvez préciser ce que vous souhaitez ou ne souhaitez pas concernant :

- **Les traitements médicaux** : l'acceptation ou le refus de certaines thérapeutiques, la limitation ou l'arrêt de traitements lourds, ou la mise en œuvre de la sédation profonde et continue.
- **Le cadre de soins** : vos préférences en matière d'accompagnement de fin de vie ou de gestion des situations d'urgence.

Quelle est leur valeur légale ?

- **Elles s'imposent aux médecins** : Le contenu de vos directives anticipées a une force contraignante. Les médecins ont l'obligation de les respecter.
- **Les seules exceptions** : Le médecin ne peut les écarter qu'en cas d'urgence vitale (le temps d'évaluer complètement la situation) ou si les directives apparaissent manifestement inappropriées ou non conformes à votre situation médicale réelle. Dans ce cas, la décision est prise de manière collégiale et inscrite dans votre dossier.

Vos droits

Vos directives anticipées : faites respecter vos choix

Comment les rédiger et les conserver ?

- **La forme** : Le document doit être écrit, daté et signé par vous-même. Il doit comporter vos noms, prénoms, date et lieu de naissance. Si vous ne pouvez pas écrire ou signer seul, vous pouvez demander à deux témoins (dont votre personne de confiance si vous en avez une) d'attester que ce texte exprime bien votre volonté.
- **La durée** : Vos directives anticipées n'ont plus de limite de validité dans le temps. Elles restent valables tant que vous ne les modifiez pas. Vous pouvez d'ailleurs les réécrire, les modifier ou les annuler à tout moment.
- **La conservation** : Pour qu'elles soient appliquées, l'équipe médicale doit savoir qu'elles existent. Vous pouvez :
 - Les confier à l'équipe soignante pour qu'elles soient intégrées à votre dossier d'hospitalisation.
 - Les enregistrer directement dans votre Mon Espace Santé (Dossier Médical Partagé).
 - En informer votre personne de confiance ou vos proches et leur remettre une copie.

Un modèle de formulaire est à votre disposition auprès de l'équipe soignante de votre service pour vous guider pas à pas dans leur rédaction.

Vos droits

Vos directives anticipées : faites respecter vos choix

Quelle est la différence avec les Directives Anticipées en Psychiatrie (DAP) ?

Il ne faut pas confondre les directives anticipées "classiques" avec les Directives Anticipées en Psychiatrie (DAP). Elles n'ont ni le même objectif, ni le même moment d'application :

- **Les directives classiques (Loi Claeys-Leonetti)** : Elles se limitent exclusivement aux décisions médicales liées à la fin de vie (refus de l'acharnement thérapeutique, réanimation, maintien en vie artificielle). Elles ne s'activent que si vous êtes dans une situation médicale irréversible.
- **Les Directives Anticipées en Psychiatrie (DAP)** : Elles sont spécifiquement conçues pour anticiper une situation de crise psychique temporaire. Rédigées lorsque vous allez bien, elles permettent de définir à l'avance vos préférences de soins pour votre santé mentale. Vous pouvez par exemple y inscrire : les traitements ou médicaments qui fonctionnent le mieux sur vous, ceux que vous tolérez mal, les méthodes d'apaisement et de désescalade que vous préférez en cas d'angoisse, ainsi que des aspects pratiques (qui doit garder vos enfants ou votre animal de compagnie si vous êtes hospitalisé en urgence). Les DAP sont un formidable outil de dialogue entre vous, vos proches et l'équipe médicale pour traverser au mieux les périodes de crise.

Vos droits

Votre dossier médical : la mémoire de vos soins

Pour chaque patient accueilli au sein de notre pôle de santé mentale, un dossier médical unique et confidentiel est constitué. Ce document rassemble toutes les informations concernant votre santé et votre prise en charge (comptes-rendus d'entretiens, résultats d'examens, prescriptions de traitements, observations de l'équipe soignante, etc.).

La garantie du secret médical

Toutes les informations contenues dans votre dossier sont protégées par le secret professionnel. Seuls les professionnels de santé qui vous prennent en charge directement au sein de l'établissement ont le droit d'y accéder, uniquement dans le cadre de la continuité de vos soins.



Vos droits

Votre dossier médical : la mémoire de vos soins

Comment consulter votre dossier médical ?

Vous (ou vos ayants droit en cas de décès) avez le droit d'accéder à l'ensemble de ces informations. Vous pouvez choisir de consulter votre dossier directement sur place ou d'en demander des copies.

Pour faire cette demande, la démarche est strictement encadrée pour protéger vos données :

1. La demande écrite : Vous devez adresser une demande écrite signée à la Direction de l'établissement, accompagnée d'une copie de votre pièce d'identité. Un formulaire spécifique est disponible auprès de l'équipe de votre service.
2. L'accompagnement (fortement recommandé mais non obligatoire) : En santé mentale, la lecture de certains documents ou notes médicales peut parfois être difficile ou source d'interrogations. Pour cette raison, l'établissement vous recommande vivement de solliciter la présence d'un médecin de votre choix (un psychiatre de l'établissement ou votre médecin traitant) lors de la consultation de votre dossier pour vous accompagner et répondre à vos questions.
3. Les délais légaux : L'établissement dispose d'un délai légal pour vous transmettre les documents :
 - 8 jours si les informations médicales datent de moins de 5 ans.
 - 2 mois si les informations médicales datent de plus de 5 ans.

