

Sommaire

Le mot d'accueil	Fiche 1
Plan de l'établissement	Fiche 2
Présentation et organisation de l'établissement	Fiche 3
Le Centre Hospitalier du Gers dans le département	Fiche 4
Le Centre Hospitalier du Gers dans Auch	Fiche 5
Votre admission	Fiche 6
Votre séjour	Fiche 7
Votre vie quotidienne	Fiche 8
Droits et obligations du patient	Fiche 9
Votre sortie	Fiche 10
Pratiques professionnelles, Ethique, Bienveillance	Fiche 11

Annexes :

- *Principes généraux de la charte de la personne hospitalisée*
- *Contrat anti-douleur*
- *Indicateurs de qualité et de sécurité des soins*
- *Conseils d'hygiène*
- *Votre identité, c'est votre sécurité*
- *Fiche de demande d'accès au dossier médical*
- *Formulaire rédaction directives anticipées*
- *Formulaire modification ou annulation des directives anticipées*
- *Désignation d'une personne de confiance*
- *Protection des données personnelles*

LE MOT D'ACCUEIL

Votre état de santé nécessite une hospitalisation au Centre Hospitalier du Gers.

Nous ferons en sorte que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions possibles. Soyez assurés de pouvoir compter sur l'entier dévouement de l'ensemble du personnel de l'hôpital.

Un questionnaire de satisfaction vous sera délivré à l'issue de votre séjour.

Ce livret a été réalisé à votre intention afin de vous donner toutes les informations pouvant vous être utiles pendant votre séjour à l'hôpital.

Nous vous souhaitons un prompt rétablissement.

Le Directeur

THIERRY LAPLANCHE

Le Président de la
Commission Médicale
d'Établissement

DOCTEUR EMIL PREDESCU

PRÉSENTATION ET ORGANISATION DE L'ÉTABLISSEMENT

Le Centre Hospitalier du Gers a été créé vers 1855, dans des locaux antérieurement occupés par un couvent de frères capucins.

C'est un établissement public de santé mentale dirigé par un Directeur et contrôlé par un Conseil de surveillance, au sein duquel siègent des représentants des usagers.

Le CH du Gers assure pour l'ensemble du département des missions de service public, notamment la prise en charge des personnes faisant l'objet de soins psychiatriques sans consentement.

Il met à la disposition de la population des services et équipements de prévention, diagnostic, soins, réadaptation et réinsertion sociale.

L'Établissement est réparti en 3 pôles :

- ☞ Un pôle de psychiatrie adultes,
- ☞ Un pôle de psychiatrie infanto-juvénile,
- ☞ Un pôle ressources comprenant un service de médecine polyvalente.

Il comprend également 2 structures médico-sociales :

- ☞ Une maison d'accueil spécialisée (MAS) « Villeneuve » qui reçoit des résidents présentant un handicap psychique important,
- ☞ Un centre de soins d'accompagnement et de prévention en addictologie (CSAPA) « Arthur Rimbaud ».

LE CENTRE HOSPITALIER DU GERS DANS LE DÉPARTEMENT

PÔLE DE PSYCHIATRIE ADULTES

Les secrétariats médicaux

Admissions Marguerite Duras	05 62 60 66 01 / 66 05
Admissions Pussin	05 62 60 66 41 / 52 48
Long cours/sortie	05 62 60 66 21/ 66 29

Les unités d'hospitalisation complète

Filière admission

Clinique Marguerite Duras	05 62 60 66 16
Clinique Pussin	05 62 60 66 56
Psychogériatrie	05 62 60 66 17

Filière long cours/sortie

Janet	05 62 60 66 53
Charcot	02 62 60 66 59
Réinsertion	05 62 60 66 34
Unité de projet et d'accompagnement à la sortie (UPAS)	05 62 60 66 33 05 62 60 60 29

Alternatives à l'hospitalisation complète

Hôpital de jour Régis	05 62 60 66 39
Hôpital de jour Psychogériatrie	05 62 60 66 15
Hospitalisation à domicile	05 62 60 52 30
Atelier thérapeutique Marminos Route de Pessan 32000 Auch	05 62 63 60 20

Structures extra-hospitalières - (suite)

Centre médico-psychologique 12 rue de la Somme 32 000 Auch	05 62 60 52 70 06 72 95 58 82
CATTP « L'Envol » 12 rue de la Somme 32 000 Auch	05 62 06 45 86
Centre médico-psychologique – CATTP 44 avenue de Verdun 32600 L'ISLE JOURDAIN	05 62 07 04 26 06 72 98 58 83
Centre médico-psychologique – CATTP 8 Avenue de Chanzy - Bât. Germaine Morteau 32300 MIRANDE	05 62 66 79 48 06 72 95 58 85
Centre médico-psychologique – CATTP 49 rue Marcadieu 32130 SAMATAN	05 62 62 33 14 06 72 95 58 84
Centre médico-psychologique CATTP « L'Elan » 10 cité Sainte Claire 32 100 CONDOM	05 62 28 47 50 05 62 68 27 05 06 72 95 58 80
Centre médico-psychologique - CATTP « Le Garri » 6 cours Gambetta 32 700 LECTOURE	05 62 68 76 29 06 72 95 58 81
Centre médico-psychologique – CATTP 16 bis rue Estalens 32 110 NOGARO	05 62 69 01 85 06 72 95 58 79
Centre médico-psychologique – CATTP 2 rue Fillature 32 190 VIC-FEZENSAC	05 62 64 43 33 06 89 57 17 25
Antenne Eauze Maire d'Eauze Place de la république 32 800 EAUZE	05 62 09 74 26 06 27 72 36 14

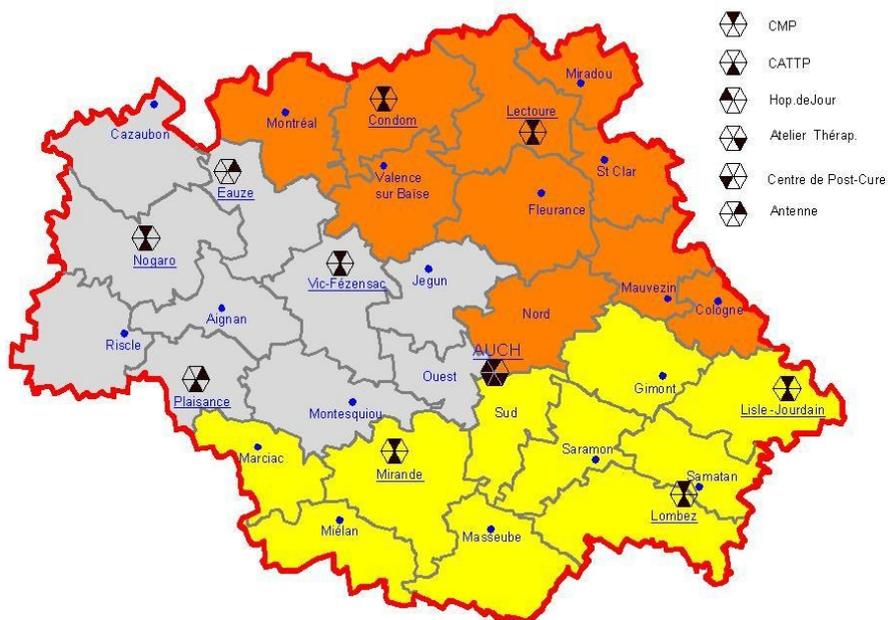
Structures extra-hospitalières - (suite)