Les frais de copie

Si vous consultez votre dossier directement sur place, cette démarche est entièrement gratuite. Si vous demandez des copies papier ou sur support numérique, les frais de reproduction et d'envoi postal restent à votre charge, conformément à la réglementation en vigueur.

Vos droits

Le Dossier Médical Partagé

Véritable carnet de santé numérique, le Dossier Médical Partagé (DMP) répond à un enjeu de santé publique : disposer de la bonne information, au bon moment, où que l'on se trouve. Pour les professionnels de santé, c'est le gage d'une meilleure prise en charge médicale des patients.

Côté patient, il permet de partager des informations importantes avec les professionnels de santé : allergies, antécédents...

Côté professionnel de santé, il permet de partager des documents du type :

- Compte rendu des examens de biologie médicale,
- Documents de sortie d'hospitalisation,
- Prescription de produits de santé,
- Compte rendu opératoire...



Vos droits

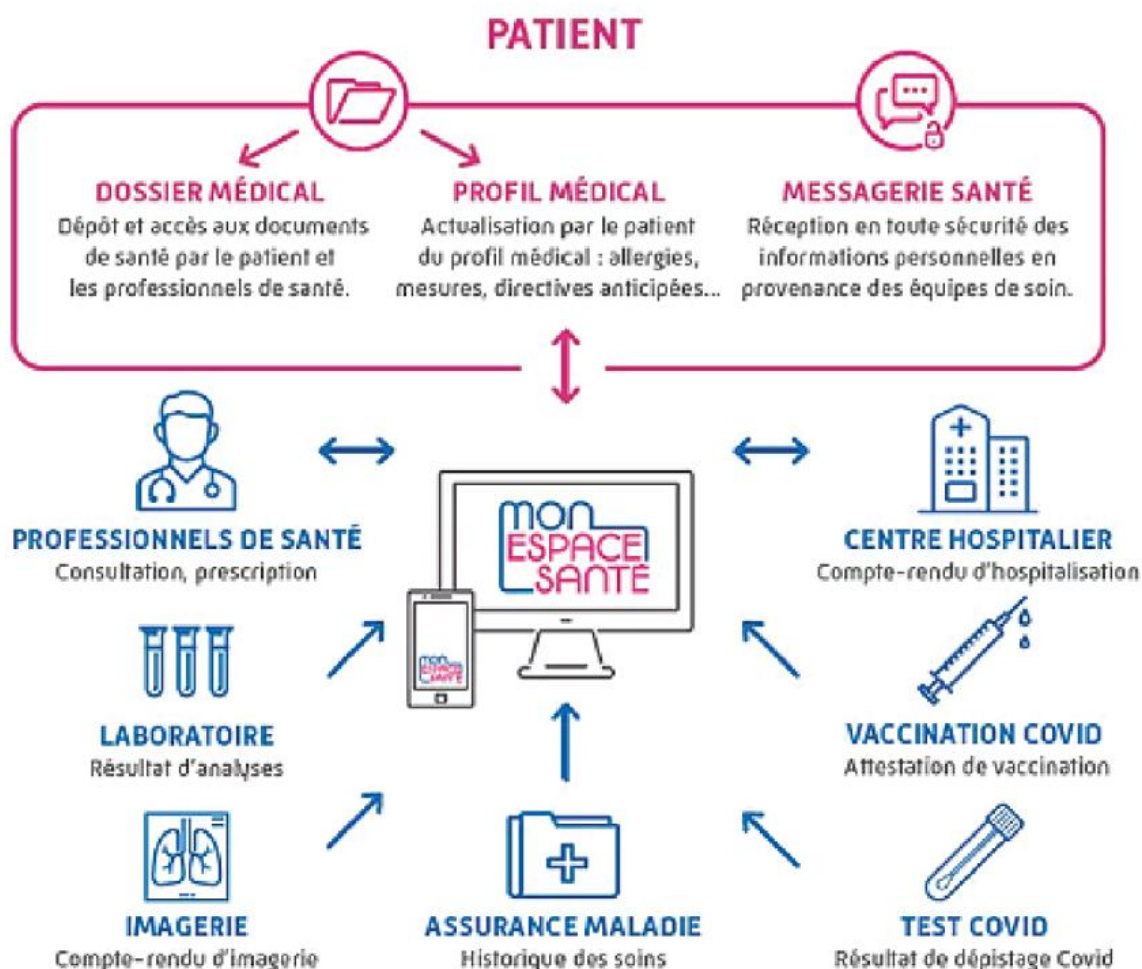
Mon espace santé

Avec "Mon Espace Santé", le patient est plus que jamais acteur de sa santé. Lancé en janvier 2022, ce service public permet à chacun de stocker et de partager ses données comme ses documents de santé en toute sécurité, pour être mieux soigné.

Le patient renseigne son profil médical et ajoute tous les documents ou informations qu'il juge utiles pour son suivi.

Les professionnels de santé, les établissements et structures sociales et médico-sociales déposent les documents liés aux soins et examens réalisés.

**Pour activer votre espace santé,
rendez-vous sur monespacesante.fr**



Votre expérience est précieuse

Le questionnaire

Avant de quitter l'hôpital, nous vous remercions de prendre quelques minutes pour répondre au questionnaire de satisfaction remis par les soignants. Vous pouvez le faire en votre nom ou de façon anonyme.

Votre avis et votre expérience sont importants car ils permettent d'améliorer continuellement la qualité des soins et des services proposés.