Antenne Plaisance 21 rue sainte Quitterie 32 160 PLAISANCE	06 72 95 58 79
--	----------------

Structures médico-sociales

Maison d'Accueil Spécialisée Villeneuve 10, route de Pessan 32000 Auch	05 62 60 66 19
CSAPA - Centre Arthur Rimbaud 34 rue Rouget de Lisle 32 000 Auch	05 62 60 52 60

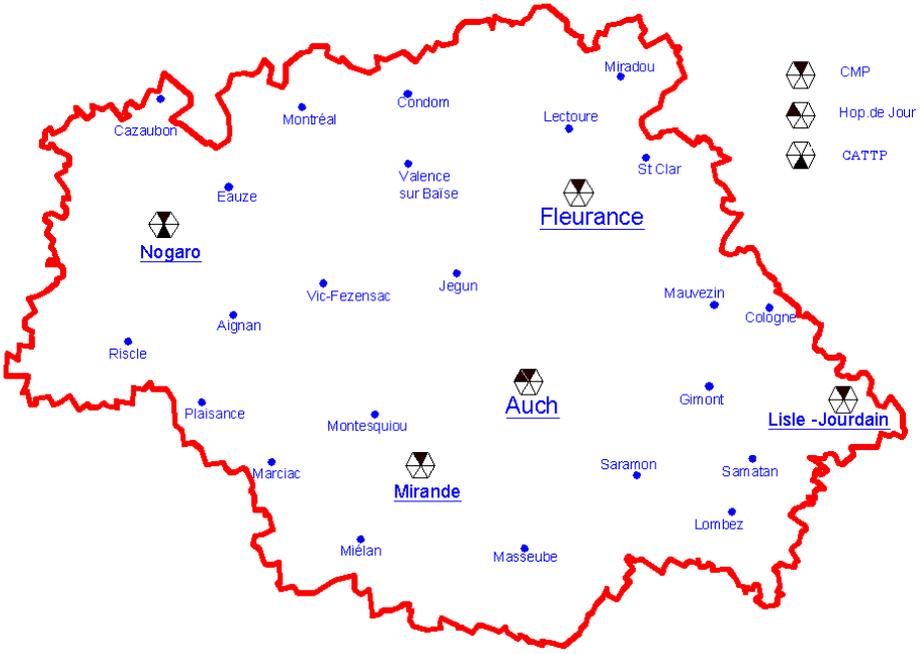
Gers psychiatrie générale Adultes



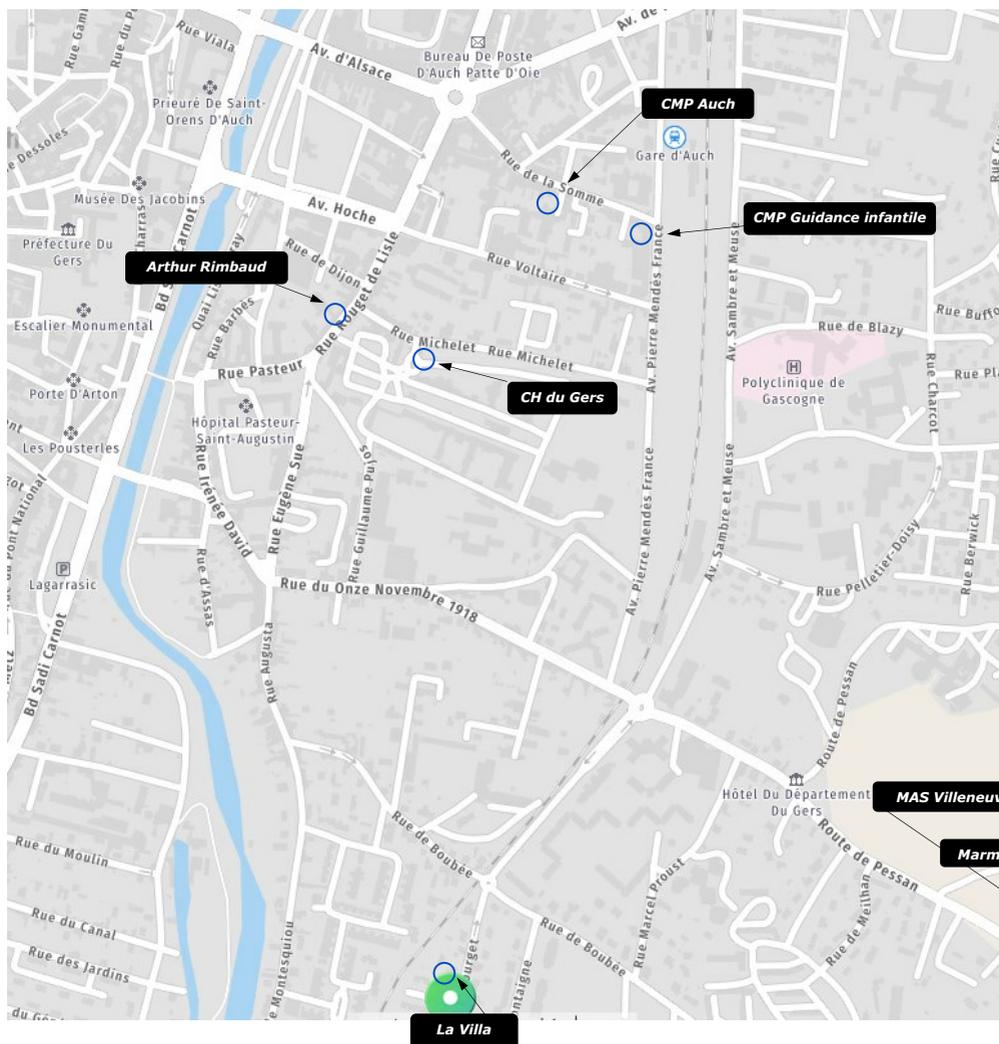
PÔLE DE PSYCHIATRIE INFANTO JUVÉNILE

Clinique Adolescents - Centre Hospitalier du Gers 10 rue Michelet - BP 70363 32 000 Auch	05 65 60 52 21
Hôpital de jour « La Villa » - 9 rue du Bourget 32 000 Auch	05 62 63 40 84 06 72 95 58 77
Equipe mobile adolescents - EMA32 CMP Guidance infantile 12 avenue Pierre Mendès France 32000 Auch	05 62 60 51 14
Centre médico-psychologique « <i>Guidance infantile</i> » 12 avenue Pierre Mendés France 32 000 Auch	05 62 60 52 00
Centre médico-psychologique Centre Aramis - Rue Ampère 32 600 L'ISLE JOURDAIN	05 62 07 23 70
Centre médico-psychologique 31 rue Adolphe Cadéot 32 500 FLEURANCE	05 62 06 65 18
Centre médico-psychologique - CATTP 29 Chemin Estalens 32 110 NOGARO	05 62 69 06 47
Centre médico-psychologique Avenue de Chanzy 32 300 MIRANDE	05 62 66 75 05