Le questionnaire e-Satis

La Haute Autorité de Santé (HAS) propose aussi un questionnaire appelé e-Satis. Ce questionnaire sert à recueillir l'expérience des patients sur leur séjour à l'hôpital.

Dans ce cadre, les agents administratifs pourront vous demander votre adresse e-mail. Si vous acceptez, la HAS vous enverra un questionnaire par e-mail.

Réclamation et remerciements

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, vous pouvez nous le faire savoir. Dans un premier temps, vous pouvez vous rapprocher de l'équipe médicale ou du cadre de santé du service concerné. Vous pouvez également adresser votre réclamation à la direction et/ou à la commission des usagers du CHM.

Les niveaux de contacts possibles :

1. Les chef et cadre du service concerné par votre réclamation
2. La Commission des Usagers
3. La direction du Centre Hospitalier de Maubeuge.

Pour contacter cette dernière, vous pouvez adresser un courrier à son attention :

Direction générale - 1, rue Simone Veil - 59607 Maubeuge CEDEX
direction@ch-maubeuge.fr

Enfin, il vous est possible de signaler un événement sanitaire indésirable directement sur le site internet du ministère de la santé.

À l'inverse, si vous êtes satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à nous le faire savoir en l'exprimant directement auprès des professionnels du service et/ou de la direction de l'établissement.

Qualité des Soins

VOTRE



AVIS



EST



PRÉCIEUX!!

e-Satis



Votre expérience
est utile à tous !

Renseignez votre email à l'admission
et répondez à e-Satis, l'enquête
nationale de la Haute Autorité de santé.

© 2017 HAS/UNAF



HAS
HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

Avec le soutien de
**France
Assos
Santé**
Le mot des usagers

Notre engagement

Qualité et sécurité des soins

Afin de répondre au mieux à vos besoins et à vos attentes, les professionnels du Centre Hospitalier de Maubeuge (CHM) sont pleinement engagés dans une démarche continue d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins.

Cette démarche vise notamment à sécuriser votre parcours de soins, à améliorer votre prise en charge et votre expérience au sein de l'établissement. Elle s'inscrit dans les orientations définies par le projet d'établissement et sa politique qualité et gestion des risques.

Un Programme d'Amélioration de la Qualité et de la Sécurité des Soins (PAQSS) permet de définir, suivre et évaluer les actions mises en œuvre. Leur efficacité est notamment mesurée à l'aide d'indicateurs de qualité et de sécurité des soins.

Vous pouvez consulter les résultats des indicateurs du Centre Hospitalier de Maubeuge ainsi que les informations relatives à sa certification sur Qualiscope, le service d'information de la Haute Autorité de santé (HAS).

La certification de la qualité des soins « Patients, soignants : un engagement partagé »

La certification est une procédure nationale d'évaluation externe conduite par la Haute Autorité de santé (HAS). Elle permet d'évaluer le niveau de qualité et de sécurité des soins proposés par les établissements de santé.

Lors d'une visite de certification, des professionnels mandatés par la HAS, appelés experts-visiteurs, rencontrent les équipes et les patients et évaluent les pratiques ainsi que les parcours de soins selon des critères définis au niveau national.

Cette démarche accorde une place essentielle à l'expérience et au point de vue des patients. Elle s'intéresse non seulement à la qualité et à la sécurité des soins délivrés, mais également à l'ensemble de votre parcours : accueil, respect de vos droits, information, implication dans les décisions concernant votre santé, coordination des professionnels et préparation de votre sortie.

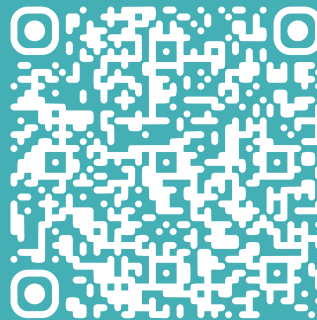
Le rapport de la dernière visite de certification du Centre Hospitalier de Maubeuge est consultable sur le site Qualiscope de la HAS, accessible également grâce au QR code présent dans ce livret.

La Gestion des risques

Nous mettons en œuvre une politique active de gestion des risques afin de garantir la sécurité de votre prise en charge.