LE CENTRE HOSPITALIER DU GERS A AUCH



VOTRE ADMISSION

Vous avez été admis selon l'un des modes d'hospitalisation suivants :

HOSPITALISATION LIBRE

Elle résulte d'un choix de la personne concernée et d'un avis médical.

SOINS SANS CONSENTEMENT

1/ Soins sur décision du Directeur d'Etablissement (SDDE)

Il existe trois modalités :

- Soins à la demande d'un tiers (SDT) :

Si vous êtes atteint de troubles mentaux vous mettant en danger et rendant votre consentement impossible, un tiers peut demander votre admission en hospitalisation complète. Ce tiers agit dans votre intérêt et doit pouvoir justifier de relations antérieures avec vous. Sa demande écrite s'accompagne de deux certificats médicaux, émanant de deux médecins différents, datant de moins de 15 jours, et attestant que votre état nécessite des soins immédiats assortis d'une surveillance constante en milieu hospitalier.

- Soins à la demande d'un tiers d'urgence (SDTU)

Si vous risquez de porter gravement atteinte à votre intégrité, la demande du tiers accompagnée d'un seul certificat médical suffit.

- Soins en cas de péril imminent (SPI)

Devant l'impossibilité d'obtenir une demande de soins par un tiers et du fait d'un péril imminent pour votre santé, seul un certificat médical est nécessaire.

Les soins à la demande d'un tiers d'urgence (SDTU) et les soins en cas de péril imminent (SPI) sont des procédures d'exception.

2/ Soins sur décision du représentant de l'Etat

Si vos troubles mentaux vous conduisent à compromettre la sûreté des personnes et à porter atteinte de façon grave à

l'ordre public, vous pouvez être hospitalisé à temps complet, sans votre consentement, à la demande du représentant de l'État. Dans ce cas, un arrêté est pris par le Préfet ou un Maire au vu d'un certificat médical circonstancié attestant que vous avez besoin de soins.

3/ Programme de soins dans le cadre d'une mesure de soins sans consentement

Si votre état de santé le permet, il est possible que votre médecin, en accord avec vous, modifie votre prise en charge sans consentement en mettant en place un programme de soins. Ce programme de soins ne peut être mis en œuvre qu'à l'issue d'une période d'observation de 72 heures, après votre admission, ou à tout moment durant votre séjour.



4/ Droits de correspondance avec les différentes autorités

Si vous êtes admis dans le cadre d'une mesure de soins sans consentement, vous disposez du droit de :

Communiquer avec les autorités suivantes :

- Préfet du Gers – 3 place du Préfet Erignac 32000 AUCH – Tél. 05 62 61 44 00
- Président du Tribunal Judiciaire et Procureur de la République - Allée d'Etigny 32008 Auch Cedex – Tél : 05 62 61 67 00

Saisir :

- La Commission Départementale des Soins Psychiatriques – CDSP
- Agence Régionale de Santé – Cité Administrative – 32020 Auch cedex 9 - Tél : 05 62 61 55 55
- Le Juge des Libertés et de la Détention – Tribunal Judiciaire – Allée d'Etigny 32008 Auch cedex – Tél. : 05 62 61 67 00
- Le Contrôleur Général des Lieux de Privation de Libertés – 16/18 quai de la Loire BP 10301 75921 Paris cedex 19.—www.cgplp.fr

LES FORMALITÉS D'ADMISSION

Les **documents nécessaires** pour toute admission sont les suivants :

- Pièce d'identité, livret de famille
- Documents médicaux qui peuvent s'avérer nécessaire à votre hospitalisation
- Justificatif de couverture sociale
- Justificatif de domicile (facture EDF, téléphone, quittance de loyer ...)

Selon votre situation :

Si vous êtes assuré social : Carte vitale

Si vous êtes bénéficiaire d'une complémentaire santé : Carte de votre complémentaire santé ou attestation de droits à la CMU complémentaire

Si vous êtes bénéficiaire de l'aide médicale : Carte ou titre délivré par la CPAM.

Si vous êtes pensionné militaire – article 115 : Votre carnet de soins gratuits.

Si vous êtes hospitalisé suite à un accident de travail : Volet de déclaration d'accident du travail établie par votre employeur.

Si vous êtes bénéficiaire d'une mesure de protection : Votre jugement de mesure de protection.

Si vous êtes citoyen d'un pays membre de l'union européenne : Carte européenne d'assurance maladie.

Si vous êtes immatriculé à une caisse d'assurance hors Union Européenne : Cas particulier à voir au moment de l'admission.

Si vous n'êtes pas assuré social : Vous êtes redevable de l'intégralité des frais afférents à votre hospitalisation.

Pour les mineurs :

- Dans tous les cas : une autorisation de soins établie par la personne titulaire ou délégataire de l'autorité parentale.
- Si un mineur est confié à un tiers (ASE, institution médico-sociale etc) par l'autorité judiciaire : une autorisation d'admission signée par ce tiers.
- Si le mineur est bénéficiaire de l'AEH (Allocation d'éducation de l'enfant handicapé) : la notification de décision délivrée par la maison départementale des personnes handicapées devra être présentée.

ATTESTATIONS

Si vous avez besoin d'un certificat médical, vous pouvez le demander au secrétariat du service dans lequel vous êtes hospitalisé.

Si vous avez besoin d'un « bulletin de situation » (attestation d'hospitalisation pour votre employeur, votre mutuelle...), vous pouvez vous adresser au bureau des admissions.

Pour tout renseignement complémentaire, n'hésitez pas à contacter le bureau des admissions au 05 62 60 65 66.

DÉPÔT D'ARGENT ET DE VALEURS

Il serait imprudent de conserver avec vous vos bijoux, objets de valeur, votre argent ou moyens de paiement.