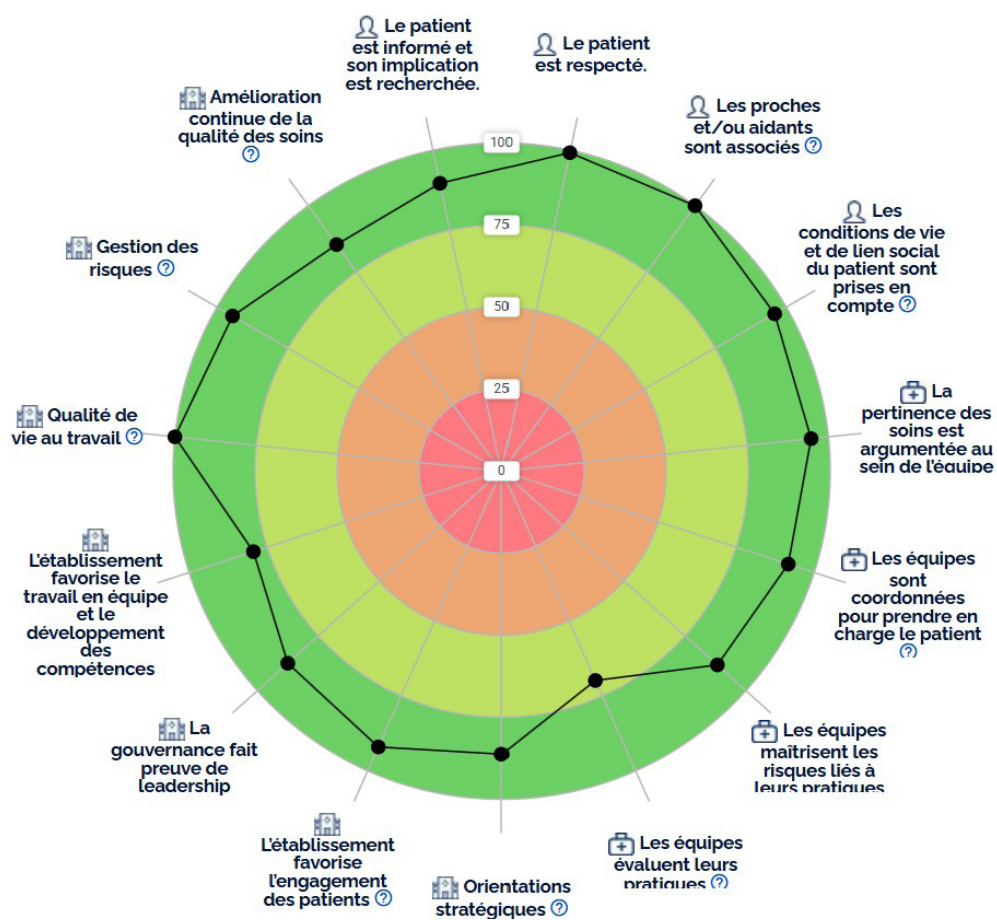
Les événements indésirables sont analysés pour améliorer nos pratiques et limiter leur réapparition. En tant que patient, vous pouvez déclarer un événement indésirable auprès de notre établissement ou directement depuis le portail en ligne du ministère de la santé.

Le CHM est certifié Qualité des soins confirmée par la HAS. Scannez le QR Code pour accéder aux résultats et à l'ensemble des indicateurs.



L'ÉTABLISSEMENT
89/100

LE PATIENT
96/100



LES ÉQUIPES DE SOINS
86/100

La Prévention des infections associées aux soins

La prévention des infections est une priorité.

Des protocoles stricts sont appliqués, notamment en matière de :

- surveillance des infections
- formation continue des professionnels
- hygiène des mains

Sur cette thématique, le Centre Hospitalier de Maubeuge bénéficie de l'expertise de son Équipe de Prévention du Risque Infectieux (EPRI)

Une commission présidée par un médecin hygiéniste est également présente au sein de l'établissement : le CLIAS (Comité de Lutte contre les Infections Liées Aux Soins).

la Prise en charge de la douleur

Les équipes soignantes s'engagent à évaluer, prévenir et soulager votre douleur tout au long de votre prise en charge.

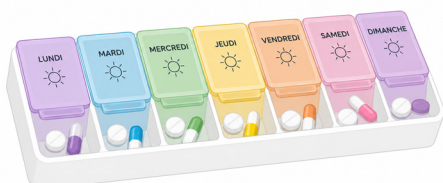
Un comité de lutte contre la douleur (CLUD) est installé au CHM et a pour mission de coordonner les actions sur cette thématique au sein de l'établissement.

la Prise en charge médicamenteuse

L'établissement met en œuvre une démarche active de sécurisation de la prise en charge médicamenteuse. Une attention particulière est portée à la sécurisation de vos traitements.

Pour nous aider :

**SIGNALEZ
VOS TRAITEMENTS
EN COURS**



**APPORTEZ
VOS DERNIÈRES
ORDONNANCES**



LE LAVAGE SIMPLE DES MAINS

Durée de la procédure de lavage des mains : 1min30

1



Mouillez vos mains et appliquez une dose de savon.

2



Frictionnez paume contre paume.

3



Paume de la main droite sur le dos de la main gauche et vice versa.

4



Paume contre paume avec les doigts entrelacés.

5



Dos des doigts contre la paume opposée avec les doigts emboîtés.

6



Rotation du pouce droit enchâssé dans la paume gauche et vice versa.

N'oubliez pas de frictionner les poignets.

7



Rotation en mouvements de va-et-vient avec les doigts joints de la main droite dans la paume gauche et vice versa.

8



Finir par les poignets. Rincer les mains à l'eau claire. Séchez vos mains avec l'essuie-mains par tamponnement.

Signaler un événement indésirable associé aux soins

Si vous estimez avoir rencontré un événement indésirable au cours de votre prise en charge, vous avez la possibilité de le signaler.

Vous pouvez effectuer ce signalement auprès du Centre Hospitalier de Maubeuge, notamment en vous rapprochant de l'équipe qui vous accompagne ou du service en charge de la qualité et de la gestion des risques.

Vous pouvez également effectuer directement un signalement sur le portail national de signalement des événements sanitaires indésirables : signalement.social-sante.gouv.fr

Guidage - Portail de signalement x +

→ ↻ 🔍 signalement.social-sante.gouv.fr/espace-declaration/guidage?profil=USAGER ☆ 🧑 📄 ⬇️ 🔔

 **MINISTÈRE
DE LA SANTÉ, DES FAMILLES
DE L'AUTONOMIE,
ET DES PERSONNES HANDICAPÉES**
*Liberté
Égalité
Fraternité*

Portail de signalement des événements sanitaires indésirables

[Se connecter](#)

Signaler un événement sanitaire indésirable

Veuillez choisir une catégorie liée à l'événement indésirable que vous souhaitez signaler :

☒ Un produit à usage médical  ☐ Un autre produit ☐ Un acte médical ou un examen ☐ Un dispositif ou un acte sans finalité médicale, y compris esthétique

Cochez ensuite la case correspondant à votre situation (un seul choix possible).