En effet, en cas de perte, de vol ou de disparition de ceux-ci, l'établissement ne pourrait être tenu pour responsable. Lors de votre admission, vous pouvez les déposer, contre reçu, auprès du Receveur du Centre Hospitalier par l'intermédiaire de la régie, située au bureau des admissions. Le personnel vous renseignera sur la procédure à suivre.



VOTRE SÉJOUR

LES PROFESSIONNELS

Des personnels médicaux, soignants, paramédicaux, techniques et administratifs apportent leur concours au bon fonctionnement de l'établissement.

Les **médecins** sont responsables des soins qui vous sont prodigués. Il vous donneront toute information sur votre état de santé, les examens et traitements prescrits.

Les **cadres de santé** sont responsables de l'organisation du service et coordonnent les soins qui vous sont dispensés.

Les **infirmiers** assurent les soins prescrits par votre médecin. Ils dispensent également des soins d'accompagnement techniques et relationnels, en groupe ou individuels.

Les **aides-soignants** secondent les infirmiers dans le domaine des soins. Ils vous aideront à réaliser les actes de la vie quotidienne en cas de besoin.

Les **agents des services hospitaliers qualifiés** sont chargés de l'entretien de votre chambre et des locaux du service ainsi que de l'organisation des repas.

Les **psychologues** participent au diagnostic et aux soins. Ils favorisent l'écoute et l'expression du vécu relationnel. Les entretiens psychothérapeutiques entrepris lors de votre hospitalisation pourront être poursuivis après votre sortie.

Les **assistants sociaux** vous conseilleront pour résoudre certaines difficultés qui pourraient survenir, en particulier du fait de votre hospitalisation : problèmes familiaux, financiers, matériels, professionnels ou administratifs.

Les **ergothérapeutes** pourront vous proposer, sur prescription médicale, des soins dans les ateliers d'ergothérapie, art-thérapie, musicothérapie et sport.

D'autres professionnels du soin et de l'accompagnement exercent également au Centre hospitalier du Gers et pourront participer à votre prise en charge (kinésithérapeute, éducateur, aides médico psychologiques, diététicienne, ...).

PERMISSIONS

Si vous êtes en hospitalisation libre, vous pouvez bénéficier de permissions de sortie accordées par le Directeur de l'établissement, sur avis médical, dans la limite de 48 heures.



SORTIE DE COURTE DURÉE

Lors d'une hospitalisation complète dans le cadre de soins sans consentement, vous pouvez bénéficier de :

- *sorties accompagnées de courte durée* , inférieures à 12 h pour motifs thérapeutiques ou afin d'effectuer des démarches administratives ou personnelles,
- *sorties non accompagnées de courte durée* d'une durée maximale de 48h, sachant que celle-ci conservent un caractère exceptionnel ou qu'elles ne permettent que de brèves sorties de l'Établissement.

PRINCIPALES RÈGLES À OBSERVER



D'une façon générale, vous devez respecter le règlement intérieur du Centre hospitalier du Gers, avoir un comportement compatible avec la vie en société et veiller à respecter le bon état des locaux et objets qui sont à votre disposition. Des dégradations sciemment commises peuvent donner lieu à une demande d'indemnisation des dégâts causés.

Vous devez respecter les personnes autour de vous. Toute violence physique ou verbale à leur encontre pourra faire l'objet de poursuites judiciaires de la part de l'hôpital.

Vous ne devez introduire ni boissons alcoolisées ni produits dont la détention, la remise ou l'usage sont prohibés par la loi.

Le non respect de cette interdiction pourrait vous exposer, si vous êtes en hospitalisation libre, à une exclusion de l'Établissement, pour motif disciplinaire.

Aucun objet dangereux, pointu, tranchant ou contondant, aucune arme ne doivent être introduits dans l'établissement.

Tous les médicaments en votre possession doivent être remis au personnel : ils font l'objet d'une procédure de gestion interne.

Le cadre de santé de votre service peut s'opposer, dans votre intérêt, à ce qu'un tiers vous remette des denrées ou boissons non alcoolisées qui ne sont pas compatibles avec le régime alimentaire prescrit et qui pourraient générer des risques sanitaires potentiels.

Vous devez, ainsi que vos proches, respecter les règles d'hygiène applicables dans l'établissement. (cf fiche annexe « conseils d'hygiène »)

Les animaux ne sont pas admis. Si vous avez des difficultés pour faire garder un animal domestique pendant votre séjour, le personnel pourra vous orienter vers la SPA.

CONSIGNES DE SÉCURITÉ

Les consignes en cas d'incendie et d'évacuation des locaux sont affichées dans chaque service. Si vous décelez des fumées, des odeurs suspectes, prévenez immédiatement le personnel.

INTERDICTION DE FUMER

Nous vous rappelons qu'il est strictement interdit de fumer dans les locaux. Cette disposition est également applicable aux cigarettes électroniques.



VOTRE VIE QUOTIDIENNE

REPAS

Les horaires des repas peuvent varier d'une unité à l'autre. En général, les trois repas principaux sont servis à partir de 8 h, 11h30 et 18h45. Les repas servis tiennent compte de votre régime alimentaire et, autant que possible, de vos goûts et de vos habitudes. Renseignez-vous auprès du personnel chargé de recueillir les informations sur la fiche alimentaire individuelle qui sera transmise à la diététicienne et au service restauration.

REPAS ACCOMPAGNANT

A condition d'en faire la demande la veille auprès de l'équipe, les accompagnants (visiteurs, familles,...) ont la possibilité de prendre leur repas dans le service avec leur proche hospitalisé, moyennant un prix forfaitaire révisé annuellement.

LINGE

Les draps et le linge de toilette dont vous avez besoin durant votre séjour seront fournis et entretenus par l'établissement.

VÊTEMENTS PERSONNELS

La blanchisserie de l'hôpital peut également assurer l'entretien du linge personnel sous certaines conditions. Seuls les vêtements NON FRAGILES seront traités. Les machines à laver de type industriel peuvent détériorer les articles fragiles (sous-vêtements en dentelle ou rhovyl, lainages, cuir ...). Pour transmettre du linge à la blanchisserie, renseignez-vous auprès du personnel chargé de la gestion du linge.

Le délai moyen de restitution est de 4 jours. En cas de changement d'unité durant votre hospitalisation, votre linge vous sera restitué 6 à 7 jours après l'avoir déposé au sale.

EFFETS PERSONNELS

Vous devez apporter votre linge et vos effets personnels de toilette (peigne, brosse à dent, linge de nuit, pantoufles, ...).

APPAREILS DE TÉLÉVISION ET AUTRES DISPOSITIFS ÉLECTRONIQUES

Vous pouvez être autorisé, après accord médical, à installer dans votre chambre un poste de télévision, un ordinateur portable ou d'autres dispositifs électroniques vous appartenant. Adressez-vous au personnel pour les modalités pratiques.

TÉLÉPHONE



Vous pouvez recevoir des communications téléphoniques au sein de l'unité dans la mesure où celles-ci ne gênent pas le fonctionnement des services. Toutefois, cette possibilité peut être restreinte pour des raisons thérapeutiques sur décision du médecin.

Avec l'accord du médecin, vous pouvez décider de conserver votre téléphone portable. Celui-ci reste sous votre entière responsabilité et aucun enregistrement, photographie ou film ne peut être pris à l'insu d'une tierce personne sans son consentement exprès.

COURRIER

Vous pouvez expédier votre courrier affranchi en le remettant au cadre de santé. Des timbres sont en vente à la cafétéria.

Vous pouvez vous faire adresser colis, mandats ou lettres à l'adresse ci-dessous :

*Centre Hospitalier du Gers
Mme, M.....
SERVICE.....
10, rue Michelet
BP 70363
32008 AUCH CEDEX*



Le courrier est distribué chaque jour, du lundi au vendredi.

VISITES

Sauf avis médical contraire, vous pouvez recevoir des visites, dans le service, dans le parc, dans la salle d'accueil des familles ou à la cafétéria.

Les horaires des visites, compatibles avec l'activité du service et



les soins qui vous sont prodigués, figurent dans le règlement intérieur de l'unité et/ou sont affichés à l'entrée de l'unité. Les proches désirant rencontrer un médecin peuvent s'adresser au secrétariat médical du service concerné.

STATIONNEMENT

Les visiteurs sont invités à garer leur véhicule aux places de stationnement réservées à cet effet, afin de ne pas entraver la circulation des ambulances et autres véhicules de service.

CULTE

Vous pouvez recevoir, sur demande de votre part auprès du cadre de santé de votre unité, la visite du ministre du culte de votre choix.

Ces visites et, de manière générale, la pratique religieuse, sont strictement personnelles et doivent rester compatibles avec le fonctionnement du service et le règlement intérieur de l'Etablissement et de l'unité.

POURBOIRES

Le personnel n'est pas en droit d'accepter les pourboires.

CENTRE DE LOISIRS

Vous trouverez dans le centre de loisirs:

- une cafétéria où l'on sert des boissons non alcoolisées,
- une bibliothèque,
- une salle polyvalente pour des activités de groupe (théâtre, animations etc...),
- des prestations coiffure/esthétiques sur rendez-vous.



Le Centre de loisirs est ouvert tous les jours, sauf les dimanches et jours fériés, de 9 heures 30 à 12 heures et de 13 heures à 17 heures.

PRINCIPALES ASSOCIATIONS BÉNÉVOLES EN RELATION AVEC LE CENTRE HOSPITALIER DU GERS

L'association **SOCIÉTÉ D'ENTRAIDE ET SPORTIVE**, située au Centre Hospitalier du Gers, a pour but de favoriser votre autonomie, votre réadaptation, votre réinsertion sociale en accord avec les objectifs définis par le corps médical et les équipes soignantes.

Elle donne la possibilité de sous-louer deux logements situés à Auch, sous certaines conditions.

La Société d'Entraide gère également une résidence d'accueil de 10 places, la "*Résidence des Jacobins*", pour les personnes en difficulté. Elle a créé un Groupe d'Entraide Mutuelle qui permet de lutter contre l'isolement et d'améliorer l'insertion dans la cité par les loisirs, le sport et diverses activités.

La Société d'Entraide peut, après l'évaluation de l'assistant social référent et l'avis du bureau de l'association, aider financièrement par un prêt si aucune aide sociale financière existante autre n'est possible.

Enfin elle gère la cafétéria de l'hôpital.

Pour plus de renseignements, vous pouvez contacter l'assistant social référent de votre service.

Le Groupe d'entraide mutuel (GEM) **CAP@CITÉ**, 93 avenue Pierre de Montesquiou à Auch - 05 62 64 07 94 -, a pour objectif de réunir les usagers et ex-usagers de la psychiatrie, pour entreprendre et participer à des activités culturelles, sportives, sociales et d'entraide mutuelle.



L'association **ESPOIR VOYAGES**, 6 place Porte Trompette à Auch, a pour objectif de favoriser la réinsertion de personnes ayant été ou étant en situation de souffrance psychique ou isolées socialement. A cet effet, l'Association organise des voyages.

L'ASSOCIATION GERMOISE POUR L'ENSEIGNEMENT AUX JEUNES MALADES, 9 rue Edouard Lartet, à Auch - 05 62 63 16 31/06 30 79 43 99 -, dispense un enseignement dans les disciplines essentielles afin d'assurer une continuité dans les études des jeunes hospitalisés. Elle intervient auprès du jeune avec son accord et celui de son représentant légal, et à la demande du médecin référent.

L'UNAFAM (*Union nationale des amis et familles de malades psychiques*), 41, rue Jeanne d'Albret à Auch - 05 62 60 30 36-, accueille, écoute, soutient, forme, informe et accompagne les familles et l'entourage de personnes vivant avec des troubles psychiques et défend leurs intérêts communs. Un dispositif spécifique permet également à l'UNAFAM d'accueillir aussi les parents d'enfants et d'adolescents rencontrant des troubles « psy » et de leur apporter information, aide et soutien.

L'UNAPEI (*Union Nationale des Associations de Parents de Personnes Handicapées Mentales et de leurs amis*) 60 rue Jeanne d'Albret 32000 AUCH - 05 62 63 74 81- œuvre pour la défense des personnes en situation d'handicap mental ; elle se bat pour l'accompagnement, la reconnaissance des droits des personnes accueillies afin qu'elles aient leur place dans la société.



DROITS ET OBLIGATIONS DU PATIENT

CHARTRE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE

Les principes généraux de la charte de la personne hospitalisée sont joints en annexe du présent livret. Cependant, vous pouvez consulter le document intégral, en plusieurs langues et en braille, sur le site internet et sur les différents panneaux d'affichage des unités et secrétariats.

Vous pouvez demander gratuitement, ce document auprès du bureau des admissions de l'établissement.

INFORMATION ET CONSENTEMENT AUX SOINS

Vous avez droit à une information médicale et sociale simple, accessible, intelligible et loyale vous permettant notamment de participer aux choix thérapeutiques qui vous concernent. L'information aux mineurs ou majeurs protégés est aussi donnée aux titulaires de l'autorité parentale ou au mandataire judiciaire à la protection des majeurs, sauf cas particulier pour les mineurs.

Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec votre consentement libre et éclairé ou l'avis de la personne de confiance désignée par vos soins selon les modalités ci-dessous.