☐ **Médicament / Vaccin (dont vaccin contre la Covid-19)**
Tous les médicaments y compris les médicaments à base de plantes, homéopathie, les préparations faites en pharmacie...

☐ **Matériel / Dispositif médical**
Par exemple :
- Matériel utilisé pour les soins : compresse, défibrillateurs externes, lits médicaux, matériel de perfusion, ...
- Matériels implantés : stents, prothèses de hanches, prothèses mammaires, ...
- Autres : lentilles de contact...

☐ **Médicament à usage vétérinaire**
Seuls les effets indésirables constatés chez l'homme sont à signaler.





signalement-sante.gouv.fr

AGIR POUR SA SANTÉ ET CELLE DES AUTRES

Patients, consommateurs, usagers, participez aux côtés des professionnels de santé à l'amélioration de la sécurité des médicaments, des produits de la vie courante et des actes de soins.

Signalez tout événement non souhaité ou tout effet inhabituel qui a eu un impact négatif sur votre santé ou celle de vos proches.



Produit
à usage médical



Acte
de soins



Produit
de la vie courante



signalement-sante.gouv.fr
Agir pour sa santé et celle des autres

Vos droits

Protection de vos données personnelles

Dans le cadre de vos soins et des activités de recherche, l'établissement collecte certaines informations vous concernant (données administratives, sociales et médicales). Ces données sont enregistrées et traitées de manière sécurisée, conformément à la loi. Elles sont conservées pendant la durée prévue par la réglementation. Vos données de santé sont hébergées chez un prestataire certifié : le Numih.

L'établissement s'engage à protéger la confidentialité et la sécurité de vos informations, conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et à la loi Informatique et Libertés.

Qui peut consulter vos données ?

Seuls les professionnels concernés par votre prise en charge peuvent accéder à vos informations. Dans certains cas, l'équipe médicale peut partager vos données avec d'autres professionnels de santé afin d'obtenir un avis ou une expertise complémentaire. Vous serez alors informé au préalable par le médecin qui vous suit.

Vos droits

Vous pouvez demander à :

- consulter vos données,
- les modifier,
- les supprimer lorsque cela est possible,
- exercer tout autre droit prévu par la réglementation

Pour cela, contactez le Délégué à la Protection des Données (DPO) à l'adresse suivante : dpo@ch-maubeuge.fr.

Pour en savoir plus sur vos droits, consultez le site de la CNIL : www.cnil.fr.

En cas de désaccord

Si vous estimez que vos droits ne sont pas respectés après avoir contacté l'établissement, vous pouvez déposer une réclamation auprès de la CNIL sur www.cnil.fr/fr/plaintes

Violences intrafamiliales et dépôt de plainte

Le Centre Hospitalier de Maubeuge est engagé dans une politique volontariste en matière de VIF (Violences IntraFamiliales). Aussi, un dispositif spécifique permet aux victimes de violences conjugales de déposer plainte directement à l'hôpital.

Ce dispositif repose sur une collaboration renforcée entre les professionnels de santé, la justice et les forces de l'ordre.

Concrètement :

- La victime est prise en charge aux urgences,
- Elle peut être vue par un médecin légiste de l'Unité Médico-Judiciaire (UMJ) du Centre Hospitalier de Maubeuge
- Puis par un travailleur social,
- Et si elle le souhaite, un officier de police se déplace directement à l'hôpital pour recueillir sa plainte.

Le violentomètre

PROFITE Ta relation est saine quand il...	1	Respecte tes décisions, tes désirs et tes goûts
	2	Accepte tes amies, amis et ta famille
	3	A confiance en toi
	4	Est content quand tu te sens épanouie
	5	S'assure de ton accord pour ce que vous faites ensemble
VIGILANCE, DIS STOP ! Il y a de la violence quand il...	6	Te fait du chantage si tu refuses de faire quelque chose
	7	Rabaisse tes opinions et tes projets
	8	Se moque de toi en public
	9	Est jaloux et possessif en permanence
	10	Te manipule
	11	Contrôle tes sorties, habits, maquillage
	12	Fouille tes textos, mails, applis
	13	Insiste pour que tu lui envoies des photos intimes
	14	T'isole de ta famille et de tes proches
	15	T'oblige à regarder des films pornos
PROTÈGE-TOI, DEMANDE DE L'AIDE Tu es en danger quand il...	16	T'humilie et te traite de folle quand tu lui fais des reproches
	17	"Pète les plombs" lorsque quelque chose lui déplaît
	18	Menace de se suicider à cause de toi
	19	Menace de diffuser des photos intimes de toi
	20	Te pousse, te tire, te gifle, te secoue, te frappe
	21	Te touche les parties intimes sans ton consentement
	22	T'oblige à avoir des relations sexuelles
	23	Te menace avec une arme
24		

Le consentement, c'est quoi ?

C'est le fait de donner son accord de manière consciente, libre et explicite à un moment donné pour une situation précise.