DÉSIGNATION D'UNE PERSONNE DE CONFIANCE

Il vous est proposé de désigner par écrit une « personne de confiance » (par exemple, un parent, un proche, le médecin traitant). La désignation d'une personne de confiance nécessite l'accord et la signature de cette dernière.

Cette personne sera consultée au cas où vous ne pourriez exprimer votre volonté et recevoir l'information nécessaire. La désignation de cette personne de confiance est révocable à tout moment.

Elle peut vous accompagner dans vos démarches et assister aux entretiens médicaux pour vous aider dans vos décisions si vous le souhaitez.

RÉDACTION DE DIRECTIVES ANTICIPÉES

Vous avez la possibilité de rédiger vos directives anticipées pour le cas où vous seriez un jour hors d'état d'exprimer votre volonté.

La rédaction de celles-ci peut se faire à l'aide du formulaire joint en annexe ou sur papier libre. Elles doivent être datées et signées.

Vos directives anticipées sont valables sans limite de temps. Cependant, vous pouvez les modifier ou les annuler à tout moment. Un formulaire, joint en annexe, est prévu à cet effet.

N'hésitez pas à vous rapprocher de votre médecin pour évoquer ce sujet.

DÉSIGNATION D'UN MÉDECIN

Il vous est proposé de désigner un médecin afin que celui-ci soit informé de votre admission au Centre Hospitalier du Gers.

Ce médecin sera invité à fournir tous les renseignements qu'il jugera utiles et à manifester éventuellement par écrit son désir d'être informé sur l'évolution de votre état.

ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL

Votre passage au Centre Hospitalier du Gers donne lieu à l'ouverture d'un dossier médical dont les données sont protégées par le secret médical.

Vous pouvez avoir accès à l'ensemble des informations concernant votre santé à l'exception de celles recueillies auprès de tiers n'intervenant pas dans votre prise en charge ou qui concerneraient ce tiers.

Pour obtenir ces informations, vous pouvez adresser une demande écrite au directeur de l'établissement en joignant les justificatifs nécessaires : pièce d'identité, justificatif d'autorité parentale pour les demandes de dossier d'un mineur.

Vous pourrez avoir accès à votre dossier médical, au plus tard dans les huit jours suivant votre demande, et au plus tôt après un délai de réflexion de quarante-huit heures. Ce délai est porté à deux mois lorsque les informations médicales datent de plus de cinq ans ou lorsque la commission départementale des soins psychiatriques est saisie (cf. fiche 9.9).

La consultation sur place des informations est gratuite. Si vous souhaitez la délivrance de copies, les frais s'élèvent à 0.15 euros la copie, plus les éventuels frais d'envoi en recommandé avec accusé de réception à votre domicile.

Conformément à l'article R1112.7 du Code de la santé publique, les dossiers médicaux sont ordinairement conservés pendant un minimum de 20 ans à compter de l'achèvement de la prise en charge. Le délai est ramené à 10 ans en cas de décès du patient. Toutefois, pour les mineurs, le dossier est conservé au minimum jusqu'à son 28ème anniversaire.

ACCÈS AUX DOCUMENTS ADMINISTRATIFS

Vous pouvez exercer votre droit d'accès aux documents administratifs auprès de la Direction de l'établissement. En cas de divergence sur la communication d'un document, vous pouvez saisir la Commission d'Accès aux Documents Administratifs (CADA) à l'adresse suivante :

Commission d'Accès aux Documents Administratifs
35 rue Saint Dominique - 75700 PARIS 07 SP
Tél. : 01 42 75 79 99 ou www.cada.fr

PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Le Centre hospitalier du Gers collecte des informations administratives et médicales vous concernant. Ce recueil est nécessaire pour garantir la meilleure prise en charge possible au sein de l'établissement. Celui-ci est responsable des traitements de vos données personnelles. Il se conforme au règlement général pour la protection des données (RGPD) et aux autres réglementations en vigueur garantissant la sécurité de vos données.

Vous pouvez exercer votre droit d'accès, de rectification, de limitation, d'opposition, de portabilité et d'oubli de vos données personnelles en vous adressant auprès du professionnel qui vous prend en charge ou auprès du Délégué à la protection des données - Centre hospitalier d'Auch en Gascogne - Allée Marie Clarac - 31008 AUCH CEDEX (dpo@ch-auch.fr)

REPRÉSENTANTS DES USAGERS

Membres d'une association agréée, ils représentent les usagers des établissements de santé pour améliorer la vie quotidienne et faire valoir les droits des personnes malades. Ils siègent aussi dans de nombreuses instances participant à la définition de la politique de santé du niveau local au niveau national.

Si vous souhaitez être mis en relation avec les représentants des usagers de l'établissement, vous pouvez vous adresser à la Direction des affaires médicales et générales au 05 62 60 65 63 ou damg@ch-gers.fr ou joindre directement les associations des représentants au 05 62 60 30 36 pour l'UNAFAM, au 05 62 63 74 81 pour l'UNAPEI et au 05 62 61 13 70 pour l'UDAF.



COMMISSION DES USAGERS (CDU)

Cette commission est chargée de veiller au respect de vos droits et de faciliter vos démarches. Vous pouvez exprimer oralement vos griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne vous satisfont pas, vous pouvez soit adresser une plainte ou réclamation écrite au Directeur, soit faire consigner la plainte ou réclamation par écrit, aux mêmes fins, auquel cas une copie du document vous est délivrée sans délai.

Article R1112-92 du Code de la santé publique

L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine.

Le représentant légal de l'établissement informe l'auteur de la plainte ou de la réclamation qu'il peut se faire accompagner, pour la rencontre avec le médiateur, d'un représentant des usagers membre de la commission de usagers.

Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

Article R1112-93 du Code de la santé publique

Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, la rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.



Article R1112-94 du Code de la santé publique

Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant.

Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier.

Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission.

La composition nominative de la Commission des usagers est ainsi fixée :

M. Thierry LAPLANCHE, Directeur, ou son représentant,

Médiateurs

- Mme le Docteur Catherine VAILLANT, médiateur médecin titulaire,
- *Mme le Docteur Aniko SAGODI, médiateur médecin suppléant,*
- M Philippe BARON, médiateur non médecin, titulaire,
- *Mme Marie Christine VERDIER, médiateur non médecin, suppléant.*

Représentants des usagers

- M. Jacques DORNELLE, titulaire (UNAFAM)
- M. Pierre THOS, titulaire (UDAF),
- *Mme Elisabeth DORNELLE, suppléante (UNAFAM)*
- *Poste à désigner*

Représentants du Comité Technique d'Etablissement

- M. Eric MEUNIER, titulaire,
- *Mme Annabelle SKOWRONEK, suppléante*

Représentants de la Commission des Soins Infirmiers, de Rééducation et Médico Technique

- En cours de désignation, titulaire
- *En cours de désignation, suppléante*

Assiste avec voix consultative

- Mme Christine SAUVAGEOT, responsable de la politique qualité.