Tu peux revenir sur ce choix quand tu le souhaites et selon les raisons qui te sont propres. Tu n'as pas à te justifier ou subir des pressions.

VIOLENCES FEMMES INFO

APPELEZ LE 3919*

*Appel anonyme et gratuit.

Le Tchat de l'association
En avant toute(s)



Signalement en ligne aux forces de l'ordre



Vous pouvez également vous confier à n'importe quel professionnel de l'hôpital.

Outil de sensibilisation imaginé et créé par :



Adapté et édité par



Centre Hospitalier de
Maubeuge

acteur engagé contre les violences faites aux femmes

Tolérance zéro envers les violences

Les insultes, menaces ou agressions physiques envers le personnel de l'hôpital sont strictement interdites.

Toute agression ou menace fera l'objet de poursuites judiciaires.

Menacer un professionnel de santé est puni par la loi de 2 ans de prison et de 30 000 € d'amende.

Interdiction de filmer ou photographier

Il est interdit de photographier ou de filmer au sein de l'établissement :

- les professionnels,
- les patients,
- leurs proches,
- les visiteurs...

Cette interdiction s'applique également à la diffusion des images ou vidéos sur tout support (réseaux sociaux, messagerie, e-mail, etc.).

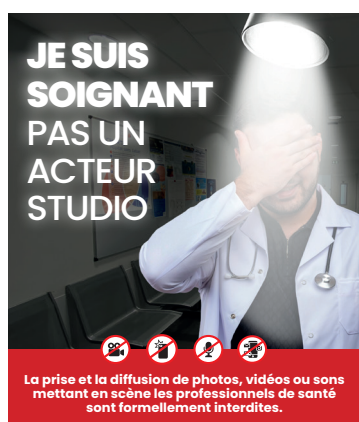
Respect de la vie privée

Photographier ou filmer une personne sans son accord constitue une atteinte à sa vie privée.

Cette infraction peut être sanctionnée par la loi et entraîner jusqu'à :

- 1 an de prison
- 45 000 € d'amende.

Merci de respecter les patients, les visiteurs et l'ensemble du personnel de l'établissement.



RAPPEL À LA LOI
La violation de l'image et de la vie privée est punissable d'un an d'emprisonnement et de 45 000€ d'amende



Campagne d'affichage au sein de l'établissement



EN 2024,
JULIEN
AIDE SOIGNANT
EN PSYCHIATRIE
C'EST :

120
FAMILLES
ACCOMPAGNÉES

9
AGRESSIONS
SUBIES

STOP AUX VIOLENCES À L'HÔPITAL
En cas d'agressions envers le
personnel de l'établissement, des poursuites
seront systématiquement engagées.

RAPPEL À LA LOI

Violences physiques et menaces

**Jusqu'à 3 ans d'emprisonnement
& 45 000€ d'amende**





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



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.



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.



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.



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.



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.



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.



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.



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



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.



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.



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.

LA CHARTE DE L'USAGER EN SANTÉ MENTALE



“ Chaque personne accueillie bénéficie du respect de sa dignité, de sa liberté et de ses droits fondamentaux. ”

- | | |
|--|--|
| <p>1 Un accès aux soins pour tous</p> <p>Le service public hospitalier est accessible à chacun, y compris aux personnes en situation de précarité ou de handicap.</p> | <p>6 Le respect de votre liberté</p> <p>Vous pouvez quitter l'établissement lorsque la loi le permet, après avoir été informé des conséquences éventuelles.</p> |
| <p>2 Des soins de qualité</p> <p>Vous bénéficiez de soins, de traitements et d'un accueil de qualité, avec une attention particulière portée à votre confort et au soulagement de la douleur.</p> | <p>7 Respect et dignité</p> <p>Vous êtes traité avec considération. Vos convictions sont respectées. Votre intimité et votre tranquillité sont préservées.</p> |
| <p>3 Une information claire</p> <p>Les professionnels vous informent de façon compréhensible, loyale et adaptée à votre situation.</p> | <p>8 Protection de votre vie privée</p> <p>Vos informations personnelles, médicales et sociales sont strictement confidentielles.</p> |
| <p>4 Votre avis compte</p> <p>Vous participez aux décisions concernant votre prise en charge dans le respect de vos droits.</p> | <p>9 Accès à votre dossier</p> <p>Vous pouvez accéder aux informations vous concernant selon les modalités prévues par la réglementation.</p> |
| <p>5 Le respect du consentement</p> <p>Aucun soin ne peut être réalisé sans votre consentement libre et éclairé, sauf situations prévues par la loi.</p> | <p>10 Expression et recours</p> <p>Vous pouvez faire part de vos remarques, suggestions ou réclamations concernant votre prise en charge.</p> |



EXCEPTIONS

Certaines dispositions de cette charte peuvent faire l'objet d'adaptations prévues par la loi, notamment dans le cadre :

- des soins psychiatriques sans consentement ;
- de la protection juridique des majeurs ;
- de la prise en charge des mineurs ;
- des personnes détenues ou gardées à vue.



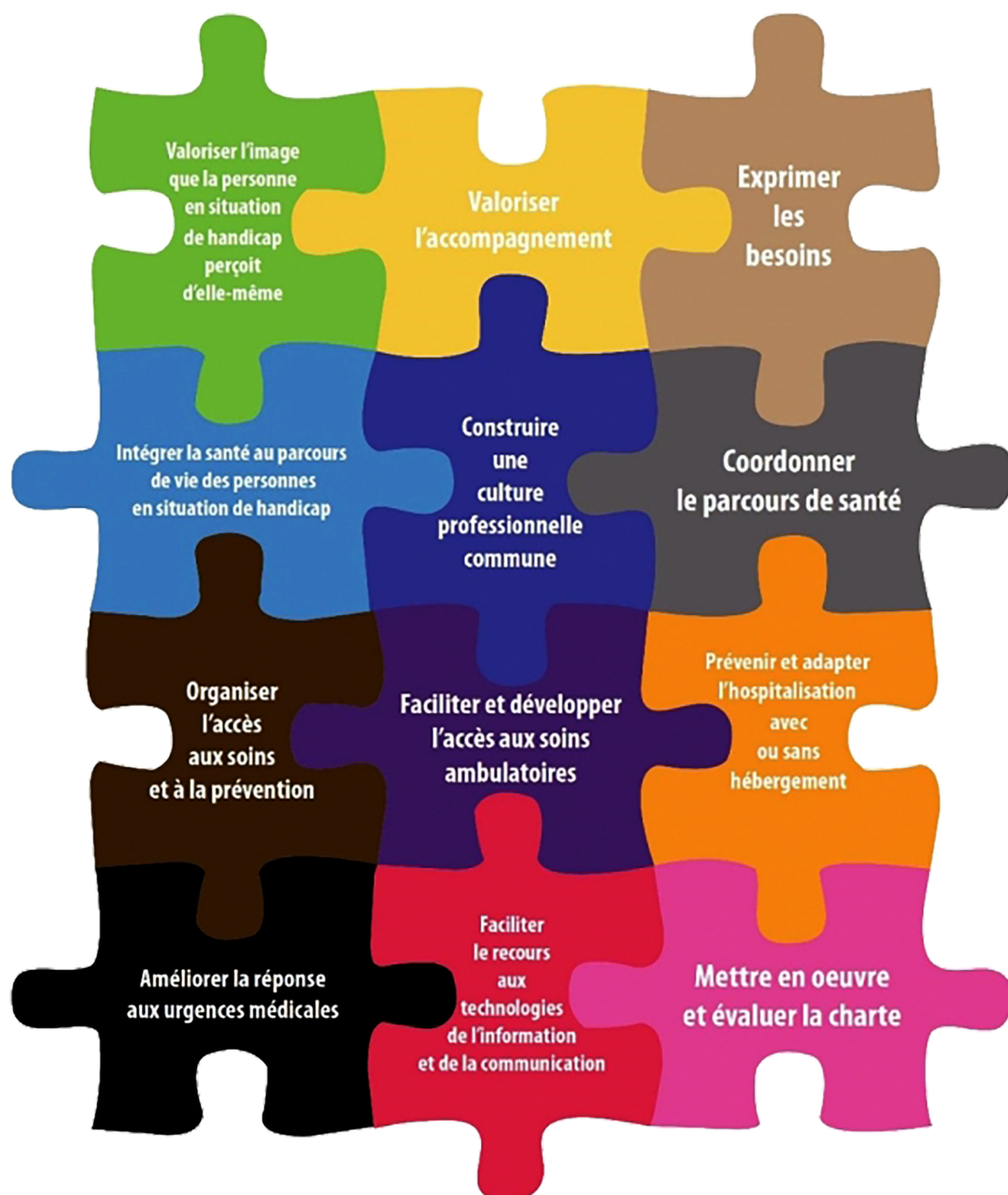
Les mineurs, les majeurs faisant l'objet d'une mesure de protection légale, les personnes gardées à vue et les détenus hospitalisés peuvent connaître dans le cadre de l'application de cette charte, quelques restrictions sur le principe du consentement aux soins ou sur celui de la liberté de se déplacer à l'intérieur et à l'extérieur de l'établissement.



NOS CHARTES

LA CHARTE ROMAIN JACOB

Les 12 engagements pour un meilleur accès aux soins des personnes vivant avec un handicap



Charte de la Bientraitance

du Centre Hospitalier de Maubeuge



La **bientraitance** correspond à une démarche collective permettant de prendre en soins l'utilisateur et son entourage en respectant ses besoins, sa singularité au sein du CHM



Respecter les droits, les libertés, les croyances et la dignité de l'utilisateur



Assurer le bien-être, le confort et l'autonomie de l'utilisateur



Établir une relation de confiance et de sécurité avec l'utilisateur et son entourage



Adopter une attitude, un savoir-être et un savoir-faire professionnel



Communiquer, informer en toute confidentialité



Prévenir et traiter la douleur



Accompagner l'utilisateur et sa famille dans un projet de soins personnalisé



Promouvoir la bientraitance et la bienveillance



Prendre en compte le niveau de satisfaction de l'utilisateur et de son entourage



Renforcer la formation « bientraitance » auprès du personnel

EMPATHIE COMMUNICATION RESPECT
ACCOMPAGNEMENT BIENVEILLANCE SÉCURITÉ

IT OPC 351
Juin 2024

NOS ENGAGEMENTS QUALITÉ

Charte Marianne



ACCESSIBILITÉ

- 1 Nous vous informons de nos horaires d'ouverture**
 - Accueil 24/24 dans le service des Urgences
 - Affichage des horaires de visite
- 2 Nous vous orientons vers le bon service et le bon interlocuteur**
 - Signalétique développée
 - Accueil et orientation par des gouvernantes
 - Sensibilisation du personnel pour vous orienter au mieux
- 3 Nous vous permettons d'accomplir certaines démarches à distance**
 - Différents moyens de communication mis à disposition : messagerie, Digihops, internet...
- 4 Nous simplifions l'accès à nos locaux**
 - Accessibilité des locaux aux personnes à mobilité réduite
 - Chaises roulantes disponibles aux différents points d'accueil
 - Référénts handicap