Invitée à titre permanent :

Mme Nadia IMALOUS, Cellule qualité

Une personne hospitalisée peut également s'adresser à la commission régionale de conciliation et d'indemnisation des accidents médicaux, des affections iatrogènes et des infections nosocomiales située 50 rue Nicot - 33000 BORDEAUX.
(Tél : 05 57 59 28 50)

AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ ET DE LA SÉCURITÉ DES SOINS

Au Centre Hospitalier du Gers, la Direction des Soins et de la Qualité développe un programme d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins, en concertation avec les professionnels de l'établissement.

Cette même direction pilote la démarche de certification portée par la Haute Autorité de Santé (HAS—visite prévue tous les 4 ans).



Cette démarche a pour objectif de porter une appréciation sur la qualité de la prise en charge dans les établissements de santé, concernant aussi bien l'organisation des soins, que la sécurité ou les activités logistiques.

La dernière visite de certification du Centre Hospitalier du Gers a eu lieu en février 2016. Vous pouvez librement consulter les résultats de cette visite, et des précédentes, sur le site Internet de la HAS (www.has-sante.fr), rubrique « Accréditation et certification » puis « Résultats de la certification », ou sur le site Internet "Scope Santé", consacré à l'information des usagers (www.scopesante.fr).

Par ailleurs, depuis 2010, un recueil d'indicateurs qualité en santé mentale a été mis en place au niveau national.

Ces indicateurs permettent de mesurer et suivre dans le temps le niveau de qualité et de sécurité des soins atteints par les établissements de santé notamment sur la tenue du dossier patient, le délai d'envoi des courriers de fin d'hospitalisation, le dépistage des troubles nutritionnels.

Les résultats de ce recueil sont disponibles en fin de livret et affichés sur les panneaux d'information des unités de soins et du bureau des entrées.

SATISFACTION DES USAGERS

Le Centre Hospitalier du Gers évalue la satisfaction de ses usagers, par le biais du questionnaire de sortie et d'enquêtes de satisfaction ponctuelles.



L'objectif est de connaître votre avis, ou celui de vos proches, au regard du respect de vos droits et du déroulement de votre séjour, afin d'orienter les actions d'amélioration de la qualité des soins.

Le questionnaire de sortie doit vous être remis par les professionnels de l'unité dans laquelle s'est déroulé votre séjour. Il est également disponible au bureau des admissions. N'hésitez pas à le réclamer.

CONTESTATIONS RELATIVES AUX SOINS SANS CONSENTEMENT

Toute mesure de soins psychiatriques sans consentement entraînant une hospitalisation complète, d'une durée supérieure à 12 jours à compter de l'admission ou de la réintégration, fera l'objet d'une audience auprès du Juge des Libertés et de la Détention.

Le Juge statue ensuite tous les 6 mois sur le bien-fondé de cette mesure de soins sans consentement entraînant une hospitalisation complète.

Cependant, si vous l'estimez nécessaire, vous pouvez saisir, à tout moment, le Juge des libertés et de la Détention du Tribunal Judiciaire d'Auch, afin qu'il statue sur l'opportunité de la mesure de soins sans consentement dont vous faites l'objet.

Il vous est également possible d'adresser vos réclamations, directement ou par l'intermédiaire de votre conseil, au Directeur de l'établissement, au Préfet, au Procureur de la République du Tribunal Judiciaire d'Auch ou à la Commission départementale des soins psychiatriques.



Cette commission a pour but d'examiner la situation des personnes hospitalisées en raison de troubles mentaux, au regard du respect des libertés individuelles et de la dignité des personnes. Elle peut recevoir vos réclamations, soit lors d'une de ses visites dans l'établissement (dont vous serez systématiquement informé), soit par courrier à l'adresse suivante :

**Commission départementale des soins psychiatriques
Délégation territoriale de l'Agence régionale de santé
Cité administrative - Place de l'ancien foirail
32 020 AUCH Cedex 09**

Par ailleurs, la liste des avocats inscrits au barreau du Gers est affichée au bureau des admissions. Elle est tenue à votre disposition et peut être consultée sur simple demande de votre part.



***PROTECTION DES INTÉRÊTS PERSONNELS ET
PATRIMONIAUX DES PERSONNES VULNÉRABLES***

L'Établissement dispose d'un service des majeurs protégés avec un Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs et d'une assistante.

Si vous êtes dans l'incapacité de pourvoir seul(e) à vos intérêts en raison d'une altération médicalement constatée, soit de vos facultés mentales, soit de vos facultés corporelles de nature à empêcher l'expression de votre volonté, vous pouvez bénéficier d'une mesure de protection juridique : sauvegarde de justice, curatelle, tutelle ou habilitation familiale.

Vous pouvez être aidé par une assistante sociale pour en faire la demande auprès du Juge des Tutelles, accompagnée d'un certificat médical rédigé par un médecin inscrit sur la liste établie par le Procureur de la République.

Votre conjoint, votre partenaire (PACS), votre concubin, un parent ou un allié peut aussi faire cette demande pour vous.

LUTTE CONTRE LES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS ET NOSOCOMIALES

La commission des infections nosocomiales anime et coordonne la lutte contre les infections nosocomiales (infections acquises au cours d'un séjour à l'hôpital) en s'appuyant sur une équipe opérationnelle en hygiène hospitalière.

En cours d'hospitalisation et en fonction du niveau de risque des soins dispensés, une information spécifique vous sera fournie lors d'un entretien individuel avec votre médecin.

Chaque année, un programme d'actions et un bilan relatifs à la prévention et la lutte contre les infections nosocomiales sont réalisés au sein de l'établissement. Le tableau de bord des indicateurs de lutte contre les infections nosocomiales de notre établissement est disponible en annexe de votre livret.

RESPONSABILITÉ CIVILE

Vous êtes responsable, en application de la loi, de tout préjudice que vous pouvez causer à autrui, dans sa personne ou dans ses biens.

Dans l'hypothèse où vous seriez l'auteur d'un dommage, l'établissement se réserve le droit d'engager votre responsabilité.

RÈGLEMENT INTÉRIEUR

L'établissement dispose d'un règlement intérieur dont vous pouvez prendre connaissance. Il est à votre disposition au sein de chaque unité ou auprès de la Direction des Affaires Médicales et Générales. Demandez-le au personnel.

VOTRE SORTIE

FORMALITÉS DE SORTIE

Quelle que soit votre situation, n'oubliez pas de passer au bureau des admissions qui enregistrera votre sortie.

SORTIE SIMPLE

Elle est prononcée par le Directeur sur avis médical.