ACCUEIL ET ÉCHANGES

- 5 Nous nous présentons à vous**
 - Nom et rôle / fonction au sein de l'établissement
- 6 Nous vous garantissons une écoute active et des informations claires**
 - Disponibilité, vulgarisation et transparence
- 7 Nous respectons la confidentialité de nos échanges**

AMÉLIORATION CONTINUE

- 8 Nous vous interrogeons de manière proactive sur vos attentes et votre satisfaction**
 - Questionnaires de satisfaction de séjour
 - Enquêtes annuelles menées auprès des usagers selon différents thèmes
- 9 Nous mesurons les résultats des actions d'amélioration que nous mettons en place**
 - Analyse systématique des résultats des enquêtes
 - Propositions d'actions d'amélioration
- 10 Nous vous mettons à disposition plusieurs options pour vous permettre d'exprimer vos réclamations et remerciements et s'engageons à y répondre.**
 - Via les questionnaires de satisfaction de séjour
 - Via le secrétariat médical pour vous exprimer de vive voix auprès des responsables du service ou du médecin
 - Via un courrier à envoyer à l'attention de Monsieur Le Directeur
 - Via la cellule de relation avec les usagers

CHARTRE DE LA LAÏCITÉ DANS LES SERVICES PUBLICS

La France est une République indivisible, laïque, démocratique et sociale.

Elle assure **l'égalité devant la loi de tous les citoyens** sans distinction d'origine, de race ou de religion. Elle garantit des droits égaux aux hommes et aux femmes et respecte toutes les croyances.

Nul ne doit être inquiété pour ses opinions, notamment religieuses, pourvu que leur manifestation ne trouble pas l'ordre public établi par la loi.

La liberté de religion ou de conviction ne rencontre que des limites nécessaires au respect du pluralisme religieux, à la protection des droits et libertés d'autrui, aux impératifs de l'ordre public et au maintien de la paix civile.

La République assure la liberté de conscience et garantit le libre exercice des cultes dans les conditions fixées par la loi du 9 décembre 1905.

Pour assurer cette conciliation entre liberté de conscience de chacun et égalité de tous, la laïcité s'impose à l'ensemble des services publics, quel que soit leur mode de gestion.

LES AGENTS DU SERVICE PUBLIC

Toute discrimination dans l'accès aux emplois publics et le déroulement de carrière des agents **est interdite**.

Tout agent public a un devoir de stricte neutralité dans l'exercice de ses fonctions.

Tout agent du service public incarne les valeurs de ce dernier et est tenu de se montrer **exemplaire** dans l'exercice de ses fonctions. Il doit **traiter également tous les usagers et respecter leur liberté de conscience**.

Le principe de laïcité lui interdit de manifester ses convictions religieuses dans l'exercice de ses fonctions, quelles qu'elles soient. Ne pas respecter cette règle constitue un manquement

à ses obligations pouvant donner lieu à l'engagement de poursuites disciplinaires.

La liberté de conscience est garantie aux agents publics. S'ils peuvent bénéficier d'autorisations d'absence pour participer à une fête religieuse, c'est à la condition qu'elles soient compatibles avec les nécessités du fonctionnement normal du service. **Il appartient au chef de service de faire respecter les principes de neutralité et de laïcité par les agents sur lesquels il a autorité.**

Les mêmes obligations s'appliquent aux salariés de droit privé lorsqu'ils participent à une mission de service public.

LES USAGERS DU SERVICE PUBLIC

Tous les usagers sont égaux devant le service public. Ils ont le droit d'exprimer leurs convictions religieuses dans les limites du respect de la neutralité du service public, de son bon fonctionnement et des impératifs d'ordre public, de sécurité, de santé et d'hygiène. **Les usagers doivent s'abstenir de toute forme de prosélytisme.**

Le principe de laïcité **interdit à quiconque de se prévaloir de ses croyances religieuses pour s'affranchir des règles communes** régissant les relations entre collectivités publiques et particuliers.

A ce titre, ils ne peuvent récuser un agent public ou d'autres usagers, ni exiger une adaptation du fonctionnement du service public ou d'un équipement public en se fondant sur des considérations religieuses. Dans les cas les plus graves, des sanctions pénales peuvent être appliquées.

Lorsque la vérification de l'identité est nécessaire, les usagers doivent se conformer aux obligations qui en découlent.

Les usagers accueillis à temps complet dans un service public, notamment au sein d'établissements médico-sociaux, hospitaliers ou pénitentiaires **ont droit au respect de leurs croyances** et d'exercer leur culte, sous réserve des contraintes découlant des nécessités du bon fonctionnement du service.

Pour en savoir plus : www.laicite.gouv.fr





« Guérir ne veut pas dire que le dommage n'a jamais existé.

Cela signifie que le dommage ne contrôle plus notre vie. » *



Centre Hospitalier de Maubeuge
Pôle Santé Mentale et Addictologie
Boulevard Pasteur – 59 600 – Maubeuge

Tél. : 03 27 69 44 06

www.ch-maubeuge.fr