Avant votre départ, le médecin vous donnera toutes les indications nécessaires pour la poursuite de votre traitement. Une prise en charge extra-hospitalière dans un Centre Médico-Psychologique peut également être proposée.



SORTIE CONTRE AVIS MÉDICAL

En cas d'hospitalisation en service libre, si vous souhaitez sortir contre l'avis du médecin, il vous sera demandé de signer une décharge, après avoir été informé des risques générés par cette sortie prématurée.

SORTIE DES PERSONNES EN SOINS SANS CONSENTEMENT

Pour les personnes en hospitalisation complète ou en programme de soins dans le cadre d'une mesure de soins sur décision du Directeur d'Établissement, la fin de la mesure de soins sans consentement est prononcée par le Directeur d'établissement sur proposition du psychiatre.



La levée de cette mesure de soins peut également être demandée par :

- ☞ Le tiers demandeur de l'admission,
- ☞ un membre de la famille du patient, son tuteur,
- ☞ le tuteur ou le curateur,
- ☞ toute personne faisant état de relations antérieures avec lui,
- ☞ le Préfet,
- ☞ la Commission départementale de soins psychiatriques,
- ☞ le Juge des Libertés et de la Détention.

Pour les personnes en hospitalisation complète ou en programme de soins dans le cadre d'une mesure de soins sur décision du représentant de l'Etat, la fin de la mesure de soins sans consentement est prononcée par le Préfet sur proposition du psychiatre participant à la prise en charge du patient.

La levée de cette mesure de soins peut également être demandée par :

- ☞ Le Juge des libertés et de la détention
- ☞ La Commission départementale des soins psychiatriques

SORTIE D'UN MINEUR

Une demande de sortie est établie par les parents ou la personne désignée par l'autorité judiciaire. Le mineur peut être pris en charge :

- par les parents
- par la personne qui en a la garde
- par une tierce personne sur autorisation expresse et signée du responsable légal.

Une prise en charge extra-hospitalière dans un Centre Médico-Psychologique peut vous être proposée.



FRAIS DE SÉJOUR

Ils comprennent l'ensemble des prestations assurées par l'hôpital : hôtellerie, médicaments, frais de personnel, examens, soins.

La loi du 19 janvier 1983 a instauré, à la charge du malade, un forfait journalier, dont le montant est fixé par arrêté ministériel. Il est appelé à couvrir une partie des frais hôteliers.

Peuvent être dispensés du paiement de ce forfait :

- ⇒ les personnes dont l'hospitalisation est en rapport avec un accident du travail;
- ⇒ les bénéficiaires de l'article L. 115 du Code des pensions militaires d'invalidité et des victimes de guerre;
- ⇒ les personnes admises en hospitalisation partielle (hospitalisation de jour ou de nuit) et en hospitalisation à domicile ;
- ⇒ les bénéficiaires de la Couverture Médicale Universelle en cours de validité;
- ⇒ les personnes dont les frais de séjour sont pris en charge par l'Etat;
- ⇒ les enfants et adolescents handicapés titulaires d'une carte d'invalidité ou d'une allocation d'éducation sous réserve que ces titres soient en cours de validité;
- ⇒ les femmes enceintes hospitalisées au cours des quatre derniers mois de grossesse.

Certaines mutuelles acceptent de prendre en charge le forfait journalier. Les malades redevables du forfait journalier doivent s'en acquitter dès réception du titre de recette correspondant, ou mensuellement en cas d'hospitalisation prolongée.

Il existe deux régimes d'hospitalisation :

- ⇒ le régime commun dont le prix de journée est défini par l'Agence Régionale de Santé,
- ⇒ Le régime particulier qui intègre le régime commun et la facturation, sur accord de la mutuelle, d'une prestation pour chambre particulière.

TRANSPORTS SANITAIRES

Le standard de l'établissement tient à votre disposition la liste complète des ambulanciers agréés du département. Sur prescription médicale et selon les critères de l'assurance maladie, les trajets sanitaires peuvent être remboursés.

QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

Un questionnaire sur l'appréciation de votre séjour vous sera remis par le cadre de santé ou l'infirmier au moment de votre sortie. Nous vous remercions de bien vouloir le renseigner et le déposer dans la boîte aux lettres prévues à cet effet dans l'unité de soins ou et le transmettre à la Direction des Affaires Médicales et Générales.

La satisfaction que vous exprimerez sera un encouragement pour l'équipe qui vous a entouré. Les critiques que vous serez amené à émettre nous permettront d'améliorer notre prestation.



PRATIQUES PROFESSIONNELLES, ÉTHIQUE, BIENTRAITANCE

Au cours de l'hospitalisation, les usagers du Centre Hospitalier du Gers sont accompagnés par des professionnels individualisant et personnalisant leurs soins.

Ainsi la bientraitance situe les actes professionnels dans une démarche d'amélioration continue des pratiques en tenant compte des droits et devoirs des usagers, de leur vulnérabilité, de leur écoute, de leur information, de leur participation au soin.

Durant le séjour, des soins comportant un isolement, une contention ou une limitation des possibilités d'aller et venir peuvent être médicalement prescrits. Dans tous les cas, l'équipe médico-soignante informe les patients sur leur état de santé et leur explique la nécessité et l'objectif de ces prises en charge. La stricte observance des protocoles de surveillance et des prescriptions médicales leur garantit le respect de votre intégrité physique et psychologique.

Les insultes, menaces, jugements de valeur, la dévalorisation ainsi que le non respect de l'intimité, de la pudeur, du confort sont des actes de maltraitance qu'il convient de signaler au médecin ou au cadre de santé.

Lors de l'hospitalisation, des usagers peuvent momentanément ou plus durablement se trouver dans l'incapacité de gérer ou protéger leurs biens et affaires personnelles. L'application de procédures spécifiques, connues des personnels, permet la prévention de maltraitements financiers ou matérielles, ainsi que l'exercice des droits civiques et de culte.

Le personnel de notre établissement public de santé mentale est qualifié, formé et informé.

Des règles déontologiques professionnelles sont applicables.

Toutefois, tout agent qui, dans l'exercice de ses fonctions, acquiert la connaissance d'actes ou de situations de maltraitance, est tenu de le signaler.

De même, tout usager peut porter ces situations, oralement ou par écrit, à la connaissance de la Commission des Usagers.

Le Comité d'Ethique peut aussi être saisi de ces questions.

La Direction des Soins doit être tenue informée par les cadres de santé.

Numéros d'appel contre la maltraitance :

3977* : *Numéro national d'appel contre la maltraitance des **personnes âgées** et des **personnes handicapées***

119** : *Allô **Enfance** en danger*

* Coût d'un appel local depuis un poste fixe

** Appel gratuit